

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 25.12.2024 12:39:39

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 (проектно-технологическая практика)**

Направление 43.03.02 Туризм  
Направленность 43.03.02.01 Туроператорская и турагентская деятельность

Для набора 2024 года

Квалификация  
Бакалавр

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

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	4 (2.2)		Итого	
	УП	РП	УП	РП
Неделя				
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	4	4	4	4
В том числе в форме практ.подготовки	216	216	216	216
Итого ауд.	4	4	4	4
Контактная работа	4	4	4	4
Сам. работа	212	212	212	212
Итого	216	216	216	216

**Объем практики**

Неделя	4
Часов	216
ЗЕТ	6

**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.О
-----------	------

## 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

**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-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

**ОПК-1:** Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере

**ОПК-3:** Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

**ПК-1:** Способен проектировать объекты туристской деятельности

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

### В результате прохождения практики обучающийся должен:

#### **Знать:**

- 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);
- 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);
- основы разработки туристского продукта учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства; методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия; основы проектной деятельности; основные особенности международного, внутреннего и регионального туризма, современные методы изучения спроса с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка; современные методы прогнозирования спроса с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка; принципы и методы оценки экономической эффективности проекта в сфере турдеятельности; (соотнесено с индикатором ПК-1.1);
- 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)
- теоретические и прикладные основы технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере туризма; основные программные продукты в сфере туризма(соотнесено с индикатором ОПК-1.1);
- теоретические и практические аспекты оценки качества оказания услуг в туризме на основе клиентоориентированных технологий, в т.ч. основные показатели качества услуг и их характеристики; основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания туристических услуг на основе международных и национальных стандартов; нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг (соотнесено с индикатором ОПК-3.1);

<p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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);</li> <li>- разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту (соотнесено с индикатором УК - 3.2);</li> <li>- обеспечивать и поддерживать взаимопонимание между обучающимися – представителями различных культур и навыки общения в мире культурного многообразия (соотнесено с индикатором УК - 5. 2);</li> <li>- решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять приоритеты (соотнесено с индикатором УК - 6.2);</li> <li>- 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);</li> <li>- выявлять особенности туристского региона и с учетом этого разрабатывать и реализовывать бизнес-планы создания нового продукта/предприятия туристской индустрии, рассчитывать основные показатели экономической эффективности проекта в сфере туризма, формировать идею туристского проекта; разрабатывать и реализовывать проекты, направленных на развитие туристского района в целом и туристской организации в частности; оценивать экономическую эффективность проектируемого объекта/турпродукта; планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; использовать существующие пакеты прикладных программ для задач проектирования в туристской индустрии (соотнесено с индикатором ПК-1.2);</li> <li>- 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)</li> <li>- определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере туризма, осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в деятельность туристских организаций, проводить оценку, сравнение и выбор технологий и программных продуктов в соответствии с целями деятельности туристической организации, использовать технологические новации и программные продукты для обеспечения деятельности туристической организации(соотнесено с индикатором ОПК-1.2)</li> <li>- Уметь: применять современные методики оценки качества туристских услуг, применять методы диагностики качества оказанных услуг(соотнесено с индикатором ОПК-3.2)</li> </ul>
<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками разработки проектов в избранной профессиональной сфере; методами оценки эффективности проекта, а также потребности в ресурсах (соотнесено с индикатором УК - 2.3);</li> <li>- навыками организации и управления коллективом, планированием его действий (соотнесено с индикатором УК - 3.3);</li> <li>- навыками анализа разногласий и конфликтов в межкультурной коммуникации и их разрешения (соотнесено с индикатором УК - 5.3);</li> <li>- навыками управления своей познавательной деятельностью и ее совершенствования на основе самооценки и принципов образования в течение всей жизни (соотнесено с индикатором УК - 6.3);</li> <li>- 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);</li> <li>- основами туристского районирования и оценки размещения туристских центров в крупных туристских регионах мира и России; навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности туристского проекта, навыками организации проектной деятельности в сфере туризма; разработки и реализация бизнес-планов и проектов, направленных на развитие туристской организации(соотнесено с индикатором ПК-1.3);</li> <li>- 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)</li> <li>- навыками применения технологических новации и современного программного обеспечения в деятельности организации турагентов и туроператоров; навыками применения компьютерных программ в сфере туризма с учетом отечественного и зарубежного опыта(соотнесено с индикатором ОПК-1.3);</li> <li>- методами и инструментами маркетинговых исследований; способностью формировать каналы сбыта турпродуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в сети Интернет; навыками и методами проведения анализа потребителей и конкурентов; навыками применения современных цифровых инструментов интернет-продвижения и анализа рынка, в том числе диагностики целевой аудитории, аудита конкурентов, применения технологий искусственного интеллекта для продвижения туристских продуктов и услуг(соотнесено с индикатором ОПК-4.3);</li> </ul>

### 3. ПРАКТИКА

<b>Вид практики:</b>
Производственная
<b>Форма практики:</b>
Дискретно по периодам проведения практик. Практика проводится в форме практической подготовки.

<b>Тип практики:</b>
Производственная практика (проектно-технологическая практика)
<b>Форма отчетности по практике:</b>
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 /	4	4	УК-2, УК-3, УК-5, УК-6, УК-8, ОПК-1, ОПК-3, ПК-1, ПК-4	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"> <li>- название организации;</li> <li>- юридический адрес;</li> <li>- назначение (миссия);</li> <li>- правовые основания деятельности (устав, лицензия, свидетельство о государственной регистрации и т.д., дата выдачи, сроки действия);</li> <li>- отраслевая принадлежность (по ОКВЭД);</li> <li>- организационно-правовая форма и вид собственности;</li> <li>- этапы истории развития организации (основания выделения – смена названия организационно-правовой формы и вида собственности, слияния или поглощения);</li> <li>- характеристика сильных и слабых сторон деятельности организации;</li> <li>- производственная структура организации, ассортимент выпускаемой продукции или услуг, их назначение;</li> <li>- основные технико-экономические показатели за три года работы организации за рассматриваемый период, их динамика (объем производства, численность рабочих, рентабельность и др.)</li> </ul> <p>Анализ современного состояния отрасли сервиса Место и роль сервисного обслуживания в бизнесе Описание проведенных мероприятий (проекты, исследования, услуги, работы) Анализ и результаты выполнения задач Краткое описание технологий и инструментов, использованных в процессе Предложения по улучшению процессов в организации Рекомендации по повышению качества сервиса Возможности для дальнейшего исследования и развития</p> <p>/ Ср /</p>	4	196	УК-2, УК-3, УК-5, УК-6, УК-8, ОПК-1, ОПК-3, ПК-1, ПК-4	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.5, Л1.7, Л1.9, Л1.11, Л1.12, Л1.13, Л1.14, Л1.15, Л1.16, Л1.17, Л1.18, Л1.19, Л1.20, Л1.21, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.6, Л2.7, Л2.8, Л2.10
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	4	16	УК-2, УК-3, УК-5, УК-6, УК-8, ОПК-1,	Л1.2, Л1.4, Л1.6, Л1.8, Л1.10, Л2.1, Л2.2, Л2.3, Л2.4, Л2.6, Л2.7, Л2.8,

	организационно-управленческих направлений совершенствования деятельности предприятия (выполняется в LibreOffice). Сдача отчета о преддипломной практике на кафедру / Ср /			ОПК-3, ПК-1, ПК-4	Л2.9, Л2.11, Л2.12
<b>Раздел 3. Раздел 3. Заключительный этап</b>					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
3.1	Проводится в форме защиты отчета о преддипломной практике / ЗачётСОц /	4	0	УК-2, УК-3, УК-5, УК-6, УК-8, ОПК-1, ОПК-3, ПК-1, ПК-4	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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/71186.html">https://www.iprbookshop.ru/71186.html</a> 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	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575119">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=575119</a> 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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/120567.html">https://www.iprbookshop.ru/120567.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Лазарев, В. Н.	Управление стратегическим развитием предприятия	Ульяновск: Ульяновский государственный технический университет, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/121283.html">https://www.iprbookshop.ru/121283.html</a> 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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/122163.html">https://www.iprbookshop.ru/122163.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.6	Шохнех, А. В.	Стратегическое управление и бизнес-анализ: учебное пособие	Волгоград: Волгоградский государственный социально-педагогический университет, «Перемена», 2023	<a href="https://www.iprbookshop.ru/129114.html">https://www.iprbookshop.ru/129114.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.7	Каратаева, О. Г., Ивлева, Т. В., Кукушкина, Т. С., Манохина, А. А.	Бизнес-план предприятия: учебное пособие	Москва: Ай Пи Ар Медиа, 2023	<a href="https://www.iprbookshop.ru/127567.html">https://www.iprbookshop.ru/127567.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.8	Курлыкова А. В., Корабейников И. Н.	Бизнес-планирование: учебное пособие	Москва: Директ-Медиа, 2023	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699589">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=699589</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.9	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
Л1.10	Каширская Л. В., Ситнов А. А., Карабашева М. Р.	Комплексный аудит безопасности бизнеса: учеб. для направления магистратуры "Экономика"	М.: КНОРУС, 2023	11
Л1.11	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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/133818.html">https://www.iprbookshop.ru/133818.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.12	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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/133918.html">https://www.iprbookshop.ru/133918.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.13	Ларионова, О. А.	Анализ и диагностика производственно-хозяйственной деятельности предприятия. Ч.2. Анализ ресурсов предприятия: учебное пособие	Рязань: Рязанский государственный радиотехнический университет, 2022	<a href="https://www.iprbookshop.ru/134848.html">https://www.iprbookshop.ru/134848.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.14	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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/134849.html">https://www.iprbookshop.ru/134849.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.15	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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/137310.html">https://www.iprbookshop.ru/137310.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.16	Прыкина Л. В.	Экономический анализ предприятия: учебник	Москва: Дашков и К°, 2024	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=710158">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=710158</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.17	Казакова Н. А.	Анализ финансовой отчетности. Консолидированный бизнес: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/542112">https://urait.ru/bcode/542112</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.18	Никифорова Н. А.	Управленческий анализ: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/545085">https://urait.ru/bcode/545085</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.19	Румянцева Е. Е.	Экономический анализ: учебник и практикум для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/537955">https://urait.ru/bcode/537955</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.20	Рамендик Д. М., Одинцова О. В.	Психодиагностика в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/541866">https://urait.ru/bcode/541866</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.21	Шадрин Г. В., Голубничий К. В.	Анализ финансово-хозяйственной деятельности: учебник для спо	Москва: Юрайт, 2024	<a href="https://urait.ru/bcode/538459">https://urait.ru/bcode/538459</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
<b>6.1.2. Дополнительная литература</b>				
	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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/81605.html">https://www.iprbookshop.ru/81605.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Базиян, Н. Р.	Стратегический менеджмент	Москва: Юриспруденция, 2018	<a href="https://www.iprbookshop.ru/86541.html">https://www.iprbookshop.ru/86541.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3		Менеджмент и Бизнес-Администрирование: журнал	Москва: Академия менеджмента и бизнес-администрирования, 2020	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=595807">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=595807</a> 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	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600578">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=600578</a> 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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/45052.html">https://www.iprbookshop.ru/45052.html</a> 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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/71078.html">https://www.iprbookshop.ru/71078.html</a> 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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/71242.html">https://www.iprbookshop.ru/71242.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
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	<a href="https://www.iprbookshop.ru/100202.html">https://www.iprbookshop.ru/100202.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей



	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.9	Быков, А. А.	Экономический рост и развитие: учебное пособие	Минск: Вышэйшая школа, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/120103.html">https://www.iprbookshop.ru/120103.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.10	Ковальжина, Л. С.	Технологии управления развитием персонала: учебное пособие	Тюмень: Тюменский индустриальный университет, 2021	<a href="https://www.iprbookshop.ru/122329.html">https://www.iprbookshop.ru/122329.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.11	Маркова О. В., Конобеева А. Б.	Развитие и обучение персонала: учебно-методическое пособие	Москва: Директ-Медиа, 2023	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698723">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698723</a> 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	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698989">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=698989</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 6.2 Ресурсы сети «Интернет»

Э1	База данных Спарк Интерфакс	<a href="https://www.spark-interfax.ru">https://www.spark-interfax.ru</a>
Э2	Центр раскрытия корпоративной информации Интерфакс	<a href="http://www.e-disclosure.ru">www.e-disclosure.ru</a>
Э3	Базы данных Росстата	<a href="https://gks.ru/databases">https://gks.ru/databases</a>

### 6.3. Информационные технологии:

#### 6.3.1. Перечень программного обеспечения

Libre Office

#### 6.3.2. Перечень информационных справочных систем

ИСС «КонсультантПлюс»

ИСС «Гарант»

База данных Система профессионального анализа рынков и компаний Спарк-Интерфакс - <http://www.spark-interfax.ru/>

База данных ЦЕНТР РАСКРЫТИЯ КОРПОРАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИИ - <http://www.e-disclosure.ru/>

База данных Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru>

## 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 (размер - 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-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 команд; методы эффективного руководства коллективами	Уровень командной 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	Качество анализа и интерпретации полученных результатов и выводов, анализ обратной связи	индивидуальное 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 различий разных 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	Эффективность стратегий управления: насколько выбранные стратегии	индивидуальное задание

	<p>срока.</p> <p>Качество результатов: оценка результатов деятельности по заранее установленным критериям качества.</p> <p>Уровень вовлеченности коллектива: степень участия сотрудников в обсуждении и реализации задач (опросы, фокус-группы).</p> <p>Эффективность коммуникации: анализ обратной связи и частоты коммуникации между членами команды.</p>	<p>соответствуют целям и задачам коллектива.</p> <p>Качество планирования: оценка полноты и реалистичности планов, включая ресурсы и риски.</p> <p>Полнота и содержательность решения с соблюдением необходимой последовательности расчетов; точность полученных результатов</p>	
<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 реализовать 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 рынка труда; способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки.	Демонстрирует знание ключевых понятий карьерного роста (этапы, компетенции, навыки), осознание требований рынка труда и его динамики, знание методов и инструментов для проведения самооценки	Способность описывать примеры анализа рынка труда, проведение карьерного тестирования сотрудников предприятий сферы туризма	индивидуальное задание
Уметь - решать задачи собственного профессионального и личностного развития, включая задачи изменения карьерной траектории; расставлять	Демонстрирует умение ставить конкретные цели для профессионального и личностного развития,	Представление индивидуального плана развития с четкими целями и задачами в разрезе	индивидуальное задание

приоритеты.	способность разрабатывать план действий по изменению карьерной траектории.	должностей или иных форматах для сотрудников предприятий сферы туризма	
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 окружающую среду, способность проводить мониторинг и анализ источников опасности в рабочей среде, умение проводить базовые манипуляции по оказанию первой помощи пострадавшим (например,	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

	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 демонстрировать их применение в различных сценариях	индивидуальное задание
<i>ПК-1: Способен проектировать объекты туристской деятельности:</i>			
Знать - основы разработки туристского продукта учитывающего этнокультурные, исторические религиозные аспекты, требования действующего законодательства; методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия; основы проектной деятельности; основные особенности международного, внутреннего и регионального туризма, современные методы изучения спроса с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка; современные методы прогнозирования спроса с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка; принципы и методы оценки экономической эффективности проекта в сфере турдеятельности	Знание основных составляющих туристского продукта, понимание факторов, влияющих на его успешность Знание методов проектирования, таких как SWOT-анализ, PESTAN-анализ. Знание основных трендов, отличий и специфики каждого из видов туризма Знание методов расчета ROI, NPV, IRR и других экономических показателей.	Умение определить элементы продукта (услуги, цены, рынок) и факторов, влияющих на спрос. Способность применять методы анализа при разработке проектов Умение анализировать случаи успешных практик в разных сегментах Способность применять методы для оценки рынка и потребительских предпочтений Умение проводить качественную оценку проектов.	индивидуальное задание
Уметь - выявлять особенности туристского региона и с учетом этого разрабатывать и реализовывать бизнес-планы создания нового продукта/предприятия туриндустрии, рассчитывать основные показатели экономической эффективности проекта в сфере туризма, формировать идею туристского проекта; разрабатывать и реализовывать проекты, направленных на развитие туристского района в целом и	Способность проводить детальный анализ региона Умение составлять структурированный бизнес-план. Навыки создания графика работ и контроля их выполнения.	Наличие анализа сильных и слабых сторон региона. Полнота и реалистичность бизнес-плана.	индивидуальное задание

туристской организации в частности; оценивать экономическую эффективность проектируемого объекта/турпродукта; планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; использовать существующие пакеты прикладных программ для задач проектирования в туристской индустрии			
Владеть - основами туристского районирования и оценки размещения туристских центров в крупных туристских регионах мира и России; навыками интерпретации результатов оценки экономической эффективности туристского проекта, навыками организации проектной деятельности в сфере туризма; разработки и реализация бизнес-планов и проектов, направленных на развитие туристской организации	Умение применять методы районирования на практике. Умение применять методы проектного менеджмента и методов оценки эффективности проектов.	Качество представленных карт и анализов районирования. Качество представленных экономических расчетов для обоснования эффективности туристского проекта Структурированность и проработанность бизнес-плана	индивидуальное задание
<i>ПК-4: Способен организовать процесс обслуживания потребителей, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</i>			
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.	Комплексно характеризует приемы и технологии сервисного обслуживания, методы коммуникации с потребителями современные клиентоориентированные технологии в туристической деятельности	Знание основных способов, приемов и технологий сервисного обслуживания, стандартов клиентского сервиса, коммуникативных технологий, методов управления клиентоориентированностью	индивидуальное задание
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	формирует основные положения и задачи применения клиентоориентированных технологий и стандартов клиентского сервиса	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	индивидуальное задание
Владеть -навыками обслуживания в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленных потребностей	демонстрирует при выполнении индивидуального задания навыки применения клиентоориентированных	обоснованность предложений по использованию клиентоориентированных технологий, стандартов клиентского сервиса,	индивидуальное задание

<p>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</p>	<p>технологий и стандартов клиентского сервиса, навыки выявления запросов потребителей</p>	<p>применения технологий идентификации запросов потребителей и изменений в процессе деятельности предприятий сферы туризма</p>	
<p><i>ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере</i></p>			
<p>Знать - теоретические и прикладные основы технологических инноваций и современного программного обеспечения в сфере туризма; основные программные продукты в сфере туризма</p>	<p>Знание ключевых понятий, таких как "технологическая инновация", "информационные технологии", "программное обеспечение". Знание наиболее популярных программных продуктов, используемых в туристической отрасли (например, CRM-системы, GDS, платформы для бронирования). Знание о влиянии современных технологий (блокчейн, искусственный интеллект, Big Data) на сферу туризма.</p>	<p>Способность пояснить основные тенденции и важность технологических инноваций в индустрии туризма. Умение охарактеризовать функционал и преимущества различных программных продуктов для туристических компаний. Способность предоставить примеры успешного применения новых технологий.</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p>Уметь - определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере туризма, осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в деятельность туристских организаций, проводить оценку, сравнение и выбор технологий и программных продуктов в соответствии с целями деятельности туристической организации, использовать технологические новации и программные продукты для обеспечения деятельности туристической организации</p>	<p>Способность проводить анализ текущих процессов в туристической компании Умение проводить исследование на рынке технологий и программного обеспечения</p>	<p>Способность составить план внедрения выбранной технологии, включая оценку ресурсов и сроков. Способность представить аргументированный выбор программного продукта, основанный на аналитических данных</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p>Владеть - навыками применения технологических новации и современного программного обеспечения в деятельности организации турагентов и туроператоров; навыками применения компьютерных программ в сфере туризма с учетом отечественного и зарубежного опыта.</p>	<p>Умение использовать новые технологии для повышения эффективности работы компании. Уверенное владение основными программами и платформами, используемыми в туризме. Способность проводить сравнительный анализ технологий, используемых в разных странах.</p>	<p>Наличие примеров успешного применения разработанных программ или технологий. Способность выполнить задачи с использованием программного обеспечения (например, моделирование туристических маршрутов, работа с CRM-системами).</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p><i>ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p>			



<p>Знать - теоретические и практические аспекты оценки качества оказания услуг в туризме на основе клиентоориентированных технологий, в т.ч. основные показатели качества услуг и их характеристики; основные положения и принципы обеспечения качества процессов оказания туристических услуг на основе международных и национальных стандартов; нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг</p>	<p>Знание основных понятий, связанных с качеством туристических услуг (например, сервис, клиентоориентированность). Знание характеристик и критериев качества услуг (надежность, отзывчивость, уверенность, эмпатия и внешний вид). Знание международных и национальных стандартов (ISO, DIN, ГОСТ) в области качества услуг. Знание принципов Total Quality Management (TQM) и других подходов к менеджменту качества. Знание основных нормативно-правовых актов, касающихся оказания туристических услуг (например, законы о защите прав потребителей). Знание принципов регистрации и сертификации туристических услуг.</p>	<p>Способность объяснить значение каждого показателя качества и их влияние на клиентский опыт. Умение предоставить примеры оценки качества в различных сегментах туристических услуг (например, гостиница, экскурсия, транспорт). Способность проанализировать, как принципы управления качеством применяются на практике в туристических компаниях. Умение приводить примеры из практики по внедрению стандартов и их эффективности. Способность анализировать соответствие практики компании указанным стандартам и нормативам.</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p>Уметь - применять современные методики оценки качества туристических услуг, применять методы диагностики качества оказанных услуг</p>	<p>Умение использовать методы и инструменты оценки (опросники, индексы удовлетворенности, фокус-группы). Умение применять методики оценки качества на практике, включая Mystery Shopping и Customer Journey Mapping. Умение применять расчеты и анализ данных для определения уровня качества оказанных услуг. Умение определять сильные и слабые стороны в предоставлении туристических услуг.</p>	<p>Способность спроектировать и провести исследование удовлетворенности клиентов. Умение интерпретировать результаты и предоставлять рекомендации по улучшению качества услуг. Способность разработать план действий на основе результатов диагностики. Умение применять технические и статистические методы для оценивания качества.</p>	<p>индивидуальное задание</p>
<p>Владеть - основными положения системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами, навыками контроля и корректировки туристических услуг</p>	<p>Владение пониманием структуры и принципов внедрения СМК таким образом, чтобы они соответствовали требованиям международных и национальных стандартов. Владение методами мониторинга и оценки качества услуг. Владение навыками разработки стратегий корректировки и улучшения туристических услуг</p>	<p>Способность разрабатывать и внедрять элементы системы менеджмента качества в туристическую компанию. Умение проводить аудиты качества и оценивать соответствие процессов установленным стандартам. Умение разрабатывать и представлять отчетность о качестве услуг на основе систематического контроля.</p>	<p>индивидуальное задание</p>

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 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 отчета по практике.

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

4. 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.

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

6. 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).

7. 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.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

14. Провести анализ туристического потенциала региона, где проходила практика. Определи 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.

15. 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

16. 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.

17. Оформить проект нового туристического продукта или сервиса. Опиши 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.

18. 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.

19. 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.

20. 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.

21. 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.

22. 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.

23. 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, mvp или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

24. 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, mvp или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

25. 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, mvp или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

26. 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, mvp или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

27. 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, mvp или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

28. 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, mvp или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

29. 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, mvp или прототипом в объеме 5-10 стр. В дневнике практики проставьте отметку о выполнении данного раздела

30. 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.

31. 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.