

Негосударственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
Центросоюза Российской Федерации

**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

УТВЕРЖДАЮ

Заведующий кафедрой
социально-культурного
сервиса и туризма

 С.В. Андреева

«24» июня 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Направление подготовки: 43.03.02 *Туризм*

Профиль: «Технология и организация развлечений»

Квалификация выпускника: бакалавр

Трудоемкость: 4 зе

Чита
2015 *

Рабочая программа учебной практики составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.03.02 *Туризм*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 октября 2009 г. № 489.

АВТОР: Т.В. Сурикова, старший преподаватель

РЕЦЕНЗЕНТ: С.В. Андреева, кандидат технических наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма (протокол от «24» июня 2015 г. № 10).

СОГЛАСОВАНО

Начальник УМО: _____ Т.С. Аверячкина

Заведующий библиотекой: _____ Л.Г. Беломестнова

Начальник ЦИТ: _____ И.Г. Ширяев

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1. Цель и задачи изучения дисциплины

Учебная практика является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы для студентов очной формы обучения. Она включает в себя учебные занятия, обеспечивающие практикоориентированную подготовку студентов.

Целью практики является практическое изучение:

- ✓ учредительных и нормативных документов, регламентирующих деятельность туристских предприятий;
- ✓ организационно-управленческой структуры в туристских предприятиях, включая изучение должностных инструкций;
- ✓ приобретение профессиональных навыков в овладении технологией обслуживания гостей;
- ✓ приобретение навыков отбора информации, использование различных видов анализа информации, оформление результатов самостоятельной работы.
- ✓ овладение навыками культуры межличностного и профессионального общения.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие **задачи**:

- ✓ познакомиться с нормативно-правовыми основами туристской индустрии;
- ✓ познакомиться с организацией обслуживания в туристских предприятиях;
- ✓ познакомиться с основными положениями профессиональной этики работников сферы туризма;
- ✓ провести исследования и сбор необходимого практического материала для выработки навыков в самостоятельной научно-исследовательской работе. Составить отчет по практике.

1.2. Место дисциплины в системе высшего профессионального образования

В процессе прохождения учебной практики прослеживается преемственность формирования общекультурных и профессиональных компетенций со следующими дисциплинами: «Управление качеством в производственной сфере», «История сервиса», «Сервисология», «Информационные технологии в сервисе», «Сервисная деятельность», «Менеджмент в сервисе», «Метродология, стандартизация и сертификация», «Организация обслуживания в производственном сервисе», «Страноведение», «Экологический туризм», «Методы научных исследований», «Этикетные технологии в сервисе», «Имидж сервисной организации».

Учебная практика проводится в 2 и 4 семестре (по 2 недели x 54 ч.). Форма промежуточного контроля – защита тематического отчета по учебной практике, итогового контроля – защита отчета и дифференцированный зачет (3 зачетные единицы (по ФГОС)).

1.3. Требования к уровню освоения содержания дисциплины

В процессе прохождения учебной практики студенты овладевают следующими компетенциями:

способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться (ОК-6);

готовностью к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способностью к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии (ОК-7);

способностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы в туризме, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе государственной тайны (ОК-11);

готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-4);

способностью к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-6);

способностью к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии;

способностью организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-8);

способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11);

умением организовать процесс обслуживания потребителя (ПК-12);

способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий (ПК-13).

Студент по окончании прохождения учебной практики должен иметь **практический опыт**:

– Навыками создания новых туристических продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;

– Навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации;

– Навыками анализа и составления договорной документации;

– Оперативной информацией о текущем состоянии туристской деятельности в России и за рубежом;

– Навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей; приема заказов на бронирование от потребителей.

2. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ ПО ФОРМАМ И СРОКАМ ОБУЧЕНИЯ (ч)

2.1. Очная форма обучения – 4 года

Вид занятия	Всего часов	Семестр	
		2	4
Аудиторные занятия:	216	108	108
лекции	-	-	-
практические	-	108	108
семинарские	-	-	-
лабораторные	-	-	-
Курсовая работа (проект)	-	-	-
Самостоятельная работа	-	-	-
<i>Общая трудоемкость</i>	216	108	108
Вид итогового контроля	-	Дифф-ый зачет	Дифф-ый зачет

3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Тематический план

Очная форма обучения – 4года

№ п/п	Темы дисциплины	Количество часов на изучение				
		всего	в том числе			
			лекции	практические (семинарские)	лабораторные	СРС
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1.	. Туристский потенциал региона	27	-	27	-	-
2.	Анализ потребителей туристского продукта	27	-	27	-	-
3.	Деятельность туристической фирмы	27	-	27	-	-
4.	Организация производственной деятельности гостиничного комплекса	27	-	27	-	-
5.	Турпродукт	27	-	27	-	-
6.	Организация экскурсионной деятельности на предприятии туристической индустрии	27	-	27	-	-
7.	Туристская документация	27	-	27	-	-
8.	Система продвижения туристского продукта	27	-	27	-	-
Итого:		216	-	216	-	-

3.2. Темы и их краткое содержание

Тема 1. Туристский потенциал региона

Нормативно-правовое регулирование рынка туристических услуг. Анализ функционирования туристских предприятий в г. Чите. Перспективы развития туризма в Забайкальском крае. Пути совершенствования и возможности применения мирового туристского опыта на туристическом рынке Забайкальского края.

Виды туристских предприятий: функции, отличительные особенности. Организационная структура туроператорских фирм. Основные направления деятельности туроператорских предприятий.

Роль ресурсов в организации туристической деятельности. Туристский потенциал Забайкальского края: природный, культурно-исторический. Современные способы использования турресурсов в туроператорской деятельности.

Тема 2. Анализ потребителей туристского продукта

Ведущие тенденции в формировании предпочтений клиентов туристических фирм. Значение маркетинговых исследований покупательского спроса на турпродукт

Сегментация рынка: цель, мотивы и критерии сегментации. Проведение сегментации рынка туристских услуг. Выбор целевого рынка (рынков). Сегментация потребителей по их поведению на рынке.

Культурно-географические критерии. Социально-экономические критерии. Психоповеденческие критерии. Сегментация рынка по демографическим признакам.

Тема 3. Деятельность туристической фирмы

Общая характеристика предприятия, организации: устав предприятия, история турфирмы, нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность предприятия.

Виды туристических услуг, оказываемых населению. Анализ ассортимента услуг по направлениям, видам туризма. Характеристика сегментов потребительского рынка, на которых работает предприятие.

Организационная структура предприятия, организации, ее схема и характеристика обязанностей работников.

Технология производства услуг: схема технологического цикла обслуживания клиентов, содержание производственной деятельности работы отделов предприятия.

Тема 4. Организация производственной деятельности гостиничного комплекса

Изучение организации хозяйственной деятельности гостиничного предприятия. Анализ особенностей предоставляемого комплекса услуг. Анализ классификации средств размещения г. Читы по форме управления, по уровню комфортности, по вместимости, по месту расположения.

Изучение основных требований к зданиям гостиниц, составу помещений гостиничного предприятия, нормы площади номеров. Анализ оснащения и состояния оборудования в соответствии с нормами оснащения для гостиничных предприятий различных категорий и поддержания их в надлежащем состоянии. Правила эксплуатации и требования к технике безопасности.

Изучение особенностей производственной деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса. Материально-техническое оснащение комплекса. Изучение требований, предъявляемых к обслуживающему персоналу. Этический кодекс поведения персонала.

Характеристика основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия.

Тема 5. Организация экскурсионной деятельности на предприятии туриндустрии

Изучение организации экскурсионной деятельности предприятия туриндустрии. Характеристика видовых особенностей экскурсий. Способы подачи экскурсионного материала. Изучение организации экскурсионного обслуживания. Документационное оформление экскурсионного тура. Анализ технологических особенностей подготовки и проведения экскурсий. Профессиональная деятельность экскурсоводов, оказывающих экскурсионные услуги. Изучение особенностей предоставления объектов туристского показа и форм организации экскурсионного обслуживания.

Тема 6. Турпродукт

Понятие «туристская услуга». Общие требования к туристской услуге согласно Государственного стандарта России ГОСТуР 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования». Рекомендуемые требования к туристской услуге. Особенности туристской услуги.

Понятие турпродукта. Структура турпродукта. Характеристика основных и дополнительных услуг, входящих в состав турпродукта. Турпакет. Характерные черты турпакета. Виды турпакетов.

Потребительские свойства турпродукта – обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации, гибкость, полезность, гостеприимность.

Содержание программы обслуживания туристов. Подходы к составлению программы обслуживания. Традиции, нормы и предпочтения туристов в сфере программного туризма в России и за рубежом. Принципы современного программного обслуживания: освобождение, оптимальность, активность, уважение к клиенту, индивидуальный подход, наличие бесплатной информации и др. Реализация тематического подхода к программе обслуживания туристов. Виды тематических программ. Особенности содержания программ

обслуживания туристов в зависимости от вида туризма. Роль анимации в программном туризме. Виды анимационных программ.

Тема 7. Туристская документация

Технологическая документация – результат проектирования туристской услуги. Правила составления туристской документации: технологической карты туристского путешествия; графика загрузки предприятия – поставщика услуг; информационного листа к туристской путевке; программы обслуживания туристов, описания маршрута, графика движения по маршруту, справочные материалы по маршруту. Расчет стоимости тура

Документация, оформляющая продажу тура: туристская путевка формы ТУР-1; ваучер; договор об оказании туруслуг, лист бронирования, тексты памяток для туристов, рекламные проспекты и буклеты, прайс-листы.

Визовая поддержка. Виды виз, правила их оформления.

Тема 8. Система продвижения туристского продукта

Характеристика основных форм продажи туристического продукта. Каналы сбытовой сети. Ответственность за качество предоставленных туруслуг. Рассмотрение претензий.

Рекламные и не рекламные методы продвижения турпродукта. Виды не рекламных методов продвижения турпродукта: стимулирование потребителей, турагентов, пропаганда туризма, информационные поездки.

4. МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Планы практических занятий

Тема 1. Туристский потенциал региона

1. Нормативно-правовое регулирование рынка туристических услуг.
2. Анализ функционирования туристских предприятий в г. Чите.
3. Перспективы развития туризма в Забайкальском крае.
4. Пути совершенствования и возможности применения мирового туристского опыта на туристическом рынке Забайкальского края.
5. Виды туристских предприятий: функции, отличительные особенности.
6. Организационная структура туроператорских фирм.
7. Основные направления деятельности туроператорских предприятий.
8. Роль ресурсов в организации турдеятельности.
9. Туристский потенциал Забайкальского края: природный, культурно-исторический.
10. Современные способы использования турресурсов в туроператорской деятельности.

Тема 2. Анализ потребителей туристского продукта

1. Ведущие тенденции в формировании предпочтений клиентов туристических фирм. Значение маркетинговых исследований покупательского спроса на турпродукт
2. Сегментация рынка: цель, мотивы и критерии сегментации
3. Проведение сегментации рынка туруслуг.
4. Выбор целевого рынка (рынков).
5. Сегментация потребителей по их поведению на рынке.
6. Культурно-географические критерии.

7. Социально-экономические критерии.
8. Психоповеденческие критерии.
9. Сегментация рынка по демографическим признакам.

Тема 3. Деятельность туристической фирмы

1. Общая характеристика предприятия, организации: устав предприятия.
2. История турфирмы.
3. Нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность предприятия.
4. Виды туристических услуг, оказываемых населению.
5. Анализ ассортимента услуг по направлениям, видам туризма.
6. Характеристика сегментов потребительского рынка, на которых работает предприятие.
7. Организационная структура предприятия, организации, ее схема и характеристика обязанностей работников.
8. Технология производства услуг: схема технологического цикла обслуживания клиентов, содержание производственной деятельности работы отделов предприятия.

Тема 4. Организация производственной деятельности гостиничного комплекса

1. Изучение организации хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.
2. Анализ особенностей предоставляемого комплекса услуг
3. . Анализ классификации средств размещения г. Читы по форме управления, по уровню комфорта, по вместимости, по месту расположения.
4. Изучение основных требований к зданиям гостиниц, составу помещений гостиничного предприятия, нормы площади номеров.
5. Анализ оснащения и состояния оборудования в соответствии с нормами оснащения для гостиничных предприятий различных категорий и поддержания их в надлежащем

состоянии. Правила эксплуатации и требования к технике безопасности.

6. Изучение особенностей производственной деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса.

7. Материально-техническое оснащение комплекса.

8. Изучение требований, предъявляемых к обслуживающему персоналу. Этический кодекс поведения персонала.

9. Характеристика основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия.

Тема 5. Организация экскурсионной деятельности на предприятии туристической индустрии

1. Изучение организации экскурсионной деятельности предприятия туристической индустрии.

2. Характеристика видовых особенностей экскурсий.

3. Способы подачи экскурсионного материала.

4. Изучение организации экскурсионного обслуживания

5. . Документационное оформление экскурсионного тура.

6. Анализ технологических особенностей подготовки и проведения экскурсий.

7. Профессиональная деятельность экскурсоводов, оказывающих экскурсионные услуги.

8. Изучение особенностей предоставления объектов туристического показа и форм организации экскурсионного обслуживания.

Тема 6. Турпродукт

1. Понятие «туристская услуга».

2. Общие требования к туристской услуге согласно Государственного стандарта России ГОСТу Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».

3. Рекомендуемые требования к туристской услуге

4. . Особенности туристской услуги.

5. Понятие турпродукта.

6. Структура турпродукта. Характеристика основных и дополнительных услуг, входящих в состав турпродукта.

7. Турпакет. Характерные черты турпакета. Виды турпакетов.

8. Потребительские свойства турпродукта – обоснованность, надежность, эффективность, целостность, ясность, простота в эксплуатации, гибкость, полезность, гостеприимность.

9. Содержание программы обслуживания туристов.

10. Подходы к составлению программы обслуживания.

11. Традиции, нормы и предпочтения туристов в сфере программного туризма в России и за рубежом.

12. Принципы современного программного обслуживания: освобождение, оптимальность, активность, уважение к клиенту, индивидуальный подход, наличие бесплатной информации и др.

13.. Реализация тематического подхода к программе обслуживания туристов. Виды тематических программ

14.. Особенности содержания программ обслуживания туристов в зависимости от вида туризма.

15. Роль анимации в программном туризме. Виды анимационных программ.

Тема 7. Туристская документация

1. Технологическая документация – результат проектирования туристской услуги.

2. Правила составления туристской документации: технологической карты туристского путешествия; графика загрузки предприятия – поставщика услуг; информационного листа к туристской путевке; программы обслуживания туристов, описания маршрута, графика движения по маршруту, справочные материалы по маршруту.

3. Расчет стоимости тура

4. Документация, оформляющая продажу тура: туристская путевка формы ТУР-1; ваучер; договор об оказании туруслуг, лист бронирования, тексты памяток для туристов, рекламные проспекты и буклеты, прайс-листы.

5. Визовая поддержка. Виды виз, правила их оформления.

Тема 8. Система продвижения туристского продукта

1. Характеристика основных форм продажи туристического продукта.

2. Каналы сбытовой сети.

3. Ответственность за качество предоставленных туруслуг.

4. Рассмотрение претензий.

5. Рекламные и не рекламные методы продвижения турпродукта.

6. Виды не рекламных методов продвижения турпродукта: стимулирование потребителей, турагентов, пропаганда туризма, информационные поездки.

4.2. Лабораторные занятия

(не предусмотрены учебным планом специальности)

4.3. Задания контрольной работы для студентов заочной формы обучения

Не предусмотрены учебным планом специальности

4.4. Курсовая работа (проект)

Не предусмотрены учебным планом специальности

4.5. Тематика рефератов

Не предусмотрены учебным планом специальности

4.6. Отчет по учебной практике

По результатам учебной практики студенты представляют на кафедру отчет по практике.

Отчет студент составляет после выполнения работы по каждому разделу программы. Образец титульного листа помещен в приложении 1. По содержанию и объему отчет должен соответствовать требованиям программы. Объем отчета – 25 – 30 страниц печатного текста.

Структура отчета: титульный лист, содержание, текст отчета о выполнении программы учебной практики, выводы, приложения (копии документов). В отчете рекомендуется использовать таблицы, которые должны иметь заголовки и нумерацию, также . графики и диаграммы, которые включаются в текст отчета как рисунки с заголовками и сквозной нумерацией. Под таблицами и рисунками необходимо сделать вывод с объяснением причин динамики показателей. Копии документов, используемых в отчете, оформляются приложениями, на которые делаются ссылки в тексте.

Завершается отчет выводами по каждому разделу. Текстовая часть выполняется на стандартных листах формата А 4, поля: правое – 1,5 см., левое – 3 см., верхнее и нижнее – 2,5 см. Шрифт – 16, через 1 интервал, страницы пронумерованы внизу по центру.

Отчет представляется студентом на кафедру для проверки не позднее, чем через три дня после окончания практики. Дата защиты определяется кафедрой. После проверки руководителем практики от кафедры принимается решение о допуске студента к защите. Студент защищает отчет перед комиссией, назначаемой кафедрой в количестве трех человек. Результат защиты - дифференцированный зачет.

5. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

5.1. Основная литература

1. **Грачева, О. Ю.** Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта [Текст] : учебно-практическое пособие. / О. Ю. Грачева. - М. : Дашков и К, 2008. - 276 с.

2. **Косолапов, А. Б.** Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : учебное пособие / А.Б Косолапов. - 2-е изд., стер. - М. : КНОРУС, 2010. - 288 с.

3. **Кусков, А. С.** Туроперейтинг [Текст] : учебник / А. С. Кусков , В. Л. Голубева. - М. : ФОРУМ, 2009. - 400 с.

5.2. Нормативные документы

4. **Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»** (по состоянию на 25 июня 2007 г; включая изм., вступ. в силу от 01.07.2011 N 169-ФЗ)) [Текст]. - Новосибирск :Сиб. унив. изд-во, 2011. - 28 с.

5. **ГОСТ Р 53997-2010** Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования. [Текст]. – Введ. 1994-01-01. – М.: Госстандарт России : Изд-во стандартов, 2011. – 16 с.

6. **ГОСТ Р 50691-94.** Модель обеспечения качества услуг [Текст]. – Введ. 1994-01-01. – М. : Госстандарт России : Изд-во стандартов, 1994. – 12 с.

5.3. Дополнительная литература

7. **Бгатов, А. П.** Туристские формальности [Текст] : учебное пособие для студ. высш. учеб.заведений / А. П. Бгатов, Т. В. Бойко, М. В. Зубрева. - 3-е изд., стер. - М. : Академия, 2007. - 304 с.

8. **Восколович, Н. А.** Маркетинг туристских услуг [Текст] : учебник / Н. А. Восколович. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 207 с.

9. **Гусятникова, Д. Е.** Защита прав туриста [Текст] : учебное пособие / Д. Е. Гусятникова, С. А. Зиновьева. - М. Дашков и К, 2010. - 180 с.

10. **Дурович, А. П.** Маркетинговые исследования в туризме [Текст] : учебное пособие / А. П. Дурович. - СПб. : Питер , 2008. - 384 с.

11. **Осипова, О. Я.** Транспортное обслуживание туристов [Текст] : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / О. Я. Осипова. - 3-е изд., испр. и доп. - М. : Академия, 2006. - 384 с.

12. **Сафонова, Л. В.** Социальные технологии в сфере сервиса и туризма [Текст] : учебное пособие для вузов / Л. В. Сафонова . - М. : Академия, 2007. - 128 с.

6. ИНФОРМАЦИОННОЕ И ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Перечень обучающих, контролирующих и расчетных компьютерных программ

1. Справочно-правовая система «Гарант».
2. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс».
3. Справочно-правовая система «Кодекс».

6.2. Перечень кино-, видео-, телефильмов

1. **Бурменко Т. Д.** Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг: учебное пособие / кол. Авторов ; под ред Т.Д. Бурменко. – М. :КНОРУС, 2011.(DVD - диск).

2. **Косолапов А. Б.** География Российского внутреннего туризма : учебное пособие / кол. Авторов ; под ред А.Б. Косолапов. – Электрон. Дан. – М. : КРОНУС, 2011. (DVD - диск).

6.3. Перечень интернет-ресурсов

1. Официальный сайт Все о туризме: туристическая библиотека. [электронный ресурс] <http://tourlib.net/>.

2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» [электронный ресурс] http://window.edu.ru/window/library?p_rubr=2.2.76.6.

3. Министерство международного сотрудничества, внешнеэкономических связей и туризма Забайкальского края [электронный ресурс] <http://international.chita.ru/>.

4. Сайт инвестиционных и туристических ресурсов г. Читы [электронный ресурс] <http://www.visitchita.ru/ru/>.

7. МАТЕРИАЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для изучения дисциплины используется кабинет «Социально-культурного сервиса и туризма», оснащенный мультимедийным оборудованием, а также компьютерные классы для проведения семинарских занятий с использованием справочно-правовых систем «Гарант», «КонсультантПлюс» и «Кодекс».

7. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Не предусмотрено учебным планом специальности

9. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЗАДАНИЙ ПО ВИДАМ КОНТРОЛЯ

9.1. Итоговый контроль

Итоговый контроль во 2 и 4 семестрах осуществляется в форме дифференцированного зачета. Общая оценка за практику определяет комиссия с учетом оценки работы студента на практике, степени выполнения программы практики, качества составления отчета, а также результатов защиты.

Защита отчета по практике может считаться выступление студента с докладом на научно-практической студенческой конференции. При этом результаты проведения конференции оформляются протоколом, выписка из которого сдается на кафедру вместо отчета по учебной практике вместе с программой научно-практической конференции.

Результаты учебной практики оцениваются по балльной системе от 2 до 5.

Вопросы к зачету (2 семестр)

Тема 1. Туристский потенциал региона

1. Составить глоссарий терминов на основании Федерального закон «Об основах туристской деятельности в РФ» (по состоянию на 25 июня 2007 г; включая изм., вступ. в силу от 01.07.2011 N 169-ФЗ).

2. Исследовать туристские предприятия в г. Чите.

3. Изучить перспективы развития туризма в Забайкальском крае.

4. Привести пример применения мирового туристского опыта на туристическом рынке Забайкальского края.

5. Выявить основные направления деятельности туроператорских предприятий.г. Читы

6. Охарактеризовать туристский потенциал Забайкальского края: природный, культурно-исторический.

7. Привести пример современных способов использования турресурсов в туроператорской деятельности фирм Забайкальского края.

Тема 2. Анализ потребителей туристского продукта

1. Составить технологическую схему маркетинговых исследований покупательского спроса на турпродукт

2. Охарактеризовать сегменты потребителей турпродуктов г. Читы рынка: цель, мотивы и критерии сегментации: культурно-географические критерии; социально-экономические критерии; психоповеденческие критерии; сегментация рынка по демографическим признакам.

Тема 3. Деятельность туристической фирмы

9. Дать общую характеристику одной из турфирм г. Читы: устав предприятия; история турфирмы; нормативно-правовая база, регламентирующая деятельность предприятия; виды туристических услуг, оказываемых населению.

10. Провести анализ ассортимента услуг по направлениям, видам туризма.

11. Определить сегменты потребительского рынка, на которых работает предприятие.

12. Составить схему организационной структуры предприятия, дать характеристику обязанностей работников.

13. Описать технологию производства туруслуг, составить схему технологического цикла обслуживания клиентов.

Тема 4 Организация производственной деятельности гостиничного комплекса

1. Изучить организацию хозяйственной деятельности гостиничного предприятия г. Читы.

2. Провести анализ особенностей предоставляемого комплекса услуг.

3. . Провести анализ классификации средств размещения г. Читы по форме управления, по уровню комфортности, по вместимости, по месту расположения.

4. Изучить основные требования к зданиям гостиниц, составу помещений гостиничного предприятия, нормам площади номеров по ГОСТуР 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

5. Провести анализ оснащения и состояния оборудования в соответствии с нормами оснащения для гостиничных предприятий одой из гостиниц г. Читы.

6. Изучить особенности производственной деятельности структурных подразделений гостиничного комплекса.

7. Охарактеризовать материально-техническое оснащение гостиницы.

8. Изучить требования, предъявляемые к обслуживающему персоналу гостиничного предприятия.

9. Дать характеристику основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия.

Вопросы к зачету (4 семестр)

Тема 5. Организация экскурсионной деятельности на предприятии туриндустрии

1. Изучение организацию экскурсионной деятельности в турфирме.

2. Посетить экскурсию и определить ее видовые особенности.

3. Охарактеризовать способы подачи экскурсионного материала.

4. Изучить и описать организацию экскурсионного обслуживания

5. . Проанализировать технологические особенности подготовки и проведения экскурсий.

6. Охарактеризовать профессиональную деятельность экскурсоводов, оказывающих экскурсионные услуги.

7. Изучить особенности предоставления объектов туристского показа и форм организации экскурсионного обслуживания.

Тема 6. Турпродукт

1. Составить глоссарий на основании ГОСТаР 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».

2. Выявить обязательные и рекомендуемые требования к туристской услуге

3. . Дать понятие турпродукта и его структуры. Охарактеризовать основные и дополнительные услуги, входящие в состав турпродукта на выбор.

4. Определить виды турпакетов.

5. Описать потребительские свойства выбранного турпродукта.

6. Привести пример содержания и оформления программы обслуживания туристов.

7. Привести пример тематической программы обслуживания туристов.

8. Провести сравнительный анализ особенностей содержания программ обслуживания туристов в зависимости от вида туризма.

9. Привести пример анимационных программ в туризме.

Тема 7. Туристская документация

1. Заполнить бланки туристской документации по выбранному туру: технологическую карту туристского путешествия; график загрузки предприятия – поставщика услуг; информационный листок к туристской путевке; программу обслуживания туристов, описание маршрута, график движения по маршруту, справочные материалы по маршруту.

2. Провести расчет стоимости выбранного тура.

3. Оформить бланки документов: туристская путевка формы ТУР-1; ваучер; договор об оказании туруслуг, лист

бронирования, тексты памяток для туристов, рекламные проспекты и буклеты, прайс-листы.

4. Дать определения видов виз и правила их оформления.

Тема 8. Система продвижения туристского продукта

1. Составить схему основных форм продажи туристического продукта.

2. Охарактеризовать каналы сбытовой сети турфирмы на выбор.

3. Представить решение 8 задач на тему «Ответственность за качество предоставленных туруслуг».

4. Составить схему технологического процесса рассмотрения претензий.

5. Привести примеры использования рекламных и не рекламных методов продвижения турпродуктов в турфирмах г. Читы.

6. Разработать один из видов не рекламных методов продвижения турпродукта: стимулирование потребителей, турагентов, пропаганда туризма, информационные поездки для использования в работе туристской фирме.

9.2. Промежуточный контроль

Промежуточный контроль осуществляется в форме проверки степени готовности отчета по учебной практике.

Для промежуточного контроля должны быть выполнены задания по темам 1-2. Результат выполнения заданий по каждой теме оценивается в баллах. Максимальное количество баллов – 50, минимальное – 27. Общее количество баллов для осуществления промежуточного контроля от 54 до 100 баллов.

Задание для промежуточного контроля (2 семестр)

№ п/п	Темы учебной практики	Кол-во час.	Кол-во баллов
Тема 1. Туристский потенциал региона		27	50
1.	Составить глоссарий терминов на основании Федерального закон «Об основах туристской деятельности в РФ» (по состоянию на 25 июня 2007 г; включая изм., вступ. в силу от 01.07.2011 N 169-ФЗ)	4	8
2.	Исследовать туристские предприятия в г. Чите	6	10
3.	Изучить перспективы развития туризма в Забайкальском крае	2	7
4.	Привести пример применения мирового туристского опыта на туристическом рынке Забайкальского края	4	6
5.	Выявить основные направления деятельности туроператорских предприятий г. Читы	2	6
6.	Охарактеризовать туристский потенциал Забайкальского края: природный, культурно-исторический.	5	8
7.	Привести пример современных способов использования турресурсов в туроператорской деятельности фирм Забайкальского края.	4	6
Тема 2. Анализ потребителей туристского продукта		27	50
1.	Составить технологическую схему маркетинговых исследований покупательского спроса на турпродукт	10	15
2.	Охарактеризовать сегменты потребителей турпродуктов г. Читы	17	30

№ п/п	Темы учебной практики	Кол-во час.	Кол-во баллов
	рынка: цель, мотивы и критерии сегментации: культурно-географические критерии; социально-экономические критерии; психоповеденческие критерии; сегментация рынка по демографическим признакам.		
	Общее количество баллов		54-100

Задание для промежуточного контроля (4 семестр)

№ п/п	Темы учебной практики	Кол-во час.	Кол-во баллов
	Тема 5. Организация экскурсионной деятельности на предприятии туристической индустрии	27	50
1.	Изучение организацию экскурсионной деятельности в турфирме.	4	8
2.	Посетить экскурсию и определить ее видовые особенности	6	10
3.	Охарактеризовать способы подачи экскурсионного материала	2	7
4.	Изучить и описать организацию экскурсионного обслуживания	4	6
5.	. Проанализировать технологические особенности подготовки и проведения экскурсий	2	6
6.	Охарактеризовать профессиональную деятельность экскурсоводов, оказывающих экскурсионные услуги	5	8
7.	Изучить особенности предоставления объектов туристского показа и форм организации экскурсионного обслуживания	4	6
	Тема 6. Турпродукт	27	50
1.	Составить глоссарий на основании ГОСТа Р 53997-2010 «Туристские	3	6

№ п/п	Темы учебной практики	Кол-во час.	Кол-во баллов
	услуги. Информация для потребителей. Общие требования».		
2.	Выявить обязательные и рекомендуемые требования к туристской услуге	3	5
3.	. Дать понятие турпродукта и его структуры. Охарактеризовать основные и дополнительные услуг, входящие в состав турпродукта на выбор.	3	5
4.	Определить виды турпакетов.	3	5
5.	Описать потребительские свойства выбранного турпродукта.	3	5
6.	Привести пример содержания и оформления программы обслуживания туристов.	3	5
7.	Привести пример тематической программы обслуживания туристов.	3	5
8.	Провести сравнительный анализ особенностей содержания программ обслуживания туристов в зависимости от вида туризма.	3	5
9.	Привести пример анимационных программ в туризме.	3	5
	Общее количество баллов		54-100

СОГЛАСОВАНО

Начальник учебно-методического отдела

_____ Т.С. Аверячкина
« ____ » _____ 201__ г.

И. о. зав. кафедрой социально-культурного сервиса и туризма

_____ (С. В. Брюхова)
« ____ » _____ 201__ г.

Приложение 1

Образец оформления титульного листа портфолио

Негосударственное образовательное учреждение высшего
профессионального образования Центросоюза Российской Федерации
СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ
ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

ОТЧЕТ

ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Направление 100400.62 *Туризм*
Профиль «Технология и организация развлечений»

Оценка защиты:
ТЫ: _____

Дата защиты:
ТЫ: _____

Руководитель от кафедры:

(Ф.И.О., должность)

Исполнитель: _____

(Ф.И.О., № курса, № группы)

Чита
2012

Уровень подготовки студента оценивается по следующим критериям по пятибалльной шкале: полнота знаний; логичность изложения; научность излагаемой информации; умение приводить примеры из практики; самостоятельность при выполнении заданий.

Критерии оценки знаний, умений, навыков и сформированности компетенций для устного или письменного вида работы при текущем и промежуточном контроле:

«Отлично» – студент владеет знаниями предмета в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину; самостоятельно, в логической последовательности и исчерпывающе отвечает на все вопросы, подчеркивал при этом самое существенное, умеет анализировать, сравнивать, классифицировать, обобщать, конкретизировать и систематизировать изученный материал, выделять в нем главное: устанавливать причинно-следственные связи; четко формирует ответы, решает ситуационные задачи повышенной сложности. Увязывает теоретические аспекты предмета с практической деятельностью предприятий сервиса.

«Хорошо» – студент владеет знаниями дисциплины в достаточном объеме программы (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); самостоятельно и отчасти при наводящих вопросах дает полноценные ответы на вопросы; не всегда выделяет наиболее существенное, не допускает вместе с тем серьезных ошибок в ответах; умеет решать стандартные ситуационные задачи.

«Удовлетворительно» – студент владеет основным объемом знаний по дисциплине; проявляет затруднения в самостоятельных ответах, оперирует неточными формулировками, допускает незначительные ошибки. Студент способен решать лишь наиболее легкие задачи.

«Неудовлетворительно» – студент не освоил обязательный минимум знаний предмета, не способен ответить даже при дополнительных наводящих вопросах.

Лист регистрации изменений

Номер измене- ния	Наименование, порядковый номер распорядительно- го документа	Дата введе- ния в дейст- вие	Страницы с измене- ниями	Перечень изменен- ных пунк- тов