

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

Утверждаю

Проректор по образовательной  
деятельности и цифровой  
трансформации

Е.В. Карпичев

«26» декабря 2024 г.



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ)**

Направление подготовки

**43.03.02 – Туризм**

(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы

Деятельность объектов туристской инфраструктуры и туристских сервисов

Формы обучения

**Очная**

Гатчина

2024

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

Уровень: бакалавриат

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

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

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «27» сентября 2024 г. Протокол №2.

СОГЛАСОВАНО:

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

## Содержание

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

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

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

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

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

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

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

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

Сервисная практика ориентирована на освоение определённых этапов формирования следующих компетенций:

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

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

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

### 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

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

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

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

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

#### **5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**

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

В качестве мест прохождения сервисной практики могут быть выбраны:

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

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

Содержание практики определяется содержанием формируемых компетенций.

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

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

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

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

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

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

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

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

- ассортимент услуг организации;

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

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

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

- способы взаимодействия с клиентами при предоставлении услуг в организации;

- организация обслуживания и методы контроля обслуживания клиентов.

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

По итогам прохождения сервисной практики студент предоставляет следующую отчетную документацию:

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

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

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

### **Структура отчёта:**

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

**Содержание.**

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

**Основная часть**

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

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

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

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

Заключение

Список используемых информационных источников

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

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

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

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

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

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

Параметры страницы:

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

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

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

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

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

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

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

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

Список использованных источников составляется в следующем порядке:

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

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

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

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

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

Сроки подведения итогов практики – не позднее первой недели сентября.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Целями введения балльно-рейтинговой системы являются:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **а) нормативные правовые акты:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**б) основная литература:**

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

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

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

**в) дополнительная литература:**

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Программное обеспечение:

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

Информационные справочные системы:

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

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

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

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

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



ПРИЛОЖЕНИЕ 1 Титульный лист отчета о практике

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

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

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

Оценка \_\_\_\_\_ дата \_\_\_\_\_

Руководитель практической подготовки от института:

\_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Руководитель практической подготовки от организации

\_\_\_\_\_

(ФИО)

Подпись \_\_\_\_\_

Гатчина  
2023

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 Дневник практики студента

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

**ДНЕВНИК**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ)**

**СТУДЕНТА/КИ ГРУППЫ 225**

---

*(фамилия, имя, отчество полностью)*

Направление подготовки:

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

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

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ:

---

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

Руководитель практической подготовки от организации

---

(ФИО)

Сроки прохождения практики:

Гатчина  
2023 г.

### 1. СОВМЕСТНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

Руководитель практической подготовки от профильной организации

(подпись)

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ

(подпись)

Студент

(подпись)

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

Руководитель практической подготовки от организации

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

Студент \_\_\_\_\_ (подпись)

### 3. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

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

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

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

Студент \_\_\_\_\_ (подпись)



### Отзыв руководителя практической подготовки от организации

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

Руководитель практической подготовки от профильной организации:

Дата

---

(подпись, фамилия, инициалы)

Пронумеровано и  
пропущено \_\_\_\_\_ листов

Зав. УМО \_\_\_\_\_

*M.T. Корзина*

