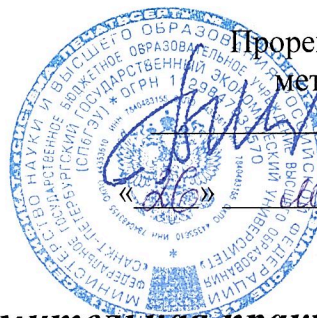


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ



Проректор по учебной и
методической работе
/Нубаева В.Г./

20 ____ г.

Учебная практика (ознакомительная практика)
Рабочая программа практики

Направление подготовки/ 43.03.02 Туризм
Специальность
Направленность
(профиль) программы/ Организация и управление в индустрии туризма
Специализация
Уровень высшего
образования Бакалавриат
Форма обучения очная

Составитель(и):

к.э.н, Долматеня Юлия Викторовна
к.э.н, Волошинова Марина Владимировна

Часов по учебному плану	108	Виды контроля в семестрах: Дифференцированный зачет: семестр 4
Общая трудоемкость в зачетных единицах	3	
в том числе: самостоятельная работа (практическая подготовка)	108	

Санкт-Петербург
2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ	3
2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ВИД (ТИП) ПРАКТИКИ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ.....	3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ..	3
4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	6
5. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	6
6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ	6
7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	7
8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	8
9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ.....	9

1. ЦЕЛЬ ПРАКТИКИ

Цель:	Расширение и закрепление теоретических и практических знаний, умений, навыков и компетенций, полученных в процессе обучения, а также формирование новых знаний, умений, навыков и компетенций в будущей профессиональной деятельности бакалавров в индустрии туризма.
--------------	---

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ, ВИД (ТИП) ПРАКТИКИ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Реализация практики, как компонента образовательной программы, осуществляется в форме практической подготовки путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Вид (тип) практики: Учебная практика (ознакомительная практика).

Форма проведения практики: дискретно по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждой практики.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Код и наименование компетенции выпускника	Код и наименование индикаторов достижения компетенций	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
ОПК-1 - Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере	ОПК-1.2 - Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма	<p>Уметь:</p> <p>применять технологические инновации и и пользоваться специализированным программным обеспечением для разработки турпродуктов на предприятии сферы туризма.</p> <p>Владеть:</p> <p>навыками использования технологического программного обеспечения для разработки турпродуктов на предприятии сферы туризма.</p>
ОПК-2 - Способен осуществлять основные функции управления туристской деятельностью	ОПК-2.3 - Осуществляет контроль деятельности объектов туристской сферы	<p>Уметь:</p> <p>выполнять функции контроля деятельности объектов туристской сферы, необходимые для разработки турпродукта.</p> <p>Владеть:</p> <p>способностью контролировать деятельность объектов туристской сферы для обеспечения эффективной разработки турпродукта.</p>
ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.2 - Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	<p>Уметь:</p> <p>анализировать показатели качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами и разрабатывать предложения по повышению качества туристских услуг.</p> <p>Владеть:</p> <p>методами повышения качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами.</p>
ОПК-4 - Способен	ОПК-4.2 - Формирует	Уметь:

осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно телекоммуникационной сети Интернет	формировать программу продвижения турпродукта на рынок туристских услуг, используя информационно-коммуникационные ресурсы. Владеть: эффективными методами продвижения турпродукта на рынок туристских услуг, используя информационно-коммуникационные ресурсы.
ОПК-5 - Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.3 - Обеспечивает экономическую эффективность туристского предприятия	Уметь: анализировать показатели. Владеть: способностью принимать экономически обоснованные управленческие решения на основе показателей экономической эффективности туристского предприятия.
ОПК-6 - Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.2 - Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг	Уметь: использовать нормативно-правовые документы в деятельности предприятия индустрии туризма. Владеть: способностью применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.
ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.2 - Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности	Уметь: обеспечивать безопасность обслуживания потребителей в сфере туризма. Владеть: способностью обеспечить безопасность обслуживания потребителей туристских услуг.
ОПК-8 - Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.2 - Использует современные информационные технологии в решении задач профессиональной деятельности	Уметь: применять современные информационные технологии для разработки турпродукта. Владеть: навыками применения современных информационных технологий для разработки турпродукта.
УК-5 - Способен воспринимать	УК-5.2 - Понимает необходимость	Уметь:

<p>межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>восприятия и учета межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>воспринимать межкультурное разнообразие общества для эффективного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.</p> <p>Владеть: навыками конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и социальной интеграции.</p>
<p>УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>УК-6.2 - Выстраивает и реализует персональную траекторию непрерывного образования и саморазвития на его основе</p>	<p>Уметь: управлять своим временем и реализовывать траекторию саморазвития.</p> <p>Владеть: способами планирования свободного времени и проектирования траектории профессионального и личностного роста.</p>
<p>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</p>	<p>УК-8.2 - Осуществляет оперативные действия по предотвращению чрезвычайных ситуаций и/или их последствий, в том числе при угрозе и возникновении военных конфликтов</p>	<p>Уметь: создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности.</p> <p>Владеть: методами защиты в чрезвычайных ситуациях для формирования культуры безопасного и ответственного поведения.</p>
<p>УК-9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.3 - Использует финансовые инструменты для управления личными финансами, контролирует собственные экономические и финансовые риски</p>	<p>Уметь: применять финансовые методы управления личными финансами и контролировать собственные экономические и финансовые риски.</p> <p>Владеть: навыками применения финансовых методов управления личными финансами и навыками осуществления контроля собственных экономических и финансовых рисков.</p>

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание практики
1	Подготовительный.	Поиск мест практики и инструктаж по технике безопасности.
2	Основной.	Студенты выполняют свои обязанности, определенные Положением об организации практики, данными методическими рекомендациями по организации и проведению практики и соответствующими инструкциями предприятий и организаций. Результатом основного этапа является выполнение студентами программы практики.
3	Заключительный.	Подготовка отчета по практике и защита готовых отчетов перед комиссиями кафедры.

5. ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Перечень заданий для обучающегося, проходящего практику, определяется руководителем практики от кафедры. В случае прохождения практики в профильной организации перечень заданий согласовывается с руководителем практики от профильной организации. Выбор конкретных заданий зависит от специфики деятельности организации – базы практики.

6. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Учебно-методическое обеспечение

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Электронные ресурсы
Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм : Учебник для студентов вузов : ВО - Бакалавриат .— 4, перераб. и доп. — Москва : Издательство "ЮНИТИ-ДАНА", 2017 .— 1071 с	https://znanium.com/read?id=340892
Туризм: словарь/ под ред. д.э.н., проф. Морозова М.А.: М: Изд-во Инфра-М, 2019	https://znanium.com/read?id=357260

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в т.ч. отечественного производства

- 7-Zip
- Microsoft Office Professional
- Microsoft Windows Professional
- КонсультантПлюс

Перечень информационных справочных систем (ИСС) и современных профессиональных баз данных (СПБД)

№	Наименование СПБД/ ИСС
1.	Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY – www.elibrary.ru
3.	Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru
4.	База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com
5.	База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary www.oecd-ilibrary.org

6.	Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.consultant.ru)
7.	Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.garant.ru)
8.	Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПБГЭУ или www.kodeks.ru)
9.	Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru
10.	Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru
11.	Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com
12.	Электронная библиотека СПБГЭУ – opac.unicon.ru

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ, НЕОБХОДИМОЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Для реализации практики имеются специальные помещения для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Перечень учебных аудиторий для проведения учебных занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами обучения:

Наименование учебных аудиторий, перечень оборудования и технических средств обучения	Адрес (местоположение) учебных аудиторий
Ауд. 510 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 40 посадочных мест; рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., трибуна - 1 шт. Переносной мультимедийный комплект: Ноутбук HP 250 G6 1WY58EA, Мультимедийный проектор LG PF1500G. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А
Ауд. 409 Учебная аудитория (для проведения занятий лекционного типа и занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации), оборудована мультимедийным комплексом. Специализированная мебель и оборудование: Учебная мебель на 100 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая - 1 шт., стол - 1 шт., тумба - 1 шт., трибуна - 1 шт., Компьютер Intel i3 2100 3.3/4Gb/500Gb/AserV193 - 1 шт., Мультимедийный проектор NEC ME401X - 1 шт., Громкоговоритель Electrolvoice EVID 3.2 - 2 шт., Экран с электропривод. 183x240 см д120 - 1 шт., Микшер-усилитель ТА-1120 - 1 шт. Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий: мультимедийные приложения к лекционным курсам и практическим занятиям, интерактивные учебно-наглядные пособия.	190005, г. Санкт-Петербург, 7-я Красноармейская ул., д. 6-8, пом. 21Н, 26Н, 15Н-19Н, Л-3, Л-4, Л-5, лит. А

При прохождении практики в профильной организации обучающимся предоставляется возможность использовать помещения профильной организации, согласованные в договоре о практической подготовке, а также находящееся в них оборудование и технические средства обучения, необходимые для успешного выполнения отдельных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

8. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

При организации практики инвалидов и лиц с ОВЗ руководитель должен учитывать особенности восприятия материала и обучения студентов с различными нозологиями.

При организации практики студентов с нарушениями органов зрения обеспечивается:

- предоставление возможности выполнения заданий практики при минимальном зрительном контроле или без него;
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскостную информацию в аудиальную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей, и состояния здоровья студента;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта, и графических объектов в предоставляемых материалах;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе практики;
- наличие подписей и описания у рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной обстановки в аудитории;
- возможность вести запись информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательного аппарата обеспечивается:

- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной практики за счёт размещения информации в СДО Moodle;
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания в них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;
- использование дистанционных форм ведения практики;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- предоставление возможности пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей.

Студенты с нарушениями слуха (слабослышащие, позднооглохшие) нуждаются в следующих условиях:

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскостную информацию;

- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимобратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию вербального материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для самостоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);
- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Оценивание знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций осуществляется путем проведения процедур текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с настоящим ФОС, программой практики и ЛНА университета.

9.1 Задания для текущего контроля:

Перечень индивидуальных заданий по практике:

1. Анализ организации процесса обслуживания потребителей и реализации туристского продукта (на конкретном предприятии).

1.1. Определение и анализ сегмента рынка, на котором функционирует предприятие.

1.2. Анализ основных конкурентов (в т.ч. обоснование их выбора в качестве конкурентов).

1.3. Анализ организации процесса обслуживания на предприятия туристской индустрии в разрезе элементов маркетинга-микс и с ориентацией на основных конкурентов:

- Комплекс маркетинга.

- Элемент маркетинг-микса. Проблемные области.

- Товар (услуга) (Product). Разнообразие и полнота предоставляемых туристских услуг, соответствие требованиям целевого сегмента рынка, послепродажное обслуживание и гарантии. - Цена (Price).

- Ценообразование, система скидок, условия кредитования и платежа и т. п. (с т.ч. соответствия цены и качества услуги).

- Место (Place). Месторасположение и каналы распределения туристских услуг.

- Продвижение (Promotion). Реклама, связи с общественностью, стимулирование сбыта, личные продажи (в т.ч. с использованием информационных и коммуникационных технологий).

- Участники (работники и клиенты) (Participants). Межличностное поведение, охватывающее определённого потребителя, сотрудников и других клиентов. Навыки и умения работников различных уровней и категорий; частота и продолжительность их контактов с потребителями; полномочия и свобода действий персонала. Степень участия клиентов в процессе обслуживания.

- Физическое окружение (Physicalevidence). Овеществление концепции туристской услуги: внешняя привлекательность места предоставления услуги, внешний вид сотрудников, используемое оборудование и материалы.

- Процесс предоставления (Process). Координация всех факторов маркетинг-микса: последовательность действий и вовлечённость клиента, контроль качества.

1.4. SWOT-анализ деятельности предприятия (сильные и слабые стороны, возможности и угрозы в контексте организации процесса обслуживания потребителей и реализации туристского продукта).

1.5. Оценка конкурентных преимуществ и конкурентных позиций предприятия с точки зрения организации процесса обслуживания.

1.6. Разработка рекомендаций в области организации обслуживания потребителей и реализации туристского продукта.

2. Анализ организации процесса обслуживания потребителей и реализации туристского продукта (на конкретном предприятии).

2.1. Определение и анализ сегмента рынка, на котором функционирует предприятие.

2.2. Анализ основных конкурентов (в т.ч. обоснование их выбора в качестве конкурентов).

2.3. Анализ организации процесса обслуживания на предприятии туристской индустрии в разрезе элементов маркетинга-микс и с ориентацией на основных конкурентов: Комплекс маркетинга.

Элемент маркетинг-микса-Проблемные области.

Товар (услуга) (Product). Разнообразие и полнота предоставляемых туристских услуг, соответствие требованиям целевого сегмента рынка, послепродажное обслуживание и гарантии. Цена (Price). Ценообразование, система скидок, условия кредитования и платежа и т. п. (с т.ч. соответствия цены и качества услуги).

Место (Place). Месторасположение и каналы распределения туристских услуг.

Продвижение (Promotion). -Реклама, связи с общественностью, стимулирование сбыта, личные продажи (в т.ч. с использованием информационных и коммуникационных технологий).

Участники (работники и клиенты) (Participants). Межличностное поведение, охватывающее определённого потребителя, сотрудников и других клиентов. Навыки и умения работников различных уровней и категорий; частота и продолжительность их контактов с потребителями; полномочия и свобода действий персонала. Степень участия клиентов в процессе обслуживания.

Физическое окружение. (Physicalevidence.) Овеществление концепции туристской услуги: внешняя привлекательность места предоставления услуги, внешний вид сотрудников, используемое оборудование и материалы.

Процесс предоставления (Process). Координация всех факторов маркетинг-микса: последовательность действий и вовлечённость клиента, контроль качества.

3. SWOT-анализ деятельности предприятия (сильные и слабые стороны, возможности и угрозы в контексте организации процесса обслуживания потребителей и реализации туристского продукта).

4. Оценка конкурентных преимуществ и конкурентных позиций предприятия с точки зрения организации процесса обслуживания.

5. Разработка рекомендаций в области организации обслуживания потребителей и реализации туристского продукта.

Анализ организации процесса обслуживания потребителей и реализации туристского продукта (на конкретном предприятии).

1. Определение и анализ сегмента рынка, на котором функционирует предприятие.

2. Анализ основных конкурентов (в т.ч. обоснование их выбора в качестве конкурентов).

3. Анализ организации процесса обслуживания на предприятия туристской индустрии в разрезе элементов маркетинга-микс и с ориентацией на основных конкурентов:

Комплекс маркетинга.

Элемент маркетинг-микса-Проблемные области.

Товар (услуга) (Product). Разнообразие и полнота предоставляемых туристских услуг, соответствие требованиям целевого сегмента рынка, послепродажное обслуживание и гарантии.

Цена (Price). Ценообразование, система скидок, условия кредитования и платежа и т. п. (с т.ч. соответствия цены и качества услуги).

Место (Place). Месторасположение и каналы распределения туристских услуг.

Продвижение. (Promotion). Реклама, связи с общественностью, стимулирование сбыта, личные продажи (в т.ч. с использованием информационных и коммуникационных технологий).

Участники (работники и клиенты) (Participants). -Межличностное поведение, охватывающее определённого потребителя, сотрудников и других клиентов.

Навыки и умения работников различных уровней и категорий; частота и продолжительность их контактов с потребителями; полномочия и свобода действий персонала. Степень участия клиентов в процессе обслуживания.

Физическое окружение (Physicalevidence). Овеществление концепции туристской услуги: внешняя привлекательность места предоставления услуги, внешний вид сотрудников, используемое оборудование и материалы.

Процесс предоставления (Process). Координация всех факторов маркетинг-микса: последовательность действий и вовлечённость клиента, контроль качества.

4. SWOT-анализ деятельности предприятия (сильные и слабые стороны, возможности и угрозы в контексте организации процесса обслуживания потребителей и реализации туристского продукта).

5. Оценка конкурентных преимуществ и конкурентных позиций предприятия с точки зрения организации процесса обслуживания.

6. Разработка рекомендаций в области организации обслуживания потребителей и реализации туристского продукта.

Текущий контроль проводится в течение периода прохождения практики.

Оценочные средства текущего контроля:

- выполнение плана проведения практики

9.2 Промежуточная аттестация

Результаты прохождения практики оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации путем защиты оформленных отчетов по практике в виде зачета (дифференцированного) с выставлением оценок «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно» с занесением результатов в зачетную ведомость и зачетную книжку обучающегося.

Порядок прохождения промежуточной аттестации регламентируется Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

9.3 Шкала оценивания результата

Шкалы оценивания и процедуры оценивания результатов обучения **по практике** регламентируются Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Для положительного заключения по результатам оценочной процедуры по практике установлено пороговое значение показателя, при котором принимается положительное решение, констатирующее результаты освоения дисциплины.

Критерии и шкала оценивания:

Критерий	Шкала (баллы)
Минимум 54 баллов, максимум 100 баллов	
При защите отчета студент продемонстрировал глубокие и системные знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на поставленные вопросы. Студент получил положительный отзыв от руководителя	5 (балл 85-100)
При защите отчета студент показал глубокие знания, полученные при прохождении практики, свободно оперировал данными исследования. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Студент ответил на поставленные вопросы, но допустил некоторые ошибки, которые при наводящих вопросах были исправлены. Студент получил положительный отзыв от руководителя	4 (балл 70-84)
Отчет имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность его изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя имеются существенные замечания.	3 (балл 55-69)
Отчет не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает установленным требованиям. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В отзыве руководителя имеются существенные критические замечания.	2 (балл 54)

При необходимости для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике используются фонды оценочных средств, адаптированные для обучающихся с ОВЗ и инвалидов.