

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма  
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры  
«Туризм и индустрия гостеприимства»  
«30» января 2023 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**производственной практики (проектно-технологическая практика)**  
**(5 семестр)**

**основной профессиональной образовательной программы**  
**высшего образования – программы бакалавриата**  
по направлению подготовки  
**43.03.01 Сервис**

с направленностью (профилем)  
**Менеджмент в туризме и гостеприимстве**

Форма(ы) обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-23

Тула 2023 год

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**  
**рабочей программы практики**

**Разработчик:**

Танкиева Т.А., доцент,  
канд. техн. наук, доцент  
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

## **1 Цель и задачи прохождения практики**

**Целью** прохождения практики является возможность изучить процесс работы предприятий и учреждений гостиничной индустрии и сферы туризма; исследовать технологии гостиничной деятельности и туристической деятельности, характер взаимодействия с потребителем услуг конкретного гостиничного или туристического предприятия для обеспечения практической основы последующего эффективного изучения профессиональных дисциплин.

### **Задачами прохождения практики являются:**

- проведение практики на рабочих местах предприятия (учреждения, организации) или иного объекта гостиничной или туристической индустрии;
- закрепление на практике теоретических знаний, приобретение практических навыков по технологии обслуживания клиентов;
- изучение на практике психологии потенциальных клиентов, различных способов работы с ними.

## **2 Вид, тип практики, способ (при наличии) и форма (формы) ее проведения**

Вид практики – производственная практика.

Тип практики – проектно-технологическая.

Способ проведения практики – стационарная и(или) выездная.

Форма проведения практики – дискретно по видам практик - путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики.

Учебный процесс по практике организуется в форме практической подготовки обучающихся.

## **3 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведён ниже.

### **Знать:**

1) классификацию и источники чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты людей и природной среды от чрезвычайных ситуаций; принципы организации безопасности труда на предприятии, технические средства защиты людей в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (код компетенции – УК-8, код индикатора – УК-8.1);

2) основы проектирования в региональном туризме, подходы к разработке музейного и экскурсионного продукта (код компетенции – ПК-8, код индикатора – ПК-8.1).

### **Уметь:**

1) поддерживать безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды; выявлять признаки, причины и условия возникновения чрезвычайных ситуаций; ока-

зывать первую помощь при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (код компетенции – УК-8, код индикатора – УК-8.2);

2) проектировать региональный турпродукт (код компетенции – ПК-8, код индикатора – ПК-8.2).

#### **Владеть:**

1) методами прогнозирования возникновения чрезвычайных ситуаций; навыками по применению основных методов защиты и оказанию первой помощи в условиях чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов (код компетенции – УК-8, код индикатора – УК-8.3);

2) навыками разработки регионального турпродукта (код компетенции – ПК-8, код индикатора – ПК-8.3);

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы.

### **4 Место практики в структуре образовательной программы**

Практика относится к части основной профессиональной образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Практика проводится в 5 семестре.

### **5 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических часах**

Номер семестра	Формы промежуточной аттестации	Общий объем в зачетных единицах	Продолжи-тельность		Объем контактной работы в академических часах		Объем иных форм образовательной деятельности в академических часах
			в неделях	в академи-ческих часах	Работа с руководителем практики от университета	Промежу-точная атте-стация	
Очная форма обучения							
5	ДЗ	3	ДППП	108	0,75	0,25	107
Заочная форма обучения							
5	ДЗ	3	ДППП	108	0,75	0,25	107

Условные сокращения: ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой); ДППП – практика проводится дискретно по периодам проведения практик - путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий, продолжительность практики исчисляется только в академических часах.

К иным формам образовательной деятельности при прохождении практики относятся:

- ознакомление с техникой безопасности;
- изучение технической документации профильной организации;
- составление обучающимся отчёта по практике.

## 6 Структура и содержание практики

Обучающиеся в период прохождения практики выполняют задания, предусмотренные рабочей программой практики, соблюдают правила внутреннего распорядка организации, на базе которой проводится практика, соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Практики проводятся на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

**Обучение студентов.** Руководители практики от предприятий читают студентам обзорные лекции по актуальным проблемам работы предприятия.

Примерное содержание лекций:

1. Знакомство со структурой предприятия.
2. Рассказ о предприятии, его истории, его управленческой структуре, положении на рынке, основных проблемах и сильных сторонах.
3. Знакомство со структурой управления предприятием.
4. Документы по структуре управления предприятием.
5. Структура основных отделов предприятия, содержание их деятельности.
6. Должностные инструкции, соподчиненность.
7. Направленность управленческой структуры.

**Во время практики на предприятии студенты знакомятся**

- со структурой предприятия, его отделами, службами.
- с технологическим процессом предприятия;
- с особенностями работы с клиентами;
- со специальной литературой и рекламной продукцией предприятия.

### Этапы (периоды) проведения практики

№	Этапы (периоды) проведения практики	Виды работ
1	Организационный	Проведение консультации руководителя практики от кафедры: сроки прохождения практики; порядок оформления направлений на практику, договоров с организацией (базой практики) и дневника практики; требования по технике безопасности, подготовка отчетов по результатам практики, соблюдение коммерческой тайны. Инструктаж по технике безопасности.
2	Основной	Сбор материала. Обработка и анализ полученной информации. Формулирование предложений по улучшению деятельности организации.
3	Заключительный	Составление и оформление отчета по производственной практике. Выводы по содержанию и прохождению производственной практики. Защита отчёта по практике (дифференцированный зачет).

Во время прохождения практики студенты должны ознакомиться с организацией (базой практики) и собрать материалы, касающиеся организации.

Характеристика базы практики:

- полное название организации;
- организационно-правовая форма и форма собственности;
- краткая историческая справка по организации;
- основное содержание учредительных документов;

- цель создания и миссия организации;
- цели функционирования организации;
- наличие лицензий;
- организационная структура управления организацией;
- основные показатели производственно-хозяйственной деятельности организации;
- организация производственного процесса;
- система материально-технического снабжения; основные средства; производственный персонал (структура, система оплаты труда). субъекты целевого туристического или гостиничного рынка (турагентства, партнеры, потребители/туристы, конкуренты, субъекты инфраструктуры);
- перспективы развития организации.

## 7 Формы отчетности по практике

Промежуточная аттестация обучающегося по практике проводится в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой), в ходе которого осуществляется защита обучающимся отчета по практике. Шкала соответствия оценок в стобалльной и академической системах оценивания результатов обучения при прохождении практики представлена ниже.

Система оценивания результатов обучения	Оценки			
	0 – 39	40 – 60	61 – 80	81 – 100
Стобалльная система оценивания				
Академическая система оценивания (дифференцированный зачет)	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

### Требования к отчёту по практике

В отчете должны присутствовать:

- теоретическая часть;
- аналитическая часть, включающая характеристику базы практики;
- проектно-технологическая часть, содержащая мероприятия по улучшению деятельности организации и экономические затраты на их внедрение.

## 8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Ниже приведен перечень контрольных вопросов и (или) заданий, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках защиты отчета по практике. Они позволяют оценить достижение обучающимся планируемых результатов обучения при прохождении практики и сформированность компетенций, указанных в разделе 3.

### Перечень контрольных вопросов и (или) заданий

1. Приведите этапы приема заявки на тур от туриста.
2. Охарактеризуйте месторасположение предприятия, благоустройство территории, наличие и характеристика подъездных путей с необходимыми дорожными знаками и вымощенных пешеходных дорожек.
3. Дайте характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия.

4. Составить предложения по турпродукту для въездного туризма исходя из туристских ресурсов региона (области, городу) для заданной целевой группы туристов.
5. Разработайте правила общения и ведения переговоров. Возьмите одного из поставщиков услуг (гостиницу, транспортное предприятие) и составьте план ведения переговоров с ним. Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера.
6. Составьте проект договора с АТП, предоставляющим автобусы для обслуживания туристов на туре «....».
7. Составьте проект договора с гостиницей в городе ..., предоставляющей размещение туристов на туре «.....».
8. Составьте проект договора с рестораном «....», обслуживающим ваших туристов питанием (основной пансион) на туре «....», с указанием видов (заказное, шведский стол, комплексное обслуживание и др.) и вариантов обслуживания.
9. Турфирма организует тур «....». Собственной экскурсионной службы не имеет и заказывает экскурсии в экскурсионном бюро. Составьте проект договора (на год) с экскурсионным бюро на обслуживание экскурсиями циклично заезжающих групп туристов.
10. Подготовьте проект договора с музеем на посещение его группами ваших туристов по специальным заявкам.
11. Составьте текст агентского соглашения между московским туроператором и турагентством из какого-либо другого города России.
12. Разработайте макет рекламного объявления для конкретного туристского продукта, учитывая следующие вопросы: На кого ориентирован туристский продукт? Что вы хотите сказать о качестве вашего продукта? Какой формы должно быть ваше объявление?
13. Разработайте основные правила и порядок работы с клиентом после завершения тура. 21. Оформите документацию турфирмы на продажу тура (документы от туриста на получение визы, транспортные талоны, документы на оформление детей и т.д.). Приложите к отчету.
14. Составьте должностную инструкцию портье.
15. Составьте должностную инструкцию старшего администратора.
16. Составьте проект внутрифирменного документа «Правила внутреннего распорядка персонала».
17. Разработайте стандарт внешнего вида и требований гигиены для портье.
18. Составьте памятку для портье о правилах техники безопасности.
19. Составьте инструкцию по организации безопасности портье на рабочем месте.
20. Разработайте инструкцию по правилам поведения портье при возникновении нештатных ситуаций в гостинице (пожар, землетрясение и т.д.).
21. Разработайте памятку для портье о правилах взаимоотношений с клиентами гостиницы.
22. Разработайте памятку об ответственности гостиницы за сохранность личных вещей клиента в соответствии с законодательством РФ.
23. Разработайте правила обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов клиентов гостиницы в соответствии с законодательством.
24. Разработайте правила оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице.
25. Проведите хронометраж поселения, отъезда, оформить протоколом, сравните с рекомендуемыми нормативами.
26. Разработайте требования оформления и обработки заявки на бронирование, аннуляции.
27. Составьте должностную инструкцию горничной.
28. Составьте договор о материальной ответственности горничной.
29. Составьте акт об утрате или порче имущества гостиницы.
30. Разработайте стандарт внешнего вида и требований гигиены для горничной.

31. Составьте памятку для горничной о правилах техники безопасности.
32. Составьте инструкцию по организации безопасности горничной на рабочем месте.
33. Разработайте инструкцию по правилам поведения горничной при возникновении нештатных ситуаций в гостинице (пожар, землетрясение и т.д.).
34. Разработайте памятку для горничной о правилах взаимоотношений с клиентами гостиницы.
35. Разработайте памятку об ответственности гостиницы за сохранность личных вещей клиента в соответствии с законодательством РФ для «папки гостя».
36. Определите качественные показатели оборудования гостиничного номера: соответствие требованиям к мебели, аксессуарам, ковровым покрытиям, занавесям, постельным принадлежностям и др.
37. Проведите хронометраж уборки номера, оформите протоколом, сравните с рекомендуемыми нормативами.
38. Сделать расчет нормативов уборки номерного фонда и определить необходимое количество горничных.
39. Составьте реестр видов моющих средств и детерджентов, используемых в работе гостиницы.
40. Составьте памятку для горничной по технологии и правилам безопасности при работе с моющими средствами.
41. Составьте акт о списании бракованного и изношенного белья.
42. Разработайте стандарт уборки номерного фонда для гостиницы.
43. Разработайте стандарт выкладки комплектующих материалов и размещения полотенец, банных халатов в ванной комнате.
44. Разработать памятку для горничной по работе с дезинфекантами. Служба питания
45. Составьте должностную инструкцию официанта (администратора зала, бармена).
46. Составьте договор о материальной ответственности персонала службы питания.
47. Составьте акт об утрате или порче имущества ресторана.
48. Разработайте стандарт внешнего вида и требований гигиены для сотрудника зала службы питания.
49. Составьте памятку для сотрудника службы питания о правилах техники безопасности.
50. Составьте инструкцию по организации безопасности на рабочем месте.
51. Разработайте инструкцию по правилам поведения при возникновении нештатных ситуаций (пожар, землетрясение и т.д.).
52. Разработайте памятку для официанта (администратора, бармена) о правилах взаимоотношений с клиентами.
53. Определите качественные показатели оборудования торгового зала. Проведите анализ соответствия помещения торгового зала нормативным требованиям к площади, техническому оснащению, мебели и т.д..
54. Проведите хронометраж времени работы официанта, бармена.
55. Сделать расчет нормативов обслуживания и определить необходимое количество официантов.
56. Идентифицируйте ассортимент столовой посуды, приборов, белья. Составьте акта на бой, лом, порчу, утрату посуды, столового белья и приборов по типовой форме.
57. Проведите анализ соответствия оформления меню и карты вин стилю и тематической направленности предприятия питания.
58. Опишите основные виды приемов и технологии предварительной и дополнительной сервировки стола для завтрака, обеда, ужина, бизнес-ланча. Разработайте правила и особенности основного этапа обслуживания клиента в ресторане (очередность, основные виды приемов подачи холодных блюд, горячих закусок, супов, горячих блюд русским, французским и европейским методами).



## **9 Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

Для проведения практики используется материально-техническая база кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», ее аудиторный фонд, соответствующий действующим санитарным, противопожарным нормам и требованиям к технике безопасности.

Кафедра обладает парком специализированного оборудования: мультимедийное оборудование с видео- и аудиосистемами, оборудование по дисциплинам, связанным с технологиями обслуживания в туризме и гостеприимстве. Наличие компьютерного класса (16 персональных компьютеров) с выходом в сеть «Интернет» и установленным лицензионным программным обеспечением позволяет обеспечивать свободный доступ обучающихся к вычислительной технике для ее широкого применения при работе над поставленными задачами практики.

Все предприятия, заявленные как базы учебной практики, относятся к туристической отрасли и обладают действующим рабочим парком оборудования, необходимым для приобретения учащимися компетенций, заявленных рабочей программой практики по реализуемому кафедрой направлению 43.03.01 Сервис.

## **10 Перечень учебной литературы и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

1. Сулейманова, Г. В. Технология и организация экскурсионных услуг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. В. Сулейманова. — Электрон. текстовые данные. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 251 с. — 978-5-7882-1796-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62313.html>.

2. Организация проектной деятельности : учебное пособие / Л. М. Тухбатуллина, Л. А. Сафина, В. В. Хамматова [и др.]. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018. — 100 с. — ISBN 978-5-7882-2373-5. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/96548.html> (дата обращения: 30.06.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

### **10.2 Дополнительная литература**

1. Киреева, Ю. А. Основы туризма [Электронный ресурс] : учебно-практическое пособие / Ю. А. Киреева. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российская международная академия туризма, Советский спорт, 2010. — 108 с. — 978-5-9718-0497-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14289.html>

2. Новиков, В. С. Менеджмент в туризме [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. С. Новиков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Книгодел, МАТГР, 2006. — 166 с. — 5-9659-0016-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3780.html>

3. Воскресенский, В. Ю. Международный туризм [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Социально-культурный сервис и туризм», «География», «Менеджмент организации», «Экономика и управление на предприятии (по отраслям)» / В. Ю. Воскресенский. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 462 с. — 978-5-238-01456-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71022.html>

4. Веселова, Н. Ю. Организация социально-культурного досуга и управление анимацией в туризме. Часть 1 [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н. Ю. Веселова. — Элек-

трон. текстовые данные. — Краснодар : Южный институт менеджмента, 2007. — 86 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/9582.html>

### **Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. <https://e.lanbook.com/> - ЭБС «Лань», доступ авторизованный
2. <https://urait.ru/> - Образовательная платформа «Юрайт», доступ авторизованный
3. <https://www.iprbookshop.ru/> - Цифровой образовательный ресурс IPR SMART, доступ авторизованный
4. <https://tsutula.bookonlime.ru/> - ЭБС ТулГУ «BookOnLime» учебные издания ТулГУ по всем дисциплинам, доступ авторизованный
5. <https://www.studentlibrary.ru/> - ЭБС «Консультант студента», доступ авторизованный (указывается для строительных и медицинских специальностей!)
6. <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12> - Политематическая база данных периодических изданий East View, доступ авторизованный
7. <https://cyberleninka.ru/> - Научная электронная библиотека «КиберЛенинка», доступ свободный
8. <https://www.elibrary.ru/> - Научная электронная библиотека eLibrary.ru, доступ свободный

### **11 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

1. Текстовый редактор Microsoft Word;
2. Программа для работы с электронными таблицами Microsoft Excel;
3. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint;
4. Пакет офисных приложений «МойОфис».