

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.12.2024 12:38:04

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа практики
Производственная практика (преддипломная)**

Направление 43.03.02 Туризм

Направленность 43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2023 года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА Антикризисное и корпоративное управление**Распределение часов практики по семестрам**

Курс	5		Итого	
	УП	РП		
Вид занятий				
Лекции	4	4	4	4
В том числе в форме практ. подготовки	432	432	432	432
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	428	428	428	428
Итого	432	432	432	432

Объем практики

Неделя	8
Часов	432
ЗЕТ	12

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.э.н., доцент, Синюк Т.Ю.

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т.Ю.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

1. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Блок ООП:	Б2.В
-----------	------

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

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

УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

ПК-4: Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий

ПК-3: Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий

ПК-2: Способен разрабатывать туристические и экскурсионные продукты, проводить экскурсии

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- методы поиска, анализа и обработки данных, основы теории систем и системного анализа. (соотнесено с индикатором УК - 1.1);
- методы управления проектами; этапы жизненного цикла проекта. (соотнесено с индикатором УК - 2.1);
- методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами (соотнесено с индикатором УК - 3.1);
- современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации (соотнесено с индикатором УК - 4.1);
- сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь (соотнесено с индикатором УК - 5.1);
- основные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда; способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки (соотнесено с индикатором УК - 6.1);
- основные способы обеспечения безопасности человека и сохранности окружающей среды, приемы и методы оказания первой медицинской и психологической помощи, методы защиты населения в условиях ЧС и военных конфликтов (соотнесено с индикатором УК - 8.1);
- локальные нормативные акты организации, устанавливающие правила разработки и проведения экскурсий; основы туристской индустрии; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); методику разработки и проведения экскурсий; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированных маршрутах экскурсий; основы разработки (формирования) туристского продукта, основы экскурсионного дела; особенности разработки технологической документации для туристского продукта (услуги); законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела (соотнесено с индикатором ПК-2.1);
- современные технологии в области маркетинга для осуществления процесса продвижения туристского продукта (соотнесено с индикатором ПК-3.1)
- основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями, современные клиентоориентированные технологии в туристской деятельности, технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг, основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания (соотнесено с индикатором ПК-4.1)

Уметь:

- выбирать методы и модели системного анализа для обработки, анализа и обоснования результатов решения профессиональных задач в прикладной области(соотнесено с индикатором УК - 1.2);
- разрабатывать и анализировать альтернативные варианты проектов для достижения намеченных результатов; разрабатывать проекты, определять целевые этапы и основные направления работ (соотнесено с индикатором УК - 2.2);
- разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту (соотнесено с индикатором УК - 3.2);
- применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения (соотнесено с индикатором УК - 4.2);
- обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия (соотнесено с индикатором УК - 5. 2);
- решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять приоритеты (соотнесено с индикатором УК - 6.2);
- идентифицировать опасные и вредные факторы, оценивать уровень воздействия вредных производственных факторов на здоровье человека и состояние окружающей среды, оказывать первую медицинскую и психологическую помощь пострадавшим во время ЧС и военных конфликтов (соотнесено с индикатором УК - 8.2);
- проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг, разработать проект экскурсионной услуги, обеспечив его технологическую и техническую документацию, составлять программы экскурсионного обслуживания, проводить экскурсии в больших и малых группах; использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий или туристического продукта (соотнесено с индикатором ПК-2.2);
- демонстрировать знание современных технологий в области маркетинга для осуществления процесса продвижения туристского продукта (соотнесено с индикатором ПК-3.2)
- самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии, использовать стандарты качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания, использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями туристской деятельности организации (соотнесено с индикатором ПК-4.2)

Владеть:

- навыками применения формализованных и неформализованных методов анализа систем для решения профессиональных задач в прикладной области(соотнесено с индикатором УК - 1.3);
- навыками разработки проектов в избранной профессиональной сфере; методами оценки эффективности проекта, а также потребности в ресурсах (соотнесено с индикатором УК - 2.3);
- навыками организации и управления коллективом, планированием его действий (соотнесено с индикатором УК - 3.3);
- навыками межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств (соотнесено с индикатором УК - 4.3);
- навыками анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения (соотнесено с индикатором УК - 5.3);
- навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни (соотнесено с индикатором УК - 6.3);
- навыками оказания первой медицинской и психологической помощи, правилами пользования средствами коллективной и индивидуальной защиты с целью предупреждения поражения населения и максимального снижения степени воздействия поражающих факторов в ЧС мирного и военного времени (соотнесено с индикатором УК - 8.3);
- навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; навыками формирование программ экскурсионного обслуживания; навыками формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) (соотнесено с индикатором ПК-2.3);
- навыками применения прикладных технологий и цифровых инструментов продвижения туристского продукта; способами применения современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг; навыками построения эффективной системы продвижения турпродуктов; навыками формирования стратегии продвижения турпродукта в Интернете и социальных сетях, разработки рекламной продукции. (соотнесено с индикатором ПК-3.3)
- навыками обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов; навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование взаимоотношений с потребителем. навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий (соотнесено с индикатором ПК-4.3)

3. ПРАКТИКА**Вид практики:**

Производственная

Форма практики:

Дискретно по периодам проведения практик. Практика проводится в форме практической подготовки.

Тип практики:

Форма отчетности по практике:					
Дневник о прохождении практики, отчет о прохождении практики					
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ					
Раздел 1. Раздел 1. Подготовительный этап практики					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Инструктаж. Ознакомительно-организационная лекция о целях и задачах практики. Порядок прохождения практики и оформления отчетной документации (выполняется в LibreOffice). Текущий контроль и промежуточная аттестация по преддипломной практике / Лек /	5	4	УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-8, ПК-4, ПК-3, ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.5, Л2.6, Л2.7, Л2.8
Раздел 2. Раздел 2. Основной этап					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	<p>Ознакомление с организацией, изучение направлений деятельности. Сбор, систематизация и анализ полученной информации. Проведение финансового анализа, стратегического анализа, анализа системы управления, анализа организации технологических процессов, маркетингового анализа, конкурентного анализа.</p> <p>Изучение следующих аспектов деятельности в компаниях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - название организации; - юридический адрес; - назначение (миссия); - правовые основания деятельности (устав, лицензия, свидетельство о государственной регистрации и т.д., дата выдачи, сроки действия); - отраслевая принадлежность (по ОКВЭД); - организационно-правовая форма и вид собственности; - этапы истории развития организации (основания выделения – смена названия организационно-правовой формы и вида собственности, слияния или поглощения); - характеристика сильных и слабых сторон деятельности организации; - производственная структура организации, ассортимент выпускаемой продукции или услуг, их назначение; - основные технико-экономические показатели за три года работы организации за рассматриваемый период, их динамика (объем производства, численность рабочих, рентабельность и др.) <p>1. Комплексное изучение и анализ в компаниях:</p> <ul style="list-style-type: none"> - специализации предприятия и основных направлений его деятельности; - функционирования отдельных подразделений и их назначение; - эффективности отдельных направлений деятельности (плановой, инвестиционной, инновационной, финансовой, маркетинговой, рекламной и других); - организационно-технического уровня производства; - экономического потенциала; - конкуренции на рынке; - экономического и финансового состояния. <p>2. Сбор, обобщение и систематизация материалов для всех разделов выпускной квалификационной работы (включая посещение библиотеки);</p> <p>3. Выполнение индивидуального задания.</p>	5	216	УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-8, ПК-4, ПК-3, ПК-2	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.5, Л1.7, Л1.9, Л1.10, Л1.11, Л1.12, Л1.13, Л1.14, Л1.15, Л1.16, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.10

	4 Обоснование путей, методов, средств решения выявленных проблем. 5. Рабочая гипотеза решения выявленных проблем и механизм формирования экономического эффекта от предложенных мероприятий / Ср /				
2.2	Оформление дневника преддипломной практики. Подготовка материалов в отчет и формирование отчета. Представление результатов комплексной диагностики деятельности предприятия ИГ. Предложение проектно-технологических и/или организационно-управленческих направлений совершенствования деятельности предприятия (выполняется в LibreOffice). Сдача отчета о преддипломной практике на кафедру / Ср /	5	212	УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-8, ПК-4, ПК-3, ПК-2	Л1.2, Л1.4, Л1.6, Л1.8, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.9, Л2.11, Л2.12
Раздел 3. Раздел 3. Заключительный этап					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
3.1	Проводится в форме защиты отчета о преддипломной практике / ЗачётСОц /	5	0	УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-5, УК-6, УК-8, ПК-4, ПК-3, ПК-2	Л1.2, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.6, Л2.7, Л2.8

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике представлен в Приложении 1 к программе практики.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

6.1. Учебная литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Медлик, С., Инграм, Х., Павлов, А. В.	Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	https://www.iprbookshop.ru/71186.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Баландина О. В., Вешкурова А. Б., Копылова Н. А., Локтюхина Н. В., Самраилова Е. К., Филимонова И. В., Шапиро С. А.	Менеджмент организации: учебник	Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=575119 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.3	Демина, И. Д., Полулех, М. В., Гордова, М., Сорокина, В. В.	Управленческий (тактический и стратегический) учет: учебник	Саратов: Вузовское образование, 2022	https://www.iprbookshop.ru/120567.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Лазарев, В. Н.	Управление стратегическим развитием предприятия	Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет, 2022	https://www.iprbookshop.ru/121283.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.5	Терёшина, Н. В.	Эффективность рекламной и PR деятельности: учебное пособие для студентов бакалавриата и магистратуры по направлениям «реклама и связи с общественностью», «менеджмент», «торговое дело», «экономика»	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ), 2021	https://www.iprbookshop.ru/122163.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
ЛП.6	Шохнех, А. В.	Стратегическое управление и бизнес-анализ: учебное пособие	Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2023	https://www.iprbookshop.ru/129114.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.7	Каратаева, О. Г., Ивлева, Т. В., Кукушкина, Т. С., Манохина, А. А.	Бизнес-план предприятия: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023	https://www.iprbookshop.ru/127567.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.8	Курлыкова А. В., Корабейников И. Н.	Бизнес-планирование: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2023	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=699589 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.9	Чернышева Ю. Г.	Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятия (организации): учеб. для студентов высш. учеб. заведений, обучающихся по напр. подгот. 38.03.01 "Экономика", 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр")	М.: ИНФРА-М, 2022	35
ЛП.10	Еременко, Н. В., Жданова, О. В., Каменецкая, А. А., Луговской, С. И., Шевченко, Е. А.	Диагностика кризисного состояния организации: учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, 2022	https://www.iprbookshop.ru/133818.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.11	Нестеров, С. А.	Анализ и управление рисками в информационных системах на базе операционных систем Microsoft: учебное пособие	Москва: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), Ай Пи Ар Медиа, 2024	https://www.iprbookshop.ru/133918.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.12	Ларионова, О. А.	Анализ и диагностика производственно-хозяйственной деятельности предприятия. Ч.2. Анализ ресурсов предприятия: учебное пособие	Рязань: Рязанский государственный радиотехнический университет, 2022	https://www.iprbookshop.ru/134848.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.13	Ларионова, О. А.	Анализ и диагностика производственно-хозяйственной деятельности предприятия. Ч.3. Анализ расходов и финансовых результатов деятельности предприятия: учебное пособие	Рязань: Рязанский государственный радиотехнический университет, 2022	https://www.iprbookshop.ru/134849.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.14	Ларионова, О. А.	Анализ и диагностика производственно-хозяйственной деятельности предприятия. Ч.4. Анализ производственных результатов деятельности предприятия: учебное пособие	Рязань: Рязанский государственный радиотехнический университет, 2022	https://www.iprbookshop.ru/137310.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.15	Прыкина Л. В.	Экономический анализ предприятия: учебник	Москва: Дашков и К°, 2024	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=710158 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
ЛП.16	Казакова Н. А.	Анализ финансовой отчетности. Консолидированный бизнес: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/542112 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.17	Никифорова Н. А.	Управленческий анализ: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/545085 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.18	Румянцева Е. Е.	Экономический анализ: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/537955 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.19	Рамендик Д. М., Одинцова О. В.	Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/541866 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.20	Шадрина Г. В., Голубничий К. В.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	https://urait.ru/bcode/538459 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Джон, Р., Егорова, В. Н.	Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	https://www.iprbookshop.ru/81605.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Базиян, Н. Р.	Стратегический менеджмент	Москва: Юриспруденция, 2018	https://www.iprbookshop.ru/86541.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3		Менеджмент и Бизнес-Администрирование: журнал	Москва: Академия менеджмента и бизнес-администрирования, 2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=595807 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.4		Методы менеджмента качества: международный ежемесячный журнал для профессионалов в области качества: журнал	Москва: РИА «Стандарты и качество», 2020	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600578 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Мамонова, В. Г., Томилов, И. Н., Мамонова, Н. В.	Управление процессами. Часть 1. Подготовка бизнес-процессов к моделированию. Инструменты моделирования: учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014	https://www.iprbookshop.ru/45052.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Райли, Майкл	Управление персоналом в гостеприимстве: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «управление персоналом» (062100) и сервиса (230000)	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	https://www.iprbookshop.ru/71078.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7	Жулидов, С. Б.	The Travel and Tourism Industry: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса 10000 и туризма 10200	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017	https://www.iprbookshop.ru/71242.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.8	Ковалев, Д. В., Косолапова, Н. А., Лихацкая, Е. А., Маслюкова, Е. В., Матвеева, Л. Г., Михалкина, Е. В., Мурат, Е. П., Никитаева, А. Ю., Стрельцова, Е. Д., Чернова, О. А., Шаль, А. В.	Стратегии, инструменты и технологии цифровизации экономики: монография	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета, 2020	https://www.iprbookshop.ru/100202.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.9	Быков, А. А.	Экономический рост и развитие: учебное пособие	Минск: Вышэйшая школа, 2021	https://www.iprbookshop.ru/120103.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.10	Ковальжина, Л. С.	Технологии управления развитием персонала: учебное пособие	Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2021	https://www.iprbookshop.ru/122329.html неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.11	Маркова О. В., Конобеева А. Б.	Развитие и обучение персонала: учебно-методическое пособие	Москва: Директ-Медиа, 2023	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698723 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.12	Имаи М.	Стратегический кайдзен: как изменить ДНК компании и стать лидером отрасли: научно-популярное издание	Москва: Теории от практиков, 2022	https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=698989 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

6.2 Ресурсы сети «Интернет»

Э1	База данных Спарк Интерфакс	https://www.spark-interfax.ru
Э2	Центр раскрытия корпоративной информации Интерфакс	www.e-disclosure.ru
Э3	Базы данных Росстата	https://gks.ru/databases

6.3. Информационные технологии:

6.3.1. Перечень программного обеспечения

Libre Office

6.3.2. Перечень информационных справочных систем

ИСС «КонсультантПлюс»

ИСС «Гарант»

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Материально-техническое обеспечение практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Студентам должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Организации, учреждения и предприятия, а также подразделения Университета, являющиеся базами практики должны обеспечить рабочее место студента оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. В ходе практики обучающийся составляет итоговый письменный отчет.

Цель отчета - показать степень полноты выполнения обучающимся программы преддипломной практики. В отчете отражаются итоги деятельности обучающегося во время прохождения практики в соответствии с разделами и позициями рабочей программы, материалы, необходимые для написания отчета, соответствующие расчеты, анализ, обоснования, выводы и предложения.

2. Объем отчета (основной текст) - 20-30 страниц. Таблицы, схемы, диаграммы, чертежи можно поместить в приложения, в

этом случае в основной объем отчета они не входят. Список документов, нормативных и инструктивных материалов и литературы в основной объем отчета не включаются.

3. Отчет о практике должен содержать:

- титульный лист;
- оглавление (содержание);
- основную часть (разбитую на разделы);
- приложения;
- список использованных источников (отчетные материалы организации, результаты исследований, нормативные документы, специальная литература, интернет-ресурсы и т.п.).

4. В отчете о практике необходимо отразить следующие позиции:

- общая характеристика места прохождения преддипломной практики: специализация организации (предприятия) и подразделения (департамента, управления, отдела, цеха), тип организации (тип производства), назначение и характер продукции (услуг, товаров);
- характеристика основных направлений деятельности организации (предприятия), перспективы его развития;
- анализ основных финансово-экономических показателей деятельности организации (предприятия);
- организационная структура организации, структура управления;
- рекомендации по совершенствованию управления деятельностью предприятия;
- материалы необходимые для написания отчета, их анализ и соответствующие расчеты.

5. Отчет о практике должен быть набран на компьютере (шрифт - 14; интервал - 1,5; поля: слева - 2 см, справа - 2 см, сверху и снизу - по 2 см), и правильно оформлен:

- в оглавлении должны быть указаны все разделы и подразделы отчета и страницы, с которых они начинаются;
- разделы и подразделы отчета должны быть соответственно выделены в тексте;
- обязательна сплошная нумерация страниц, таблиц, рисунков и т. д., которая должна соответствовать оглавлению;
- отчет брошюруется в папку.

5. Выполненную за каждый день работу с указанием сведений, материалов, полученных при прохождении преддипломной практики, обучающийся-практикант отражает в дневнике практики. Дневник прохождения преддипломной практики содержит:

- информацию о месте и сроках прохождения преддипломной практики;
- календарный график прохождения преддипломной практики;
- наименование подразделений, где проходила практика;
- содержание разрабатываемых и изучаемых вопросов практики, выполненная по ним работа;
- календарные сроки выполнения всех позиций проведенных работ;
- список материалов, собранных обучающимся в период прохождения преддипломной практики для написания выпускной квалификационной работы;
- замечания и рекомендации руководителя преддипломной практики от кафедры;
- отзыв руководителя практики от организации.

По окончании практики дневник подписывается руководителем практики от организации.

Дневник сдается вместе с отчетом о практике, после его регистрации на кафедре, руководителю преддипломной практики от кафедры.

6. Защита отчета по практике осуществляется либо руководителю практики от кафедры, либо научному руководителю в соответствии с нагрузкой кафедры.

Производственная практика (преддипломная практика)

Описание показателей и критериев оценивания компетенций, описание шкал оценивания

Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<i>УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</i>			
Знать: методы поиска, анализа и обработки данных, основы теории систем и системного анализа.	Изложение существующих подходов к классификации методов анализа; перечисление методов анализа; описание способа получения, обобщения и систематизации информации	Приведена классификация методов анализа; названо не менее двух методов анализа информации; изложены различные способы получения, обобщения и систематизации информации	индивидуальное задание
Уметь: выбирать методы и модели системного анализа для обработки, анализа и обоснования результатов решения профессиональных задач в прикладной области	Решение кейсов и проблемных задач	Грамотные расчеты и обоснование результатов	индивидуальное задание
Владеть: навыками применения формализованных и неформализованных методов анализа систем для решения профессиональных задач в прикладной области	Выделение основных проблем при решении кейсов, разработка последовательности действий для их решения Составление планы и структуры проведения исследования	Полнота и содержательность решения с соблюдением необходимой последовательности расчетов; точность полученных результатов; качество анализа и интерпретации полученных результатов и выводов Разработан план исследования, одобрен руководителем.	индивидуальное задание
<i>УК-2: Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i>			
Знать: методы управления проектами; этапы жизненного цикла проекта	-поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных	-полнота и содержательность ответа; -умение приводить примеры; - умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	индивидуальное задание
Уметь: разрабатывать и анализировать альтернативные варианты проектов для достижения намеченных результатов; разрабатывать проекты, определять целевые этапы и основные направления работ.	- использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов,	- умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям;	индивидуальное задание
Владеть: навыками разработки проектов в избранной профессиональной сфере; методами оценки эффективности проекта, а также потребности в ресурсах.	- методами и способами самореализации	- умение приводить примеры;	индивидуальное задание
<i>УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i>			
Знать: методики формирования	Уровень командной	Качество анализа и	индивидуальное

команд; методы эффективного руководства коллективами	сплоченности, эффективность коммуникаций, индивидуальная и коллективная производительность: проведение опросов и интервью, осуществление коммуникации через различные средства коммуникации, процент выполнения индивидуальных и групповых заданий в срок	интерпретации полученных результатов и выводов, анализ обратной связи	задание
Уметь: разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту (соотнесено с индикатором)	Анализирует различные источники информации и проводит сравнение альтернативных вариантов	Сопоставление и установление различных источников информации, проведение сравнительного анализа и определение приоритетных направлений работы	индивидуальное задание
Владеть: навыками организации и управления коллективом, планированием его действий	Степень выполнения планов: процент завершенных задач в пределах установленного срока. Качество результатов: оценка результатов деятельности по заранее установленным критериям качества. Уровень вовлеченности коллектива: степень участия сотрудников в обсуждении и реализации задач (опросы, фокус-группы). Эффективность коммуникации: анализ обратной связи и частоты коммуникации между членами команды.	Эффективность стратегий управления: насколько выбранные стратегии соответствуют целям и задачам коллектива. Качество планирования: оценка полноты и реалистичности планов, включая ресурсы и риски. Полнота и содержательность решения с соблюдением необходимой последовательности расчетов; точность полученных результатов	индивидуальное задание
<i>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i>			
Знать - современные коммуникативные технологии на государственном и иностранном языках; закономерности деловой устной и письменной коммуникации.	Демонстрирует понимание основных понятий и терминов в области коммуникативных технологий, осведомленность о современных инструментах и платформах для делового общения, понимание принципов эффективной устной и письменной коммуникации, знание форматов и стилей делового общения в различных культурах	-полнота и содержательность ответа; -умение приводить примеры; - умение пользоваться дополнительной литературой	индивидуальное задание
Уметь - применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения.	Демонстрирует умение использовать различные платформы и инструменты для делового общения,	-полнота и содержательность ответа; -умение приводить примеры; - качество подготовки отчета	индивидуальное задание

	методы организации и проведения встреч, презентаций, видеоконференций, умение адаптировать стиль общения к аудитории и контексту, способность писать деловые письма, отчеты и другие документы.	по практике, его соответствие стандартам и требованиям УМК	
Владеть - навыками межличностного делового общения на государственном и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм и средств.	Демонстрирует умение устанавливать контакт и находить общий язык с разными людьми, способность вести деловые переговоры и достигать компромиссов, владение специализированной лексикой и фразеологией на государственном и иностранном языках, умение использовать корректные языковые формы в различных ситуациях (формальные и неформальные).	Оценка уровня уверенности и грамотности в устной и письменной речи, качество подготовки отчета по практике, его соответствие стандартам и требованиям УМК	индивидуальное задание
<i>УК-5: Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</i>			
Знать - сущность, разнообразие и особенности различных культур, их соотношение и взаимосвязь	Демонстрирует знание ключевых понятий о культуре (ценности, традиции, обычаи), осведомленность о различных культурных группах и их особенностях, понимание концепций культурной идентичности и взаимосвязи культур	Способность описывать примеры культурных различий и их влияние на коммуникацию	индивидуальное задание
Уметь - обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия	Демонстрирует использование культурно-ориентированных подходов в профессиональной среде	Обратная связь от представителей организации, руководителя ВКР, руководителя практики от ВУЗа о качестве взаимодействия Умение приводить примеры из профессиональной деятельности	индивидуальное задание
Владеть - навыками анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения	Демонстрирует умение выявлять и анализировать причины конфликтов в межкультурной коммуникации, способность формулировать стратегии для разрешения конфликтов	Успешное выполнение кейс-стадии, связанной с разрешением конфликта между культурами, представление своих выводов и решений в формате презентации или описания, демонстрируя глубокое понимание конфликтных ситуаций	индивидуальное задание
<i>УК-6: Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</i>			
Знать - основные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований	Демонстрирует знание ключевых понятий карьерного роста (этапы, компетенции, навыки),	Способность описывать примеры анализа рынка труда, проведение карьерного тестирования сотрудников	индивидуальное задание

рынка труда; способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки.	осознание требований рынка труда и его динамики, знание методов и инструментов для проведения самооценки	предприятий сферы туризма	
Уметь - решать задачи собственного профессионального и личного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять приоритеты.	Демонстрирует умение ставить конкретные цели для профессионального и личного развития, способность разрабатывать план действий по изменению карьерной траектории.	Представление индивидуального плана развития с четкими целями и задачами в разрезе должностей или иных форматах для сотрудников предприятий сферы туризма	индивидуальное задание
Владеть - навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни.	Демонстрирует владение навыками самоанализа и самооценки для оценки прогресса и компенсации пробелов	Проведение самооценки и составление отчета о достигнутых результатах и допустимых ошибках. Участие в проектах или мероприятиях, которые демонстрируют способность к самообразованию и использованию новых знаний на практике	индивидуальное задание
<i>УК-8: Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</i>			
Знать - основные способы обеспечения безопасности человека и сохранности окружающей среды, приемы и методы оказания первой медицинской и психологической помощи, методы защиты населения в условиях ЧС и военных конфликтов	Демонстрирует знание методов обеспечения личной безопасности и безопасности окружающей среды (например, эвакуация, создание защитных конструкций), знание стандартов и законодательных актов в области охраны труда и безопасности, знание алгоритмов оказания первой помощи при различных травмах и состояниях (остановка сердца, кровотечение и т.д.), знание основных методов психологической поддержки пострадавших в экстренных ситуациях, знание видов опасностей и соответствующих мер реагирования (укрытие, сигнализация, оповещение).	Способность объяснить основные методы защиты и безопасности в условиях различных чрезвычайных ситуаций	индивидуальное задание
Уметь - идентифицировать опасные и вредные факторы, оценивать уровень воздействия вредных производственных факторов на здоровье человека и состояние окружающей среды, оказывать первую медицинскую и психологическую помощь пострадавшим во время ЧС и военных конфликтов.	Демонстрирует умение определять и анализировать потенциальные угрозы (например, химические, биологические, физические факторы), способность проводить оценку ситуации на месте происшествия для быстрого реагирования, умение использовать методики для оценки воздействия различных факторов на здоровье и	Практические занятия, где оцениваются навыки в осуществлении первой помощи (например, симуляция экстренных ситуаций). Тестовые задания на оценку способности идентифицировать опасные факторы в различных сценариях.	индивидуальное задание

	окружающую среду, способность проводить мониторинг и анализ источников опасности в рабочей среде, умение проводить базовые манипуляции по оказанию первой помощи пострадавшим (например, сердечно-легочная реанимация, остановка кровотечения), умение предоставить психологическую помощь и поддержку в стрессовых ситуациях.		
Владеть -навыками оказания первой медицинской и психологической помощи, правилами пользования средствами коллективной и индивидуальной защиты с целью предупреждения поражения населения и максимального снижения степени воздействия поражающих факторов в ЧС мирного и военного времени	Демонстрирует владение техниками и методами первой помощи, включая практические навыки, способность к оценке состояния пострадавшего и выбору необходимых действий, владение знаниями о различных средствах индивидуальной защиты (например, маски, защитные костюмы) и правилами их использования, умение выбирать адекватные средства защиты в зависимости от ситуации и условий.	Успешная демонстрация навыков на практике (например, в рамках учений или имитационных задач). Оценка знаний о правилах использования средств защиты и умение продемонстрировать их применение в различных сценариях	индивидуальное задание
<i>ПК-2: Способен разрабатывать туристические и экскурсионные продукты, проводить экскурсии</i>			
Знать - локальные нормативные акты организации, устанавливающие правила разработки и проведения экскурсий; основы туристской индустрии; туристские ресурсы Российской Федерации; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); методику разработки и проведения экскурсий; правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированных маршрутах экскурсий; основы разработки (формирования) туристского продукта, основы экскурсионного дела; особенности разработки технологической документации для туристского продукта (услуги); законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела	Знание основ оформления документов, связанных с экскурсионной деятельностью. Понимание структуры и функций туристической индустрии, знание ключевых понятий (туризм, экскурсия, туристские ресурсы и т.д.). Осознание роли экскурсионного дела в туристической индустрии. Знание основных туристических ресурсов субъектов Российской Федерации, включая природные, исторические и культурные достопримечательности. Понимание особенностей туристических маршрутов по России. Знание этапов и принципов разработки экскурсии, включая исследование целевой аудитории и выбор	Подготовка раздела отчета по анализу туристских ресурсов и особенностей субъектов Российской Федерации	индивидуальное задание

	<p>формата</p> <p>Знание гигиенических норм и требований сервиса в экскурсионной деятельности.</p> <p>Знание стандартов обслуживания туристов на различных видах маршрутов</p>		
<p>Уметь - проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг, разработать проект экскурсионной услуги, обеспечив его технологическую и техническую документацию, составлять программы экскурсионного обслуживания, проводить экскурсии в больших и малых группах; использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий или туристического продукта</p>	<p>Умение выявлять и применять локальные нормативные акты организации, регулирующие проведение экскурсий.</p> <p>Умение разработать сценарий экскурсии, учитывая особенности маршрута и группы.</p> <p>Умение проводить анализ текущих тенденций на рынке экскурсионных услуг (например, анализ конкурентов, потребительского спроса).</p> <p>Умение использовать полученные данные для принятия решений по улучшению предложения</p> <p>Умение создавать проекты с четко прописанными целями, задачами, технологической и технической документацией</p> <p>Умение разрабатывать программы, которые соответствуют интересам целевых групп и учитывают их предпочтения</p> <p>Умение организовывать и проводить экскурсии для малых и больших групп, вовлекая участников в процесс.</p> <p>Умение применять современные технологии и оборудование (например, аудиогиды, мультимедийные технологии и т.д.) в процессе проведения экскурсий.</p>	<p>Способность оценивать экономическую целесообразность экскурсионной услуги</p> <p>Способность адаптировать программы в зависимости от изменений рынка и потребностей клиентов</p> <p>Способность использовать различные методические приемы для поддержания интереса туристов – отражение в виде описательной части в соответствующем разделе отчета по практике</p> <p>Краткий отчет об апробации экскурсии или маршрута или о получении обратной связи от заинтересованных сторон.</p> <p>Способность адаптировать экскурсии с использованием цифровых инструментов (например, мобильные приложения, онлайн-ресурсы) – отражение в соответствующем разделе отчета по практике разработки прототипа с помощью цифровых сервисов.</p> <p>Практическое проведение экскурсионных мероприятий с последующей оценкой со стороны участников.</p> <p>Анализ и успешная защита разработанных программ экскурсионного обслуживания</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p>Владеть - навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; навыками формирование программ экскурсионного обслуживания; навыками формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</p>	<p>Демонстрирует способность инициировать и разрабатывать новые экскурсионные предложения, основанные на современных тенденциях, навыки составления сбалансированных и привлекательных программ, соответствующих различным интересам туристов</p>	<p>Способность интегрировать современные технологии в создание туристских продуктов - отражение в соответствующем разделе отчета по практике разработки прототипа с помощью цифровых сервисов.</p> <p>Практическое применение навыков в реальных проектах или симуляциях с положительными отзывами от туристов.</p>	<p>индивидуальное задание</p>

		Наличие подтверждений (сертификатов, благодарностей) о проведенных экскурсиях или успешных проектах. Оценка успешности разработанных туристских продуктов на основе обратной связи и анализа рынка.	
<i>ПК-3: Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий</i>			
Знать - современные технологии в области маркетинга для осуществления процесса продвижения туристского продукта	<p>Демонстрирует знание ключевых понятий и терминов в области цифрового маркетинга (SEO, контент-маркетинг, SMM, PPC).</p> <p>Понимание инструментов для анализа рынка и целевой аудитории (Google Analytics, Яндекс.Метрика, SWOT-анализ).</p> <p>Знание текущих тенденций в туристическом маркетинге, таких как персонализация, использование больших данных и искусственного интеллекта.</p> <p>Осознание важности отзывов потребителей и их влияния на имидж и продажи туристских продуктов.</p> <p>Знание принципов создания эффективных рекламных материалов и их адаптации под разные каналы продвижения.</p> <p>Понимание требований к брендингу и корпоративному стилю в рекламных продуктах</p>	Написание короткого анализа текущих современных технологий и трендов в туристском маркетинге - в соответствующем разделе отчета по практике	индивидуальное задание
Уметь - демонстрировать знание современных технологий в области маркетинга для осуществления процесса продвижения туристского продукта	<p>Умение собирать и анализировать данные целевой аудитории и конкурентной среде</p> <p>Умение разрабатывать краткосрочные и долгосрочные маркетинговые планы для продвижения туристского продукта</p> <p>Способность определять каналы для продвижения и методы воздействия на целевую аудиторию</p> <p>Умение создавать адаптированные рекламные материалы для различных каналов (онлайн, офлайн).</p> <p>Способность применять креативные подходы при разработке рекламных концепций.</p>	<p>Способность интерпретировать полученные данные для формирования маркетинговых стратегий</p> <p>Успешная защита проекта по анализу рынка и разработке маркетинговой стратегии для туристского продукта.</p> <p>Качественное выполнение заданий на разработку рекламной продукции с использованием современных технологий.</p> <p>Презентация своих работ с получением обратной связи от руководителя ВКР, руководителя практики от кафедры, представителя организации (базы практики)</p>	индивидуальное задание

<p>Владеть - навыками применения прикладных технологий и цифровых инструментов продвижения туристского продукта; способами применения современных информационных и коммуникативных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг; навыками построения эффективной системы продвижения турпродуктов; навыками формирования стратегии продвижения турпродукта в Интернете и социальных сетях, разработки рекламной продукции.</p>	<p>Владение основными цифровыми инструментами продвижения (например, Google Ads, Яндекс директ, VK таргет, Телеграмм и т.д.) Умение использовать инструменты для создания контента (Canva, Adobe Spark, видеоредакторы). Умение использовать платформы для отзывов и общения (например, TripAdvisor, социальные сети). Владение навыками разработки и реализации стратегии продвижения в социальных сетях. Умение управлять рекламными кампаниями и анализировать их результаты.</p>	<p>Демонстрация созданной стратегии продвижения через онлайн-платформы с реальными примерами работ. Оценка выполненных заданий по использованию цифровых инструментов и платформ, где будет представлено портфолио. Участие в реальных проектах по продвижению туристского продукта, документированными результатами и выводами.</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p><i>ПК-4: Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий</i></p>			
<p>Знать - основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями, современные клиентоориентированные технологии в туристской деятельности, технология работы туристского предприятия с клиентами и поставщиками туристских услуг, основные требования к качеству туристско-экскурсионного обслуживания.</p>	<p>Комплексно характеризует приемы и технологии сервисного обслуживания, методы коммуникации с потребителями современные клиентоориентированные технологии в туристической деятельности</p>	<p>Знание основных способов, приемов и технологий сервисного обслуживания, стандартов клиентского сервиса, коммуникативных технологий, методов управления клиентоориентированностью</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p>Уметь - самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии, использовать стандарты качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания, использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями туристской деятельности организации</p>	<p>формирует основные положения и задачи применения клиентоориентированных технологий и стандартов клиентского сервиса</p>	<p>умение применять существующие нормы и правила обслуживания, выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения, разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания, умение работать в контактной зоне, умение осуществлять контроль качества оказания услуг, умение работать с жалобами и возражениями</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p>Владеть -навыками обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей туристов; навыками организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, формирование взаимоотношений с потребителем. навыками</p>	<p>демонстрирует при выполнении индивидуального задания навыки применения клиентоориентированных технологий и стандартов клиентского сервиса, навыки выявления запросов потребителей</p>	<p>обоснованность предложений по использованию клиентоориентированных технологий, стандартов клиентского сервиса, применения технологий идентификации запросов потребителей и изменений в процессе деятельности предприятий сферы туризма</p>	<p>индивидуальное задание</p>

взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий			
--	--	--	--

Шкалы оценивания:

Контроль успеваемости осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

- **84-100 баллов (зачет «отлично»);**
- **67-83 балла (зачет «хорошо»);**
- **50-66 баллов (зачет «удовлетворительно»);**
- **0-49 баллов (незачет «неудовлетворительно»).**

Типовые индивидуальные задания

Индивидуальное задание

Индивидуальное задание, содержание дневника, а так же график работы разрабатывается обучающимся совместно с руководителем практики от кафедры, руководителем выпускной квалификационной работы и согласовывается с руководителем практики от профильной организации. В ходе выполнения индивидуального задания обучающийся осуществляет сбор и предварительную обработку материала, необходимого для написания теоретической и практической частей выпускной квалификационной работы.

1. Анализ организационной структуры управления (прикладывается организационная модель структуры компании); назначение и содержание блоков общего линейного, технического руководства и управления деятельностью компании, перечень должностей, выполняющих функциональные обязанности по каждому блоку.

2. Ознакомление с маркетинговой деятельностью компании: структуры маркетинговой службы и ее функции; ассортиментный перечень продукции и рынки её сбыта; изучение структуры конкуренции (количество конкурентов, работающих на территории, и их рыночные доли; особенности их маркетинговых действий); краткая характеристика рынка, на котором работает компания; характеристика конкурирующих компаний; описание и сравнительная характеристика сильных и слабых сторон конкурентов и компании; характеристика основного продукта, его сильных и слабых сторон; сегментные группы потребителей основной продукции компании (по полу, возрасту, роду занятий, стилю жизни и т.д.); методы формирования цены на основные виды услуг, производимых или реализуемых компанией; динамика изменения цен на основные виды услуг за последние несколько лет, прогноз на перспективу; обзор маркетинговых инструментов, используемых организацией для формирования спроса и стимулирования сбыта (реклама, сервис, послепродажное гарантийное обслуживание, дополнительные услуги, лотереи, скидки при повторной покупке и т.д.); виды рекламы и каналы ее размещения.

3. Анализ деятельности отдела по управлению персоналом: перечень функций отдела по управлению персоналом; расчет основных технико-экономических показателей по труду и заработной плате, основные тенденции; расчет показателей по кадрам за последние несколько лет и их анализ; оценка производительности труда в организации; указать какие из перечисленных кадровых технологий используются в данной организации и в каких формах: порядок организации найма новых сотрудников, порядок аттестации рабочего места сотрудника, порядок адаптации новых сотрудников, порядок прохождения сотрудниками испытательного срока, программа и порядок обучения новых сотрудников, порядок оценки работы сотрудника, положение об аттестации руководящего

состава компании, положение о мотивации сотрудников, положение о социальной поддержке сотрудников, основы корпоративной политики компании, порядок ротации сотрудников, порядок выдвижения и обучения резерва руководящих кадров и ведущих специалистов.

4. Изучение особенностей организации производства и управления качеством в компании: ознакомление с формами организации, видами производственных процессов, методами организации производства, управлением качеством продукта и услуг.

5. Анализ системы налогообложения в компании: структуру налогов; влияние учетной политики на величину налоговых платежей; влияние финансовых санкций по платежам в бюджет на финансовое состояние предприятия.

6. Комплексный анализ публикуемой отчетности компании: анализ состава, динамики и структуры активов предприятия (в том числе внеоборотных и оборотных активов); анализ состава, динамики и структуры источников средств предприятия (собственных и заемных); анализ ликвидности бухгалтерского баланса и активов предприятия; анализ платежеспособности и расчетов предприятия; анализ финансовой устойчивости и коэффициентов финансовой устойчивости; горизонтальный и вертикальный анализ отчета о финансовых результатах; анализ показателей рентабельности; анализ прибыли; анализ состава и структуры денежного потока в разрезе операционной, финансовой и инвестиционной деятельности.

7. Идентифицировать стратегические ориентиры деятельности компании с позиции владельцев бизнеса и топ-менеджмента: видение, миссия, цели, стратегии: проанализировать влияние макроусловий бизнеса на деятельность компании; на основе анализа определить ключевые факторы успеха в отрасли бизнеса: изучить, как в компании реализуются основные и дополнительные функции менеджмента, оценить их эффективность; определить стратегию, реализуемую компанией, оценить ее эффективность.

8. Проанализировать влияние конкурентных сил (конкуренты, потребители, поставщики, производители товаров-заменителей, потенциальные конкуренты) на деятельность организации: выявить движущие силы конкуренции в отрасли; определить конкурентные преимущества организации.

9. Исследовать возникновение и развитие кризисных тенденций в деятельности компании на различных этапах ее жизненного цикла, пути его преодоления: изучить используемую в компании систему ранней диагностики кризиса; проанализировать деятельность компании и определить вероятность наступления кризисной ситуации; исследовать влияние факторов внешней и внутренней среды на возникновение и развитие кризиса в компании.

10. Проанализировать организацию инвестиционного процесса в компании; ознакомиться с инвестиционными проектами, реализованными компанией за последние три года; ознакомиться с процессом отбора инвестиционных проектов для реализации.

11. Проанализировать затратные показатели инновационной деятельности компании; определить инновационные цели организации по внедрению или использованию новых технологий; построить дерево инновационной цели; охарактеризовать инновационный потенциал компании (сильные и слабые стороны инновационного потенциала, возможности и угрозы со стороны внешней среды, инновационная позиция организации, ее инновационная активность, инновационная сила (мощность) компании).

12. Представить программу исследования в соответствии с выбранным научным направлением (согласовать с руководителем практики от кафедры и руководителем ВКР), аргументировать актуальность темы исследования, осветить степень разработанности выбранного направления в трудах отечественных и зарубежных ученых. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

13. Дать общую характеристику основных тенденций развития индустрии туризма в Ростовской области (можно другой регион на выбор). Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 10-15 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

14. Осуществить поиск, критический анализ и синтез информации для разработки нового продукта или услуги в сфере туризма. Провести исследование текущих трендов в индустрии туризма. Составить отчет о наиболее востребованных услугах, на основе анализа конкурентов и опросов целевой аудитории. Разработать предложение для создания нового продукта или услуги, основываясь на собранной информации. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

15. Подготовить маркетинговые материалы для продвижения услуг предприятия сферы туризма. Исследовать целевую аудиторию и определить ключевые сообщения для рекламных материалов. Разработать несколько видов маркетинговых материалов (буклеты, социальные сети, постеры, информационные листовки). Провести презентацию предложенных материалов перед руководством фирмы и собрать обратную связь. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

16. Оценить эффективность работы определенного отдела предприятия сферы туризма. Выбрать отдел (бронирования, экскурсоводы, отдел по работе с клиентами, отдел маркетинга и продвижения и т.д.) и проанализировать его деятельность за последние несколько месяцев. Составить отчет с предложениями по улучшению работы, включая количественные и качественные показатели. Провести интервью с работниками отдела для установления факторов, влияющих на их эффективность. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

17. Составить профиль должности для ключевых позиций в предприятии сферы туризма. Проанализировать текущие кадровые потребности турфирмы и выявить пробелы в штатном расписании. Разработать описание должностей для 2-3 ключевых позиций, включая требования к кандидату. Провести опрос среди сотрудников для выявления необходимых навыков и компетенций. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

18. Составить программу экскурсии, учитывая местные достопримечательности. Исследовать местные достопримечательности и выявить наиболее интересные для посетителей гостиницы. Разработать 1-2 эксклюзивные экскурсионные программы, описывая маршрут, длительность и стоимость. Подготовить презентацию программы для гостей, включая визуальные материалы (фото, карты). Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

19. Провести мероприятия по улучшению качества обслуживания клиентов турфирмы. Организовать «обратную связь» от потребителей через анкетирование или интервью. Проанализировать полученные данные и выявить ключевые области для улучшения сервиса. Изучить текущие стандарты и практики обслуживания в выбранной туристической фирме. Проанализируйте уровни удовлетворенности клиентов и выявить ключевые моменты, требующие улучшения. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

20. Разработать рекомендации для персонала по повышению качества обслуживания, основываясь на собранной информации. Результаты работы представить в отчете в текстовом формате объемом 5-10 стр. В дневнике практики проставить отметку о выполнении данного раздела.

21. Представьте результаты стратегического анализа (матрица БКГ, Портера, SWOT-анализ и др.) деятельности объекта исследования. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 10-15 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

22. Изучить теоретические аспекты управления качеством обслуживания в индустрии гостеприимства. Ознакомьтесь с материалами по стандартам качества обслуживания (например, ISO, стандарты гостиничной ассоциации и др.). Разработайте рекомендации по повышению качества обслуживания и внедрению новых стандартов. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

23. Проведите анализ существующих процессов обслуживания турфирме. Организуйте анкетирование среди потребителей для оценки их удовлетворенности услугами (минимум 20 респондентов). Проведите интервью с персоналом для понимания их точки зрения на существующие процессы. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

24. Провести анализ туристического потенциала региона, где проходила практика. Определите основные достопримечательности, природные ресурсы, культурные объекты и другие туристические привлекательности. Используйте карты, статистические данные, веб-сайты и отчеты туристических агентств. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

25. Сравнить две-три tourist destination (туристических направления) на основе критериев: доступность, ценовая категория, качество услуг, культурные особенности. Используйте SWOT-анализ для выявления сильных и слабых сторон каждого направления. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

26. Провести исследование целевой аудитории туристической компании, в которой проходила практика. Определите демографические и психографические характеристики клиентов. Подготовьте опросник и проведите интервью или анкетирование среди клиентов. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

27. Оформить проект нового туристического продукта или сервиса. Опишите концепцию, целевую аудиторию, маркетинговую стратегию, способы продвижения. Включите финансовые расчеты и предварительные оценки ожидаемых результатов. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

28. Проанализировать организационную структуру и управление в туристической компании, в которой проходила практика. Опишите функции сотрудников, процессы и взаимодействие между различными отделами. Выявите возможные проблемы в управлении и предложите рекомендации по их решению. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

29. Изучить и проанализировать современное состояние и тенденции развития туристической отрасли, включая последние исследования и статистику. Используйте научные статьи, отчеты международных организаций и ресурсы из области туризма. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и

диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

30. Проведите анализ рынка и целевой аудитории турфирмы (Google Analytics, Яндекс.Метрика, SWOT-анализ). Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

31. Разработайте краткосрочные и долгосрочные маркетинговые планы для продвижения туристского продукта, определите каналы для продвижения и методы воздействия на целевую аудиторию. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

32. Выполните разработку рекламной продукции с использованием современных технологий для турфирмы, используйте программные продукты, цифровые сервисы, нейросети, креативные технологии, используйте инструменты для создания контента (Canva, Adobe Spark, видеоредакторы). Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

33. Разработайте стратегию продвижения через онлайн-платформы с реальными примерами работ, используйте программные продукты, цифровые сервисы, нейросети, креативные технологии, используйте инструменты для создания контента (Canva, Adobe Spark, видеоредакторы). Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

34. Разработайте новые экскурсионные предложения, основанные на современных тенденциях, покажите способность интегрировать современные технологии в создание туристских продуктов, используйте программные продукты, цифровые сервисы, нейросети, креативные технологии, используйте инструменты для создания контента (Canva, Adobe Spark, видеоредакторы). Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

35. Разработайте проект экскурсии или экскурсионного маршрута или иного туристического продукта с использованием цифровых инструментов (например, мобильные приложения, онлайн-ресурсы). Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

36. Проведите анализ туристских ресурсов и особенностей субъектов Российской Федерации, включая природные, исторические и культурные достопримечательности, отразите понимание особенностей туристических маршрутов по России. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

37. Создайте мобильное приложение, которое поможет туристам планировать свои поездки, находить достопримечательности и предлагать индивидуальные маршруты. Примеры технологий и сервисов: геолокационные сервисы (например, Google Maps API) для отображения маршрутов и достопримечательностей; системы рекомендаций (например, TripAdvisor API) для предоставления отзывов и оценок мест; чат-боты (например, Dialogflow) для обеспечения онлайн-поддержки пользователей. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами, туп или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

38. Создайте прототип приложения с ключевыми функциями, такими как планировщик маршрута, список рекомендованных мест и интеграция с навигационными

системами. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами, мур или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

39. Создайте Виртуальный гид по достопримечательностям. Примеры технологий и сервисов: ARKit/ARCore для разработки дополненной реальности, Unity или Vuforia для создания интерактивного контента, 3D-моделирование (например, Blender) для создания моделей достопримечательностей. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами, мур или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

40. Создайте виртуальный проект по одной известной достопримечательности, создав 3D-модель и добавив интерактивные элементы, такие как истории и факты о месте. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами, мур или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

41. Создайте Платформу для онлайн-бронирования экотуров, разработайте концепцию и прототип платформы, где пользователи могут находить и бронировать экотуры и приключенческие поездки. Примеры технологий и сервисов: системы управления контентом (например, WordPress с плагинами для бронирования). Платежные системы (например, Stripe или PayPal) для обработки транзакций. Системы CRM для управления клиентскими данными и обратной связи (например, HubSpot). Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами, мур или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

42. Разработать интерфейс сайта с возможностью поиска туров по различным критериям (место, тип активности, количество человек) и интеграцией системы бронирования. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами, мур или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

43. Проведите анализ данных для прогнозирования туристических трендов. Цель: Исследовать и проанализировать данные о туристических предпочтениях с использованием методов анализа данных. Примеры технологий и сервисов: Python и библиотеки для анализа данных (например, Pandas, NumPy, Matplotlib) для обработки и визуализации данных. Google Trends для получения информации о популярных направлениях. Машинное обучение (например, Scikit-Learn) для прогнозирования будущих трендов в туризме. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами, мур или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

44. Собрать данные о туристических направлениях за последние несколько лет, провести их анализ и создать прогноз на основе полученных данных о том, какие страны или регионы станут популярными в следующем туристическом сезоне. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами, мур или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

45. Разработать план и создать блог о путешествиях, сосредоточив внимание на принципах SEO и контент-маркетинга. Примеры технологий и сервисов: CMS (например, WordPress) для ведения блога. Инструменты SEO (например, Google Analytics, SEMrush) для анализа и оптимизации контента. Социальные сети для продвижения материалов (например, ВК, ТГ, ТикТок, Яндекс Дзен и т.д.). Напишите несколько статей на темы путешествий, оптимизируйте их для поисковых систем, а также разработайте стратегию продвижения блог-постов через социальные сети. В качестве прототипа представьте ВК сообщество или ТГ-канал. Результаты представьте в виде пояснительной записки с

аналитическими таблицами и диаграммами, твр или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

46. На основе собранной информации необходимо подготовить подробный отчет о текущем состоянии обслуживания. Выработать предложения по улучшению стандартов качества, включая: обучение персонала, внедрение новых технологий (например, электронные системы записи, программы лояльности), проведение регулярных опросов удовлетворенности клиентов, подготовить план мониторинга внедрения новшеств и оценки их эффективности через 3 месяца, 6 месяцев и 1 год после внедрения. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

47. На основе проведенного выше анализа предложить возможные рекомендации и предложения по совершенствованию деятельности турфирмы. Результаты представьте в виде пояснительной записки с аналитическими таблицами и диаграммами в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела.

Критерии оценивания:

– **84-100 баллов (зачет «отлично»)** - наличие твердых и полных знаний, умений и практических навыков в объеме пройденной программы практики в соответствии с поставленными программой практики целями и задачами обучения, грамотное и логически стройное изложение материала в индивидуальном задании, усвоение основной и знакомство с дополнительной литературой;

– **67-83 балла (зачет «хорошо»)** - наличие определенных знаний, умений и практических навыков в объеме пройденной программы практики в соответствии с поставленными программой практики целями и задачами обучения, изложение материала в индивидуальном задании с ограниченными выводами, усвоение основной литературы;

– **50-66 баллов (зачет «удовлетворительно»)** - наличие неполных знаний, умений и практических навыков в объеме пройденной программы практики, частичное достижение целей и задач практики, нарушение логики в индивидуальном задании по итогам практики, знакомство с основной литературой;

– **0-49 баллов (незачет «неудовлетворительно»)** – наличие ограниченных знаний, умений и практических навыков в объеме пройденной программы практики, отсутствие результатов достижения целей и задач практики, ошибки в индивидуальном задании по итогам практики, использование неактуальных источников информации с места прохождения практики.

Процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль по практике проводится в форме контроля на каждом этапе, указанном в таблице программы практики.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета. Аттестацию студентов по итогам практики проводит руководитель практики от РГЭУ (РИНХ) на основании оформленного отчета. Защита отчета проводится в форме индивидуального собеседования.