

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по ОД

Е.В. Луков

04 20 25 г.

Рабочая программа производственной практики

Технологическая практика

по направлению подготовки

43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки:

«Организация и управление туристским и гостиничным бизнесом»

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2025

Код практики в учебном плане: Б2.В.02.01 (П)

1. Цель практики

Целью производственной практики является получение обучающимися профессиональных умений и опыта в области производственно-технологической деятельности предприятий туристской индустрии, направленное на формирование следующих компетенций:

- УК-2 – Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
- УК-8 – Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
- ПК-4 – Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношений с субъектами туристской и гостиничной деятельности
- ПК-6 – Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности организации туристской индустрии, туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и (или) туриста, обосновывая эффективные управленческие решения
- ПК-7 – Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
- ПК-8 – Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий

2. Задачи практики

- применение теоретических знаний в области производственно-технологической деятельности предприятий туристской индустрии (УК-2, УК-8);
- приобретение практических навыков работы на предприятиях туристской индустрии в рамках выполнения обязанностей на разных должностях персонала предприятия (ПК-6; ПК-7; ПК-8)
- овладение технологиями работы с клиентами предприятий туристской индустрии: технологиями продвижения; технологиями продаж; технологиями обслуживания; технологиями работы с жалобами и рекламациями (ПК-6)
- овладение технологиями работы с поставщиками, партнерами, с другими контактными аудиториями предприятия туристской индустрии: технологиями взаимодействия; технологиями ведения деловых переговоров, разрешения конфликтных ситуаций (ПК-4)
- приобретение навыков работы с информационными технологиями, программными продуктами, используемыми на предприятиях туристской индустрии при реализации туристского продукта и предоставлении услуг (ПК-7)
- ознакомление и получение практических навыков работы с технологической документацией предприятий туристской индустрии (ПК-7)
- приобретение практических навыков разработки туристского продукта и построения эффективной системы (ПК-8)

3. Место практики в структуре образовательной программы

Практика относится к Блоку 2 «Практика».

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по практике

Семестр 6, зачет с оценкой.

5. Входные требования для освоения практики

Для успешного освоения практики требуются результаты обучения по следующим дисциплинам: экономика туризма, организация туристской деятельности, экономика и предпринимательство в сфере туризма, менеджмент в туризме, маркетинг в туризме, программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятия туризма, статистические методы в управлении туристским и гостиничным бизнесом, технологии экскурсионной деятельности, туристско-рекреационное проектирование, управление предприятием гостиничного бизнеса, психология в туристской деятельности, технология и организация гостиничных услуг, принятие управленческих решений в туризме.

6. Способы и формы проведения практики

Практика проводится на базе профильной организации

Способы проведения: стационарная.

Форма проведения: непрерывно / путем чередования с реализацией иных компонентов ОПОП в соответствии с календарным графиком и учебным планом.

7. Объем и продолжительность практики

Объем практики составляет 9 зачётных единицы, 324 часов, из которых:

Практика проводится в форме практической подготовки.

Продолжительность практики составляет 6 недели.

8. Планируемые результаты практики

Результатами прохождения практики являются следующие индикаторы достижения компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Образовательные результаты
ИУК-2.1 – Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач	Формулирует перечень конкретных задач производственного этапа практики, направленных на выполнение поставленной цели прохождения практики («анализ процессов оказания услуг», «оценка ресурсоемкости», «проектирование новых форматов сотрудничества»), обеспечивает последовательное продвижение к достижению заданных итоговых показателей работы
ИУК-2.2 – Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	Проектирует решение конкретных производственных задач практики (например, проект новой услуги или программы лояльности клиента), обосновывая выбор методов и инструментов проектирования, применяя нормативно-правовые акты и внутренние регламенты организации и учитывая имеющиеся ресурсы и ограничения, предъявляемые организацией и рынком
ИУК-2.3 – Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время	Решает практические производственные задачи требуемого уровня сложности и глубины проработки в установленные сроки, демонстрирует умение анализировать данные и выбирать оптимальную стратегию решения проблемы, демонстрируя профессиональные

	знания и умения, полученные в ходе учебного процесса
ИУК-2.4 – Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта	Представляет подготовленные материалы, отчет и презентационные материалы, используя эффективную структуру выступления, четкое изложение полученных выводов и предложений
ИУК-8.1 – Знаком с общей характеристикой обеспечения безопасности и устойчивого развития общества; классификацией чрезвычайных ситуаций, принципами и способами организации защиты населения от опасностей, возникающих в мирное время и при ведении военных действий.	Знает основы системы предотвращения и ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, готов соблюдать правила поведения в условиях угрозы чрезвычайной ситуации
ИУК-8.2 – Оценивает вероятность возникновения опасности в повседневной жизни и профессиональной деятельности и способен принять меры по ее предупреждению для обеспечения устойчивого развития общества и сохранения природной среды.	Выделяет факторы риска и возможные опасные ситуации в профессиональной сфере (безопасность пребывания туристов, санитария, пожарная безопасность и др.), предпринимает профилактические меры и осуществляет мониторинг состояния защищенности объектов инфраструктуры гостиницы или туристического агентства
ИПК-3.1 – Учитывает индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека при организации работы исполнителей и при коммуникациях с субъектами туристкой и гостиничной деятельности	Учитывает возрастные, психологические и физиологические характеристики различных категорий туристов и деловых партнёров, обеспечивая комфортные условия работы персонала и эффективного общения сотрудников туристско-гостиничных предприятий с потребителями
ИПК-3.2 – Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей	Организует процесс обслуживания клиентов туристского предприятия, предоставляя сервис, соответствующий индивидуальным особенностям туристов и спецификам конкретного сегмента рынка, формируя положительные впечатления клиентов
ИПК-3.3 – Осуществляет эффективное общение с персоналом туристского и гостиничного предприятия	Эффективно взаимодействует с работниками отдела продаж, службы приема и размещения, административного аппарата и хозяйственного подразделения
ИПК-5.1 – Вырабатывает управленческие решения на основе результатов анализа деятельности туристского предприятия и предпочтений потребителя	Разрабатывает управленческое решение на основании детального анализа текущего положения туристского предприятия, изучения рыночного окружения и выявления предпочтительных стратегий ведения бизнеса
ИПК-5.2 – Участвует в составлении сметы и формировании стоимости туристских услуг	Участвует в формировании бюджета и себестоимости туристских услуг, учитывает затраты на организацию туров, проживание, питание, транспортировку и экскурсионное сопровождение
ИПК-5.3 – Участвует в разработке текущих и перспективных планов реализации туристских продуктов, изучением обслуживаемых	Определяет ключевые направления совершенствования ассортимента и структуры предоставляемых туристских услуг, готовит

направлений и объемов оказываемых услуг	рекомендации по оптимизации туристских потоков и развитию приоритетных рынков сбыта продукции
ИПК-6.1 – Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Создает туристский продукт, ориентированный на запросы целевых сегментов рынка, интегрируя современные информационные технологии для привлечения туристов, обладающих особыми интересами и потребностями
ИПК-6.2 – Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	Разрабатывает комплекс мер по продаже разработанного туристского продукта и привлечению потенциальных покупателей посредством разных инструментов маркетинга
ИПК-7.1 – Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	Подготавливает мероприятия по продвижению туристского продукта среди целевой аудитории, внедряя новые каналы коммуникации и инструменты продвижения, повышает узнаваемость бренда предприятия на региональном и федеральном уровнях
ИПК-7.2 – Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний	Анализирует достигнутые показатели рекламной кампании, выбирает эффективные каналы рекламы и коммуникаций, принимает решения по внесению изменений в рекламные стратегии и акции, повышая эффективность воздействия на потенциальную аудиторию

9. Содержание практики

Этапы практики	Виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью	Часы контактные
1. Организационный	Проведение собрания по организации практики: – знакомство с целями, задачами, требованиями к практике и формами отчетности по практике (программой практики); – знакомство с графиком проведения практики; – подготовка дневников практиканта.	4
2. Ознакомительный	1. Знакомство с правилами внутреннего распорядка и иными локальными нормативными актами профильной организации. 2. Инструктаж по технике безопасности и охране труда, соблюдению правил противопожарной безопасности, санитарно-эпидемиологических правил и гигиенических нормативов профильной организации. 3. Изучение деятельности предприятия - места практики: общая характеристика предприятия; изучение процесса и технологии формирования продукта (услуги) на предприятии; процесса и технологий взаимоотношений предприятия с партнерами (поставщиками услуг); процесса и технологии организации обслуживания потребителей (клиентов) на предприятии; процесса и технологии	50

	продвижения и реализации турпродукта (услуги средств размещения, гостиничного продукта) на предприятии. (ИУК-8.1; ИУК-8.2)	
3. Проектный	Приобретение практических умений и навыков в соответствии с задачами практики. - анализ деятельности предприятия - места практики: общая характеристика предприятия; анализ процесса и технологии формирования продукта (услуги) на предприятии; анализ процесса и технологий взаимоотношений предприятия с партнерами (поставщиками услуг); анализ процесса и технологии организации обслуживания потребителей (клиентов) на предприятии; анализ процесса и технологии продвижения и реализации турпродукта (услуги средств размещения, гостиничного продукта) на предприятии; - разработка нового вида турпродукта (гостиничного продукта (услуги)) и системы его продвижения на рынок; - выполнение индивидуального задания на практику (ИУК- 2.1; ИУК-2.2; ИУК-2.3; ИПК-3.1; ИПК-3.2; ИПК-3.3; ИПК-5.1; ИПК-5.2; ИПК-5.3; ИПК-6.1; ИПК-6.2; ИПК-7.2).	146
4. Заключительный	1. Подготовка отчета и подготовка материалов, необходимых для его защиты (презентация, методическая разработка и т.д.). 2. Защита отчета по итогам практики. (ИУК-2.4)	16
	ИТОГО:	216

10. Формы отчетности по практике

По итогам прохождения практики обучающиеся в срок до завершения периода практики по календарному графику предоставляют руководителю практики от ТГУ:

- заполненный дневник практики;
- отчет о прохождении практики;

Студенты по результатам прохождения практики обязаны подготовить отчет, обобщающий полученные в ходе учебной практики знания и навыки, а также отражающий результаты самостоятельной работы. Отчет по учебной практике включает должен включать в себя следующие разделы:

Введение (цели и задачи практики, краткая характеристика видов деятельности практиканта на предприятии). Основная часть (разделы: общая характеристика предприятия, анализ процесса и технологии формирования продукта (услуги) на предприятии, анализ процесса и технологий взаимоотношений предприятия с партнерами (поставщиками услуг), анализ процесса и технологии организации обслуживания потребителей (клиентов) на предприятии, анализ процесса и технологии продвижения и реализации турпродукта (услуги средств размещения, гостиничного продукта) на предприятии, разработка нового вида турпродукта (гостиничного продукта (услуги)) и системы его продвижения на рынок. Результаты выполненного индивидуального задания. Заключение (необходимо новые знания, навыки и умения, полученные в ходе прохождения практики, предложения и рекомендации). Список литературы. Приложения.

11. Организация промежуточной аттестации обучающихся

11.1 Порядок и форма проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой путем публичной защиты обучающимися индивидуальных отчетов о прохождении практики на итоговом учебном занятии перед комиссией из не менее трех научно-педагогических работников, включая руководителя практики от ТГУ.

11.2 Процедура оценивания результатов обучения

Оценка сформированности результатов обучения осуществляется комиссией во главе с руководителем практики на основе анализа предоставленных отчетных документов, выступления обучающегося и его ответов на вопросы. Также учитывается характеристика учащегося о прохождении практики, которая дается руководителем практики от профильной организации.

11.3 Критерии оценивания результатов обучения

Результаты прохождения практики определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

«Отлично». Отчет по практике отражает весь намеченный объем работы, требуемый программой практики, показывает высокий уровень практических навыков. Практические задания по программе практики выполнены в полном объеме с использованием различных методов анализа, показывают высокий уровень самостоятельности студента при их выполнении. По результатам выполнения практических заданий сделаны правильные выводы, предложены рекомендации. Оформление отчета соответствует предъявляемым требованиям. Индивидуальное задание выполнено в полном объеме. Дневник практики в соответствии с требованием программы практики и заверен руководителем. Дана положительная оценка от организации (предприятия), в ней отмечен высокий уровень сформированности всех компетенций. Во время защиты показано знание основных аспектов содержания практик, информация представлена грамотно и логично. Соблюдены все требования к оформлению презентации.

«Хорошо». Отчет по практике отражает намеченный объем работы, требуемый программой практики, показывает достаточный уровень практических навыков. Практические задания по программе практики выполнены в полном объеме с использованием различных методов анализа, показывают высокий уровень самостоятельности студента при их выполнении. По результатам выполнения практических заданий сделаны неполные выводы, предложены недостаточно обоснованные рекомендации. В оформлении отчета присутствуют небольшие отклонения от предъявляемых требований. Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, но отдельные вопросы освещено недостаточно полно. Дневник практики в соответствии с требованием программы практики и заверен руководителем. Дана положительная характеристика от организации (предприятия), в ней отмечен высокий уровень сформированности большинства компетенций. Во время защиты показано знание основных аспектов содержания практик, информация представлена грамотно и логично, но недостаточно полно раскрыта сущность вопроса, допущены незначительные ошибки. Соблюдены большинство требований к оформлению презентации.

«Удовлетворительно». Отчет по практике отражает не весь намеченный объем работы, требуемый программой практики, не показывает глубоких знаний теории и умения применять ее на практике, есть ошибки в анализе отдельных вопросов. Практические задания по программе практики выполнены с допущением ошибок, не все практические задания нашли отражение в отчете. По результатам выполнения практических заданий сделаны неполные выводы, предложены недостаточно обоснованные рекомендации. В оформлении отчета присутствуют небольшие отклонения от предъявляемых требований. Возможны нарушения графика подготовки и сроков сдачи отчета по практике. Индивидуальное задание выполнено, но отдельные вопросы не

рассмотрены. По результатам выполнения индивидуального задания сделаны неполные выводы, предложены недостаточно обоснованные рекомендации. Дневник практики заполнен не полностью, заверен руководителем. Дана положительная характеристика от организации (предприятия), в ней отмечен высокий уровень только небольшой части компетенций. При защите отчета студент показал слабое знание основных аспектов содержания производственной практики, не проявил умение публичного выступления, на дополнительные вопросы не были даны ответы. На презентации к отчету текст полный, изложен не логично и с неточностями. Соблюдены не все требования к оформлению презентации.

«Неудовлетворительно». Отчет по практике собран не в полном объеме, нарушена структурированность, в оформлении прослеживается небрежность. Нарушены сроки сдачи отчета. Индивидуальное задание не раскрыто. Дневник практики заполнен не полностью, заверен руководителем практики. В характеристике от предприятия (организации) отмечен невысокий уровень сформированности компетенций. На защите студент демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики. Допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно. На презентации к отчету текст изложен нелогично, с неточностями. Соблюдены не все требования к оформлению презентации.

12. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по практике в электронном университете «iDO» - <https://lms.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по практике.

в) Методические указания по подготовке отчета по практике.

г) Методические указания по организации самостоятельной работы студентов.

13. Перечень рекомендованной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

– Жуков А.А., Дерябина С.О. Технологии и организация операторских и агентских услуг: учебник для вузов. Москва: Академия, 2011.

– Черевичко Т.В. Экономика туризма: учебное пособие. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018.

– Жданова Т.С. Технологии продаж: учебное пособие для бакалавров. Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2020.

– Иванилова С.В. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие для бакалавров. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020.

– Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021.

– Лисевич А. В., Лунтова Е. В. Маркетинг в туристской индустрии: учебное пособие для бакалавров. Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021.

б) дополнительная литература:

– Руденко Л. Л., Овчаренко Н. П., Косолапов А. Б. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров. Москва: Дашков и К; Ай Пи Эр Медиа, 2021.

– Кучеренко И.М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент». Краснодар: Южный институт менеджмента; Ай Пи Эр Медиа, 2017.

– Колочева В.В. Управление качеством услуг: учебное пособие. Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2018.

- в) ресурсы сети Интернет:
- открытые онлайн-курсы
 - Портал про гостиничный бизнес – <https://prohotel.ru/>
 - Официальная русскоязычная версия международного журнала HOLELS Magazine – <https://hotelmagazine.ru/>
 - Российский отраслевой портал, посвященный туризму и путешествиям – <https://www.tourdom.ru/>

14. Перечень информационных технологий

- а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:
- Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
 - публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).
- б) информационные справочные системы:
- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
 - Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
 - ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
 - ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
 - Образовательная платформа Юрайт – <https://urait.ru/>
 - ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
 - ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

15. Материально-техническая база проведения практики

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115 Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска	634050, Томская область, г. Томск, пр-кт Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м ²
Зона регистрации и размещения гостей (холл) Оборудование: столы, кресла офисные, автоматизированное рабочее место, оборудование для программирования карточек гостей	Адрес: 634034, Томск, ул. Красноармейская, д.124, 1 этаж Гостиница «Спорт-Отель» (холл)
Аудитория 11. Одноместный стандартный номер для размещения гостей: Кровать 1,5-спальная, стол, телефон, телевизор, холодильник, шкаф, кондиционер, стул, фен, чайник, душевая кабина, раковина, туалет, зеркало	Адрес: 634034, Томск, ул. Красноармейская, д.124, Гостиница «Спорт-Отель». Аудитория 11 (площадь 14 м ²)
Аудитория 14. Одноместный улучшенный номер для размещения гостей: Кровать 2-спальная, стол, телефон, телевизор, холодильник, шкаф, кондиционер, стул, фен, чайник, душевая кабина, раковина, туалет, зеркало	Адрес: 634034, Томск, ул. Красноармейская, д.124, Гостиница «Спорт-Отель». Аудитория 14 (площадь 18 м ²)

Аудитория 20. Двухместный стандартный номер для размещения гостей: две кровати 1-спальные, стол, телефон, телевизор, холодильник, шкаф, кондиционер, 2 стула, фен, чайник, душевая кабина, раковина, туалет, зеркало	Адрес: 634034, Томск, ул. Красноармейская, д.124, Гостиница «Спорт-Отель». Аудитория 20 (площадь 19 м ²)
Аудитория 35. Номер полулюкс двухкомнатный для размещения гостей: кровать 2-спальная, диван раскладывающийся 2-спальный, стол, телефон, телевизор, холодильник, шкаф, кондиционер, стул, кресло, фен, чайник, душевая кабина, ванна, биде, раковина, туалет, зеркало	Адрес: 634034, Томск, ул. Красноармейская, д.124, Гостиница «Спорт-Отель». Аудитория 35 (площадь 35 м ²)
Аудитория 37. Номер люкс двухкомнатный для размещения гостей: кровать 2-спальная, диван раскладывающийся 2-спальный, стол, телефон, телевизор, холодильник, шкаф, кондиционер, стул, кресло, фен, чайник, душевая кабина, ванна, биде, раковина, туалет, зеркало	Адрес: 634034, Томск, ул. Красноармейская, д.124, Гостиница «Спорт-Отель». Аудитория 37 (площадь 40 м ²)
Аудитория 44. Апартаменты трехкомнатные для размещения гостей: кровать 2-спальная, диван раскладывающийся 2-спальный, стол письменные, стол кухонный, кухонный гарнитур, посуда, стол, телефон, телевизор, холодильник, шкаф, кондиционер, 4 стула, кресло, фен, чайник, душевая кабина, ванна, гигиенический душ, раковина, туалет	Адрес: 634034, Томск, ул. Красноармейская, д.124, Гостиница «Спорт-Отель». Аудитория 44 (площадь 53 м ²)