





Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 43.03.01 Сервис с учетом рекомендаций и ОПОП ВО по направлению и профилю подготовки Социокультурный сервис.

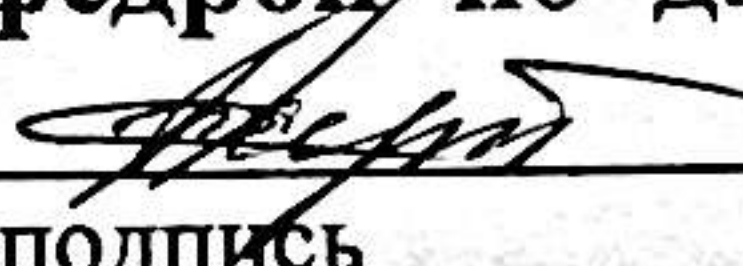
Разработчик  **Мустафаева А.Р., к.пед.н., ст.преп.**  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«12» 09. 2019 г.

Зав. кафедрой, за которой закреплена практика  **Ж.А. Сулаева, д.филол.н, доцент**  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)


«12» 09. 2019 г.

Программа одобрена на заседании выпускающей кафедры ПиСКС от 12.09.2019 года, протокол № 1.

Зав. выпускающей кафедрой по данному направлению (специальности, профилю)  **Ж.А. Сулаева, д.филол.н, доцент**  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

«12» 09. 2019 г.

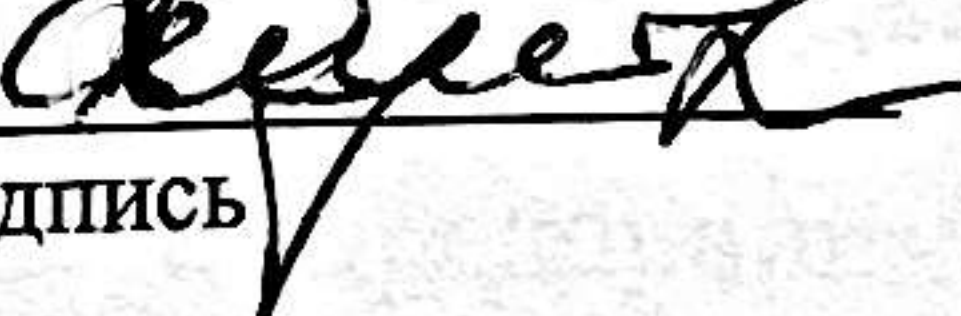
Программа одобрена на заседании Методического совета факультета Таможенного дела и судебной экспертизы от 16.09.19 года, протокол № 1.

Председатель Методического совета факультета  **Р.К. Аминова, к.э.н., ст. преподаватель**  
подпись (ФИО уч. степень, уч. звание)

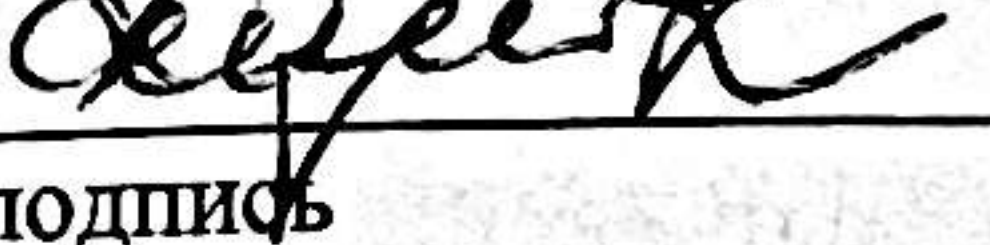
«16» 09 20 19 г.

И.о. декана факультета   
подпись

Эмирова Г.А.  
ФИО

Начальник УО   
подпись

Магомаева Э.В.  
ФИО

И.о.начальника УМУ   
подпись

Гусейнов М.Р.  
ФИО

### **1. Цель производственной (организационно-управленческой) практики по профилю «Социокультурный сервис»**

Цель производственной (организационно-управленческой) практики по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) — овладение формами и методами работы, приобретение навыков и профессиональных знаний, необходимых для работы в социально-культурной сфере, выработка умений исполнительской дисциплины, знакомство с текущими задачами и проблемами предприятий социально-культурного сервиса.

В процессе прохождения практики, обучающиеся должны выполнить работы соответствующих этапов, начиная от формирования задач практики и заканчивая их решением. Решение данных задач осуществляется при самостоятельном выполнении обучающимися программы производственной (организационно-управленческой) практики.

### **2. Задачи производственной (организационно-управленческой) практики по профилю «Социокультурный сервис»**

Задачами производственной (организационно-управленческой) практики являются:

- выполнение должностных обязанностей сотрудника сферы сервисной деятельности на предприятиях и учреждениях соответствующего профиля;
- совершенствование профессиональных качеств личности будущего обучающегося;
- формирование профессиональной культуры обучающегося;
- углубленное изучение специфики деятельности конкретных сервисных предприятий.

### **3. Место производственной (организационно-управленческой) практики в структуре ОПОП бакалавриата по профилю «Социокультурный сервис»**

Практика обучающегося по направлению 43.03.01 Сервис является составной частью учебного процесса и относится к части формируемой участниками образовательных отношений части Блок 2 ПРАКТИКА.

Практика проводится в соответствии с требованиями ФГОС ВО в части государственных требований к минимуму содержания и уровню подготовки выпускников.

При прохождении практики обучающийся должен грамотно использовать теоретический, практический материал и методы всех дисциплин, изученных к моменту прохождения практики. Результаты, полученные на практике, используются при дальнейшем изучении дисциплин, предусмотренных учебным планом по профилю «Социокультурный сервис».

Производственная (организационно-управленческая) практика обучающегося базируется на основании следующих дисциплин ОПОП: основы социального государства, социология, психология, экономика и предпринимательство в СКС, конфликтология, математика, информатика, экология, правовая информатика в СКС, социально-экономическая статистика, информационные технологии управления СКС, сервисология, методы и технологии социокультурной работы, инновации в социально-культурном сервисе, теория и методика экскурсоведения, реклама в СКС и др.

### **4. Формы проведения производственной (организационно-управленческой) практики**

Указываются формы проведения практики. Практика проводится в следующих формах:

- непрерывно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения всех видов практик, предусмотренных ОПОП ВО;
- дискретно: по видам практик - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики;
- дискретно: по периодам проведения практик — путем чередования в графике учебного

процесса периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических учебных занятий.

### **5. Место и время проведения производственной (организационно-управленческой) практики**

Базой проведения производственной (организационно-управленческой) практики бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 Сервис являются ведущие предприятия республики Дагестан. Производственная (организационно-управленческая) практика проводится в следующих организациях: турфирма «Джага», ООО «ДагТурКаспий», министерство по туризму и народным промыслам, музей «Россия – моя история», на базе которых осуществляется подготовка специалистов по соответствующему направлению.

При подборе баз практики учитываются условия и возможности проведения на них всех видов практики с последующим распределением специалистов в эти организации на работу после окончания университета.

Практика проводится в четвертом семестре, продолжительность практики 4 недели, что соответствует 6 ЗЕТ, проходит согласно графику учебного процесса.

### **6. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной (организационно-управленческой) практики**

В результате прохождения производственной (организационно-управленческой) практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, компетенции:

#### **6.1. Универсальные компетенции обучающихся и индикаторы их достижения**

<b>Код и наименование универсальной компетенции</b>	<b>Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции</b>
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК-8.1. Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте УК-8.2. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты УК-8.3. Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций

## 6.2. Общепрофессиональные компетенции обучающихся и индикаторы их достижения

Код и наименование общепрофессиональных компетенций	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса                      ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса                      ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса</p>
<p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1. Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон                      ОПК-3.2. Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000                      ОПК-3.3. Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>
<p>ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов                      ОПК-4.2. Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн                      ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет</p>
<p>ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>ОПК-6.1. Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области                      ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности                      ОПК-6.3. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг                      ОПК-6.4. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями</p>

<p>ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ</p> <p>ОПК-7.2. Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ</p>
--	--

### 6.3. Профессиональные компетенции обучающихся и индикаторы их достижения

<p><b>Код и наименование профессиональной компетенции</b></p>	<p><b>Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции</b></p>
<p>ПК-1 Способен к осуществлению деятельности по организации и управлению предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>	<p>ПК-2.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p> <p>ПК-2.2. Применяет методы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p> <p>ПК-2.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p>

## 7. Структура и содержание производственной (организационно-управленческой) практики

Общая трудоемкость производственной (организационно-управленческой) практики составляет 6 зачетных единиц, что составляет 216 часов. Структура и содержание производственной (организационно-управленческой) практики представлена в таблице 1.

Таблица 1

п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу обучающегося и текущего контроля			Формы контроля
		Теоретические занятия	Производственная работа	Самостоятельная работа	
1.	Организационный этап: определение базы практики, рабочих мест обучающихся, руководство практикой. Порядок контроля над прохождением практики. Изучение программы практики. Получение рекомендаций руководителя практики от кафедры о методике прохождения практики.	2	6	36	индивидуальный план работы
2.	Подготовительный этап: инструктаж по технике безопасности, информация о порядке прохождения практики, времени прохождения практики, специфике деятельности предприятий – баз практики, о задачах и содержании практики, о подготовке отчета по практике.		8	36	сбор и обработка данных
3.	Основной этап: беседа по выполнению индивидуального плана прохождения практики, получения индивидуальных заданий, учебные экскурсии на предприятия. Ознакомительные лекции		8	36	индивидуальное задание

4.	Заключительный этап: обработка полученной информации, ее систематизация и написание отчета и оформление отчета по практике.		6	36	написание отчета по практике
5.	Отчетный этап. Характеристика от базы прохождения практики. Защита отчета в установленные сроки.		6	36	дневник практики и отчет по практике, характеристика. Дифференцированный зачет
	ИТОГО	2	34	180	216 (6 ЗЕТ)

### 8. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые в ходе производственной (организационно-управленческой) практики

При выполнении различных видов работ на производственной (организационно-управленческой) практике используются следующие технологии:

Научно - исследовательские:

- методы мониторинга рынка услуг;
- прикладные методы исследовательской деятельности в сервисе;
- групповая форма обучения – форма обучения, позволяющая обучающимся эффективно взаимодействовать в микрогруппах при формировании и закреплении знаний;
- исследовательский метод обучения – метод обучения, обеспечивающий возможность организации поисковой деятельности обучаемых по решению новых для них проблем, в процессе которой осуществляется овладение обучаемыми методами научного познания и развитие творческой деятельности;
- компетентностный подход – это подход, акцентирующий внимание на результатах образования, причём в качестве результата рассматривается не сумма усвоенной информации, а способность человека действовать в различных проблемных ситуациях;
- личностно-ориентированное обучение – это такое обучение, где во главу угла ставится личность обучаемого, ее самобытность, самооценку, субъективный опыт каждого сначала раскрывается, а затем согласовывается с содержанием образования;
- междисциплинарный подход – подход к обучению, позволяющий научить обучающихся самостоятельно «добывать» знания из разных областей, группировать их и концентрировать в контексте конкретной решаемой задачи;

научно- производственные:

- инновационные технологии в сервисной деятельности;
- принципы и методы разработки инновационного проекта.
- использование различных эмпирических методов: (наблюдение, анкетирование, тестирование, эксперимент);
- личностно-ориентированное обучение;
- междисциплинарный подход



## 9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающегося на производственной (организационно-управленческой) практике

Для аттестации практики разработаны контрольные вопросы, индивидуальные задания и вопросы для проведения аттестации.

### Контрольные вопросы

1. Технология ведения деловой переписки на предприятии.
2. Техника приема и переговоров с клиентами и партнерами.
3. Процедура соблюдения протокола и этикета.
4. Культура межличностного общения.
5. Организация рабочего места работника.
6. Организация работы с запросами клиентов.
7. Технология работы с клиентскими базами данных.
8. Соблюдение требований к стандартам и качеству обслуживания клиентов.
9. Показатели эффективности использования основных средств, физический и моральный износ.
10. Нормирование оборотных средств и управление по источникам формирования.
11. Состав и структура оборотных производственных фондов в туризме.
12. Анализ эффективности использования трудовых ресурсов в туризме.
13. Кадровая политика на предприятии гостеприимства.
14. Классификация затрат на производство продукции туристической индустрии.
15. Рентабельность производства и предприятия в туризме.
16. Организация и проведение деловых переговоров.
17. Организация и проведение рекламных компаний.
18. Организация работы с жалобами клиентов: техника работы, процедуры применения мер по жалобам, учет и анализ жалоб.
19. Анализ трудовой дисциплины работников на предприятии.
20. Определение и анализ потребностей в ресурсах.
21. Выявление и анализ проблем в работе предприятия.
22. Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников.
23. Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников.
24. Система материального и морального стимулирования на предприятии.
25. Управление конфликтными ситуациями на предприятии.
26. Ценовые стратегии туристической фирмы.
27. Затратный и рыночные методы формирования цен на продукцию (услуги) туризма.
28. Финансовая политика на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма.
29. Сущность и функции финансов предприятий туризма.
30. Финансовый план предприятия туристической индустрии.
31. Место и роль налогов и обязательных платежей в процессе формирования предприятия. Прямые и косвенные налоги в туристической индустрии.
32. Проблемы стратегического и внутрифирменного планирования в туристической деятельности.

### Индивидуальные задания для проведения аттестации

Самостоятельная работа по производственной (организационно-управленческой) практике предусматривает выполнение обучающимся 2-3 заданий (по выбору) из предложенного ниже списка.

1. Самостоятельно организовать и провести анкетирование, опрос общественного мнения с целью выявления предпочтений.
2. Организовать и провести маркетинговые исследования с целью составления прогноза развития рынка, его емкости и динамики спроса и предпочтений потребителей и разработки мер по повышению конкурентной позиции фирмы, организации, товаров и услуг.
3. Провести анализ потребительского поведения, учитывая все особенности и ошибки часто встречающиеся.
4. Выберите туристскую дестинацию, сформулируйте основные показатели для оценки привлекательности туристской привлекательности, задайте весовые коэффициенты и рассчитайте индекс ее привлекательности.
5. Сформулируйте основные направления повышения привлекательности анализируемой туристской дестинации.
6. Определите формы оплаты труда разных категорий работников, включая социальные льготы и рассчитайте затраты на персонал туристического агентства.
7. Современные формы и методы организации туристской деятельности
8. Современные формы внешнеэкономической деятельности предприятий туризма.
9. Проблемы политики ускоренной амортизации туристских предприятий.
10. Проблемы производительности труда и кадровой политики в турбизнесе.
11. Специфика организации логистики туристского предприятия.
12. Туристские формальности.

#### **Типовые задания для оценки результатов прохождения практики**

1. Изучить организационно-управленческую структуру места прохождения практики;
2. Проанализировать основные виды деятельности места прохождения практики;
3. Изучить задачи и функции основных подразделений, ознакомление с должностными обязанностями;
4. Подготовка сценария внутрикорпоративного мероприятия;
5. Разработка медиа-плана;
6. Контент-анализ материалов о предприятии в периодических изданиях;
7. По представленным данным сгруппируйте затраты туристского предприятия по способу включения их в себестоимость туристского продукта; рассчитайте затраты турфирмы по обслуживанию группы и стоимость обслуживания одного человека по 10-дневному маршруту, выбранного Вами направления.
8. В результате реализации услуг туристская организация получила выручку в размере 100 д.ед., при этом затраты составили 80 д.ед. Определите чистую прибыль и рентабельность организации, если известно, что налоговые платежи составляют 20% балансовой прибыли.
9. По условиям первого задания рассчитайте прогнозные значения чистой прибыли организации, если известно, что выручка будет ежегодно возрастать на 10% в течении 3 лет при одновременном росте затрат на 5%, 6%, 7% соответственно.
10. Туристская услуга.  
Требования к туристским услугам.
11. Определение понятия «туристский продукт».
12. Сущность туристской деятельности.
13. Правовые основы туристской деятельности.
14. Виды предпринимательской деятельности в туризме.
15. Участники туристского рынка.
16. Туроператоры на туристском рынке.
17. Турагенты на туристском рынке.
18. Международные туристские организации: классификация, значение.

19. Основные проблемы туристского рынка в Российской Федерации.
20. Государственная регистрация юридических лиц субъектов туристского рынка в РФ.
21. Схемы взаимодействия туроператора и турагента.
22. Пакет услуг. Основные и дополнительные услуги.
23. Этапы разработки туристского продукта и их характеристика.
24. Маркетинговые исследования для разработки турпродукта.
25. Понятие «туристская путевка». Информация, которая указывается в путевке.
26. Определение понятий: «договор», «договор на туристское обслуживание», «договор о реализации туристского продукта».
27. Договорные отношения между туроператором и турагентом.
28. Ведение туристской отчетности.
29. Документы, входящие в туристский пакет и выдаваемые туристу на руки после оплаты тура.
30. Современные системы бронирования туров у туроператоров.
31. Бронирование авиабилетов, правила бронирования, этика бронирования.
32. Тарифы. Виды тарифов на авиаперевозках.
33. Скидки и льготы, предоставляемые авиаперевозчиками.
34. Чартер. Виды чартерных программ.
35. Ценообразование в туризме.
36. Учетная политика турфирмы.
37. Особенности налогообложения в туризме.
38. Способы расчетов с поставщиками туристских услуг.

#### **10. Формы текущей и промежуточной аттестации по итогам практике**

К формам промежуточной аттестации обучающихся по итогам производственной (организационно-управленческой) практики относятся: собеседование, контрольное тестирование, составление и защита отчета, дифференцированный зачет.

По окончании практики обучающийся сдает дифференцированный зачет по результатам представленного отчета и собеседования

##### **Оформление, структура, содержание и защита отчета по практике**

###### *Оформление отчета*

Отчет является итоговым документом, на основании которого после защиты обучающийся получает зачет по практике.

Отчет должен быть грамотно изложен, четко и аккуратно оформлен.

Если отчет необходимо проиллюстрировать типовыми формами документа, то по окончании всей работы, после заключения вставляется лист с наименованием «Приложения» и затем прикладываются эти формы.

Все страницы отчета (включая приложения) должны быть пронумерованы. Номера проставляются в правом верхнем углу страницы. Первой страницей считается титульный лист. На нем цифра «1» не ставится, на следующей странице проставляется цифра «2» и т.д.

Иллюстративный материал (графики, классификационные и структурные схемы, таблицы и пр.) должен быть представлен по мере изложения текста отчета. Под каждым графиком, схемой, иллюстрацией пишется слово «Рис.» с цифрой порядкового номера; наименование рисунка, а под подрисуночной надписью расшифровывают обозначения.

Для оформления всей документации по производственной (организационно-управленческой) практике обучающимся предоставляется 2 дня в конце практики, о чем могут быть сделаны соответствующие записи в дневнике.

###### *Структура и содержание отчета*

Структурно отчет должен отвечать требованиям, предъявляемым к отчетам по научно исследовательской работе (ГОСТ 7 32-81) и включать следующие элементы:

титульный лист, отзыв руководителя практики от предприятия, содержание (перечень разделов и подразделов с указанием страниц), основную часть, заключение, список использованной литературы, Приложения (при необходимости).

В основной части отчета необходимо раскрыть следующие вопросы (перечень разделов и подразделов, их последовательность в отчете должны четко соответствовать нижеизложенному содержанию):

- а) база прохождения практики, ее полное наименование;
- б) сроки прохождения практики;
- в) виды выполненной работы за время прохождения практики;
- г) степень выполнения календарного плана практики, причины его неполного выполнения;
- д) содержание аналитической работы обучающегося, связанная с проведением социологических исследований;

е) изложение спорных вопросов, возникающих при прохождении практики, а также предложения обучающегося, направленные на улучшение работы того учреждения, где была организована производственной (организационно-управленческой) практики, а также совершенствование организации самой практики.

Отчет составляется творчески, в произвольной форме, подписывается обучающийся и заверяется руководителем от производства.

К отчету приобщаются следующие документы:

- а) дневник по практике, заверенный руководителем практики от производства;
- б) характеристика обучающегося, подписанная руководителем практики от того учреждения, где была организована производственная (организационно-управленческая) практика;

Все эти материалы вместе с отчетом производственной (организационно-управленческой) практики подшиваются в папку и представляются на кафедру после окончания практики.

Защита практики в форме производственной (организационно-управленческой) практики проводится после окончания практики в сроки, определяемые деканатом.

К защите допускаются обучающиеся, у которых материалы по производственной (организационно-управленческой) практике оформлены надлежащим образом и собраны все необходимые документы. Защита отчета обучающихся по производственной (организационно-управленческой) практике оценивается по модульно-рейтинговой системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно). Обучающийся, получивший неудовлетворительную оценку, либо направляется повторно на практику, либо отчисляется из университета.

Полностью оформленный отчет с отзывом руководителя практики от предприятия представляется руководителю практики от кафедры для проверки и защиты. Вместе с отчетом обучающийся должен представить заполненный дневник практики, закрепленный печатью предприятия и заверенный подписью руководителя практики от предприятия.

#### *Защита отчетов*

Защита отчетов проводится на кафедре комиссией, в состав которой входят руководители практик от кафедры и предприятия, а также другие преподаватели и специалисты предприятия.

Защищенный отчет с указанием даты защиты передается руководителем практики от кафедры заведующему кафедрой. Обучающиеся, не прошедшие практику в установленные учебным планом сроки, допускаются к повторному прохождению практики только по решению ректората.

#### *Краткие указания по заполнению дневника по практике*

Основным назначением дневника прохождения производственной (организационно-управленческой) практики является отражение в нем работы, проделанной обучающимися на месте практики. Записи в дневник вносятся ежедневно.

Дневник практики имеет общеуниверситетскую форму.

В дневнике отражаются:

1. Даты прохождения производственной (организационно-управленческой) практики: даты прибытия и убытия отмечаются и визируются подписью руководителя практики от предприятия, скрепленной печатью учреждения. Также отмечается дата прохождения инструктажа по технике безопасности, указывается назначенная должность и дата начала работы.

II. План прохождения производственной (организационно-управленческой) практики составляется обучающимися совместно с руководителем практики от предприятия. План расписывается по датам и должен охватывать все разделы программы практики. Фактическое выполнение календарного плана выявляется на основании записей в дневнике.

III. Учет прохождения производственной (организационно-управленческой) практики: здесь кратко описывается содержание выполненных работ в соответствии с поставленными вопросами программы. Дневник еженедельно представляется руководителю практики от предприятия, который визирует каждую запись личной подписью и проставляет дату.

IV. Рекомендации и замечания руководителя производственной (организационно-управленческой) практики от предприятия: записываются поощрения и замечания, полученные обучающимися во время практики.

V. Список материалов, собранных обучающимися в период производственной (организационно-управленческой) практики: приводится перечень документации, отчетности и другого фактического и цифрового материала, который был предоставлен обучающийся для написания отчета.

VI Оценка работы обучающимся в период прохождения производственной (организационно-управленческой) практики дается руководителем практики от предприятия, подписывается и заверяется печатью предприятия.

Правильность, своевременность и аккуратность заполнения дневника практики является обязанностью обучающихся и учитывается при оценке. Дневник вместе с отчетом по практике сдается на кафедру при защите отчета.

#### *Подведение итогов практики*

По окончании производственной (организационно-управленческой) практики обучающийся должен составить подробный письменный отчет и предоставить его на кафедру. Отчет должен быть проверен и подписан руководителями практики от кафедры и предприятия.

Обучающийся, не явившийся или опоздавший на производственную (организационно-управленческую) практику, обязан предоставить руководителям практики от кафедры и предприятия письменное объяснение и оправдательный документ для решения вопроса о продлении срока прохождения практики.

Обучающийся, который не выполнил программу практики, а также получивший отрицательный отзыв или неудовлетворительную оценку может быть повторно направлен на практику или исключен из университета.

#### **Контрольные вопросы к защите отчета по производственной (организационно-управленческой) практике**

1. Объекты профессиональной туристской деятельности.
2. Цели, задачи и миссия туристского предприятия.
3. Перспективный анализ потенциального туристского предприятия.
4. Туристские ресурсы Омской области.
5. Международные документы, регулирующие туристскую деятельность.
6. Государственная поддержка туризма в Российской Федерации.
7. Страхование гражданской ответственности туроператора.

8. Роль финансового обеспечения в туризме.
9. Проблемы современного туроперейтинга в России.
10. Технологическая документация туристского продукта (тура).
11. Принципы и методы ценовой и неценовой конкуренции в туризме.
12. Влияние качества туристских услуг и ассортимента туристской продукции на конкурентоспособность турфирмы.
13. Ценовая политика туристской фирмы.
14. Предпродажное и послепродажное обслуживание клиентов в туризме.
15. Профессиональная этика работников туристской отрасли.
16. Роль кадров в туристском бизнесе.
17. Роль стратегии и стиля руководства в успехе туристской фирмы.
18. Организационная культура и ее роль в развитии туристского предприятия.
19. Себестоимость туристского продукта.
20. Методы ценообразования в туризме.
21. Особенности налогообложения в туризме.
22. Несовершенство законодательной базы страхования в туризме.
23. Виды страхования в туризме.
24. Основные направления работы по обеспечению безопасности туристов в путешествии.
25. Компенсационное и сервисное страховое обслуживание

### 11. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной (организационно-управленческой) практики

Учебно-методическое и информационное обеспечение представлено в виде таблицы и включает в себя основную и дополнительную литературу, интернет ресурсы и российские и зарубежные издания (таблица 2)

Таблица 2

№ п/п	Виды занятий (лк, пз, срс, кп)	Необходимая литература по дисциплинам (наименование учебника, учебного пособия, конспект, лек.учебно-методич. литературы)	Автор(ы)	Издат-во и год издания	Кол-во пособий, учебн.и прочей лит.	
					В биб л	На каф
<b>Основная литература</b>						
1	Лк, пз, срс	Сервисная деятельность : учебное пособие . — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/9581.html">https://www.iprbookshop.ru/9581.html</a>	В. Ф. Буйленко	Краснодар: Южный институт менеджмент а, 2006.	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/9581.html">https://www.iprbookshop.ru/9581.html</a>	
2	Лк, пз, срс	Конфликтология: учебное пособие. — ISBN 978-5-374-00308-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/1070">https://www.iprbookshop.ru/1070</a>	М. В. Цыбульская	Москва : Евразийский открытый институт, 2010.	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/10705.html">https://www.iprbookshop.ru/10705.html</a>	

		<a href="#">5.html</a>			
3	Лк, пз, срс	Основы конфликтологии : учебное пособие. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/19276.html">https://www.iprbookshop.ru/19276.html</a>	Е.А. Афанасьева	Саратов: Вузовское образование, 2014.	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/19276.html">https://www.iprbookshop.ru/19276.html</a>
4	Лк, пз, срс	Управление персоналом: учебное пособие (курс лекций). — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/73272.html">https://www.iprbookshop.ru/73272.html</a>	Д. М. Инжиева	Симферополь: Университет экономики и управления, 2016.	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/73272.html">https://www.iprbookshop.ru/73272.html</a>
<b>Дополнительная литература</b>					
5	Лк, пз, срс	Правовые основы информатики: учебное пособие. — ISBN 978-5-374-00555-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/11069.html">https://www.iprbookshop.ru/11069.html</a>	Л. Л. Ефимова	Москва: Евразийский открытый институт, 2011.	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/11069.html">https://www.iprbookshop.ru/11069.html</a>
6	Лк, пз, срс	Медиапланирование: учебное пособие. — 240 с. — ISBN 978-5-374-00391-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/10716.html">https://www.iprbookshop.ru/10716.html</a>	А. А. Романов, Г. А. Васильев, Р. В. Каптюхин	Москва: Евразийский открытый институт, 2010.	URL: <a href="https://www.iprbookshop.ru/10716.html">https://www.iprbookshop.ru/10716.html</a>

## 12. Материально-техническое обеспечение производственной (организационно-управленческой) практики

Для проведения производственной (организационно-управленческой) практики используется материально-техническое обеспечение:

- кабинеты, оборудованные компьютерами в местах прохождения практической подготовки;

- кабинеты факультета таможенного дела и судебной экспертизы ДГТУ, оснащенные техническими средствами в количестве, необходимом для выполнения целей и задач практики, портативными и стационарными компьютерами с необходимым программным обеспечением и выходом в Интернет;

- доступ к справочной, научной и учебной литературе, монографиям и периодическим научным изданиям по специальности, который обеспечивается научно-технической библиотекой вуза.

**Специальные условия инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)**

Специальные условия обучения и направления работы с инвалидами и лицами с ОВЗ определены на основании:

- Федерального закона от 29.12.2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

- Федерального закона от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

- приказа Минобрнауки России от 05.04.2017 № 301 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры»;

- методических рекомендаций по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса, утвержденных Минобрнауки России 08.04.2014 № АК-44/05вн).

Практика для обучающихся с ОВЗ и инвалидов организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. Инвалиды и лица с ОВЗ могут проходить практику в организациях, где созданы специальные рабочие места или имеются возможности принятия таких обучающихся, с учетом рекомендации медико-социальной экспертизы относительно условий и видов труда;

Инвалиды и лица с ОВЗ могут сдавать зачеты в сроки, установленным индивидуальным учебным планом. Инвалиды и лица с ОВЗ, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих. Инвалиды и лица с ОВЗ обязаны выполнить программу практики в рамках ОПОП/адаптированной ОПОП.

Рецензент от выпускающей кафедры  
по направлению 43.03.01 Сервис

  
подпись

  
ФИО