



**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации**  
**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**  
**высшего образования**  
**«Иркутский государственный университет»**  
**(ФГБОУ ВО «ИГУ»)**  
Факультет бизнес-коммуникаций и информатики

Кафедра туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По производственной практике

**Б2.В.03(П) Организационно-управленческая**

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

направленность (профиль) Туризм

Иркутск, 2020

Одобрен

УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 516.

с учетом требований проф. стандартов: «Экскурсовод (гид)» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «04» августа 2014 г. №539н) и «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «7» мая 2015 г. №282н).

Председатель УМК Карнаухова В.К. декан  
факультета бизнес-коммуникаций и информатики, к.х.н., доцент  
*ФИО, должность, ученая степень, звание подпись, печать*

Разработчик Панкеева Н.С.,  
к.г.н., доцент кафедры туризма  
*ФИО, должность, ученая степень, звание*

## **1. Требования к результатам прохождения производственной практики**

1.1. Производственная практика Б2.В.03(П) Организационно-управленческая направлена на формирование следующих компетенций

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-1	способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
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-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
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-2	способен проектировать объекты туристской деятельности
ПК-3	способен организовать, координировать и контролировать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
ПК-4	способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентаориентированных технологий
ПК-5	способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий
ПК-6	способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителями, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг)

### **1.2. Задачи практики:**

1. дать характеристику организационной структуры и направлений деятельности туристского (гостиничного) предприятия (организации);
2. изучить основные виды деятельности и бизнес-процессы департаментов (служб, отделов) предприятия гостинично-туристского комплекса;
3. изучить способы продвижения туристского (гостиничного) продукта к потребителю;
4. изучить методы контроля качества предоставляемых услуг;
5. получить навыки организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Индекс и содержание индикатора компетенций	Результаты обучения
УК-1	способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК ук-1.1 Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач	Знать методы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач. Уметь применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации для решения поставленных задач. Владеть навыками проведения научно-исследовательской деятельности.
		ИДК ук-1.2 Применяет системный подход для решения поставленных задач	Знать принципы системного подхода для решения поставленных задач. Уметь применять системный подход для решения поставленных задач. Владеть навыками проведения научно-исследовательской деятельности.
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	ИДК ук-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	Знать принципы и методы проектирования. Уметь определять круг задач в рамках поставленной цели проекта. Владеть основами управления проектами.
		ИДК ук-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Знать способы решения задач с учетом действующих правовых норм и имеющихся условий, ресурсов и ограничений. Уметь выбирать оптимальный способ решения задач. Владеть основами управления проектами.
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДКук 3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной	Знать основы социальной психологии и психологии профессионального развития. Уметь определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. Владеть навыками социального взаимодействия.

		цели	
		ИДКук 3.3 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знать нормы и правила командной работы. Уметь реализовывать свою роль в команде. Владеть навыками принятия личной ответственности за общий результат.
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК ук-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знать основы делового общения не менее чем на одном иностранном языке. Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке. Владеть навыками деловой коммуникации не менее чем на одном иностранном языке.
		ИДК ук-4.3 Выбирает стиль общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Знать принципы выбора стиля общения в зависимости от цели и условий партнерства. Уметь адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. Владеть навыками деловой коммуникации.
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	ИДК ук 8.1 Создает и поддерживает в повседневной жизни и профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества	Знать основы безопасности жизнедеятельности. Уметь создать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности. Владеть навыками применения правил безопасности жизнедеятельности в профессиональной деятельности.
		ИДК ук 8.2 Разъясняет правила	Знать правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.

		поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Уметь разъяснять правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций. Владеть навыками применения правил поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций в профессиональной деятельности.
ПК-2	способен проектировать объекты туристской деятельности	ИДК пк-2.1 Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия	Знать основы организации рынка туристских услуг. Уметь использовать методы и технологии мониторинга рынка туристских услуг. Владеть навыками мониторинга объектов туристской деятельности.
		ИДК пк-2.4 Формирует идею проекта, организует проектную деятельность	Знать правила и способы организации мониторинга рынка туристских услуг. Уметь формировать базу данных для мониторинга рынка туристских услуг. Владеть навыками мониторинга рынка туристской деятельности.
ПК-3	способен организовать, координировать и контролировать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности	ИДК пк-3.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Знать основы организации туристской деятельности. Уметь осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. Владеть навыками организации, координации и контроля работы исполнителей.
		ИДК пк-3.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственным и финансово-экономическим и процессами туристской организации	Знать методы руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации. Уметь принимать решения об организации туристской деятельности. Владеть навыками организации, координации и контроля работы исполнителей.
ПК-4	способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий	ИДК пк-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знать основные процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Уметь организовать процесс обслуживания потребителей с учетом их запросов и применения клиентоориентированных технологий. Владеть навыками организации процесса обслуживания

		услуг	потребителей на основе нормативно-правовых актов.
		ИДК ПК-4.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Знать клиентоориентированные технологии туристского обслуживания. Уметь выбирать и применять клиентоориентированные технологии туристского обслуживания. Владеть навыками организации процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов.
ПК-5	способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ИДК ПК-5.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Знать современные технологии в туристском и гостинично-ресторанном сервисе. Уметь формировать туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий. Владеть навыками применения технологий обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий.
ПК-6	способен вести переговоры, встречи с партнерами, потребителями, заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия по разработке и реализации туристских продуктов (услуг)	ИДК ПК-6.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	Знать основы делового общения. Уметь организовать ведение переговоров с туристами и партнерами. Владеть навыками согласования условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.
		ИДК ПК-6.3 Обеспечивает взаимодействие	Знать методы ведения переговоров. Уметь обеспечивать

		е с турагентствами , туроператорами и, экскурсионным и бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. Владеть навыками ведения переговоров, встреч с партнерами и заинтересованными сторонами по согласованию условий взаимодействия, по разработке и реализации туристских продуктов (услуг).
--	--	---	---

## 2. Оценочные средства для осуществления текущего контроля по производственной практике Б2.В.03(П) Организационно-управленческая:

2.1 Соответствие компетенций и заданий производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая:

Этап практики	Номер или название задания	Характеристика формируемой компетенции или индикатора компетенции	Оценочное средство	Показатели	Критерии оценки
Подготовительный	Задание № 1 Инструктаж по охране труда и технике безопасности  Задание № 2 Обработка и систематизация фактического и литературного материала	УК-1	Зачет, Заполнение ведомости инструктажа по охране труда и технике безопасности, раздел отчета практики	Наличие компонентов анализа фактического и литературного материала	Представлена информация о видах организационной структуры тур. предприятий, способах продвижения туристского (гостинично го) продукта к потребителю.
Экспериментальный	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания  Задание № 4 Анализ документации предприятия	УК-2, УК-3, УК-4, УК-8, ПК-2, ПК-3 ПК-4, ПК-5  ПК -6	Раздел отчета практики	Соответствие требованиям оформления отчета по практике  Наличие компонентов анализа предприятия и его документации	Представлена информация: полное наименование предприятия, его реквизиты, организации онно-правовая форма и форма собственности ; особенности

					предоставляемых услуг.
Этап обработки и анализа полученной информации	Задание № 5 Обработка, систематизация и анализ материала о направлениях деятельности тур. предприятия, методах контроля качества предоставляемых услуг	УК-1, УК-2	Раздел отчета практики	Соответствие требованиям оформления отчета по практике.  Наличие компонентов анализа деятельности тур. предприятия.	Представлена информация об основных видах деятельности и бизнес-процессах департамента в (служб, отделов) предприятия гостинично-туристского комплекса; о методах контроля качества предоставляемых услуг
Подготовка отчета по практике	Задание № 6 Подготовка отчета, согласование содержания и оформления отчета с руководителем практики.  Работа по замечаниям.  Заполнение дневника практики.	УК-1, УК-2	Дневник и отчет по практике  Защита дневника практики и отчета по практике (собеседование с руководителем практики от кафедры)	Соответствие требованиям оформления дневника практики и отчета по практике	Выполнены все поставленные задачи, достигнуты цели практики

## 2.2. Оценочные средства текущего контроля и диагностика сформированности компетенций

Код индикатора компетенции	Планируемый результат	ОС	Краткое описание задания
ИДК УК-1.1 Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач	Знать методы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач.  Уметь применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации для решения поставленных задач.  Владеть навыками проведения научно-исследовательской деятельности.	Раздел отчета практики.  Защита отчета по практике.	Дать характеристику организационной структуры и направлений деятельности туристского (гостиничного) предприятия (организации).
ИДК УК-1.2 Применяет системный подход для решения	Знать принципы системного подхода для	Раздел отчета практики	Провести анализ системы методов контроля качества предоставляемых услуг на предприятии.

поставленных задач	решения поставленных задач. Уметь применять системный подход для решения поставленных задач. Владеть навыками проведения научно-исследовательской деятельности.		
ИДК УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	Знать принципы и методы проектирования. Уметь определять круг задач в рамках поставленной цели проекта.	Раздел отчета практики. Защита отчета по практике.	Определить принципы, методы и направления проектной деятельности предприятия.
ИДК УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Знать способы решения задач с учетом действующих правовых норм и имеющихся условий, ресурсов и ограничений. Уметь выбирать оптимальный способ решения задач.	Раздел отчета практики. Защита отчета по практике.	Выявить факторы, влияющие на деятельность туристского (гостиничного) предприятия (организации).
ИДК УК 3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знать основы социальной психологии и психологии профессионального развития.	Раздел отчета практики	Определить основные принципы и формы делового общения на предприятии.
ИДК УК 3.3 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знать нормы и правила командной работы.	Раздел отчета практики	Дать характеристику должностных обязанностей основных категорий работников, способов мотивации сотрудников туристского (гостиничного) предприятия (организации).
ИДК УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знать основы делового общения не менее чем на одном иностранном языке.	Раздел отчета практики	Привести пример делового письма зарубежным партнерам на иностранном языке.
ИДК УК-4.3 Выбирает стиль общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Знать принципы выбора стиля общения в зависимости от цели и условий партнерства.	Раздел отчета практики	Определить основные принципы и формы делового общения на предприятии.
ИДК УК 8.1 Создает и поддерживает в повседневной жизни и профессиональной деятельности безопасные условия	Знать основы безопасности жизнедеятельности. Уметь создавать и поддерживать безопасные условия	Раздел отчета практики	Разработать памятку туристу по технике безопасности на маршруте.

жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества	жизнедеятельности.		
ИДК УК 8.2 Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Знать правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций. Уметь разъяснять правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.	Раздел отчета практики	Разработать памятку туристу по технике безопасности на маршруте.
ИДК ПК-2.1 Использует методы и технологии проектирования деятельности туристского предприятия	Знать основы организации рынка туристских услуг. Уметь использовать методы и технологии мониторинга рынка туристских услуг.	Раздел отчета практики	Проанализировать отчеты Агентства по туризму Иркутской области за последние 5 лет. На основе анализа дать характеристику динамики турпотока в регион.
ИДК ПК-2.4 Формирует идею проекта, организует проектную деятельность	Знать правила и способы организации мониторинга рынка туристских услуг. Уметь формировать базу данных для мониторинга рынка туристских услуг.	Раздел отчета практики	Проанализировать отчеты Агентства по туризму Иркутской области за последние 5 лет. На основе анализа дать характеристику динамики турпотока в регион.
ИДК ПК-3.1 Осуществляет подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности	Знать основы организации туристской деятельности. Уметь осуществлять подбор персонала туристского предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности.	Раздел отчета практики	Дать характеристику должностных обязанностей основных категорий работников. Разработать должностную инструкцию менеджера по туризм (администратора в гостинице).
ИДК ПК-3.2 Осуществляет руководство трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации	Знать методы руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.	Раздел отчета практики	Дать характеристику методам руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами организации.
ИДК ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг	Знать основные процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Раздел отчета практики	Проанализировать способы продвижения туристского (гостиничного) продукта к потребителю на предприятии.
ИДК ПК-4.3 Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Знать клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.		Описать клиентоориентированные технологии обслуживания на предприятии.

ИДК ПК-5.1 Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста	Знать современные технологии в туристском и гостинично-ресторанном сервисе.	Раздел отчета практики	Описать современные информационно-коммуникативные технологии, которые применяются на предприятии.
ИДК ПК-5.2 Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг	Знать технологии продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг.	Раздел отчета практики	Дать характеристику технологии продаж туристского продукта и услуг на предприятии.
ИДК ПК-6.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг	Знать основы делового общения.	Раздел отчета практики	Определить основные принципы и формы делового общения с потребителями услуг на предприятии.
ИДК ПК-6.3 Обеспечивает взаимодействие с туроператорами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Уметь обеспечивать взаимодействие с туроператорами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Раздел отчета практики	Дать характеристику методам взаимодействия тур. предприятия с поставщиками услуг, партнерами.

### 2.3 Перечень оценочных средств для проведения текущего контроля:

Для текущего контроля обучающихся используются оценочные средства в виде контрольных вопросов:

- виды деятельности и бизнес-процессы департаментов (служб, отделов) предприятия; способы продвижения туристского (гостиничного) продукта к потребителю;

- содержание и структура отчета.

**Контрольные вопросы (пример):**

- **Характеристика организационной структуры и направлений деятельности туристского (гостиничного) предприятия:**

- организационная структура предприятия;
- основные виды деятельности и бизнес-процессы департаментов (служб, отделов) предприятия;
- методы контроля качества предоставляемых услуг.

**■ Состав и структура отчета:**

- наличие автособираемого оглавления;
- форматирование страниц, абзаца, символов с учетом требований ИГУ;
- наличие правовых документов, монографий, статей журналов и сборников в списке использованных источников;
- наличие ссылок на библиографическое описание источников в тексте отчета;
- использование нужных областей и элементов библиографического описания источников, разделительных знаков между ними;

- наличие приложений.

### **3. Промежуточная аттестация**

#### **3.1. Формой промежуточной аттестации по производственной практике Б2.В.03(П)**

**Организационно-управленческая является дифференцированный зачет.**

Оценка за производственную практику Б2.В.03(П) Организационно-управленческая выставляется преподавателем – руководителем на основании анализа работ, выполненных обучающимся за время прохождения производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая, проведенных мероприятий и представленных отчетных документов.

Оценка за производственную практику Б2.В.03(П) Организационно-управленческая носит обобщенный характер и включает в себя результаты всех выполненных заданий в совокупности, своевременность представления необходимых документов, положительное качество выполнения индивидуального занятия, активную позицию студента на практике и положительный отзыв работодателя (руководителя практики от работодателя).

**Для получения положительной оценки по итогам производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая обучающемуся необходимо:**

Выполнить все, предусмотренные рабочей программой практики задания, включая индивидуальное задание (получить положительную оценку за каждое контрольное задание) и своевременно предоставить отчетные документы;

Своевременно предоставить заполненный в соответствии с рабочей программой практики, дневник и отчет производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая.

Своевременно предоставить положительный отзыв работодателя (руководителя по месту прохождения практики).

Принять активное участие в собеседовании по итогам производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая.

#### **3.2. Показатели, критерии и шкала оценки сформированности компетенций по результатам прохождения производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая**

Компетенции УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-8, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6 сформированы, если студент получил за практику оценку не ниже «удовлетворительно».

Формируе мая компетен ция или индикатор	Номер или название задания	Требования к результату выполняемого задания	Отметка о выполнении			
			Отлично	Хорошо	Удовлетвори тельно	Неудовлетво рительно
УК-1	Задание № 1 Инструктаж по охране труда и технике безопасности  Задание № 2 Обработка и систематизация фактического и литературного материала  Задание № 6 Подготовка отчета, согласование содержания и	Знать методы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач. Уметь применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации для решения поставленных задач. Владеть навыками проведения научно-				

	оформления отчета с руководителем практики. Работа по замечаниям. Заполнение дневника практики.	исследовательской деятельности. Знать принципы системного подхода для решения поставленных задач. Уметь применять системный подход для решения поставленных задач. Владеть навыками проведения научно-исследовательской деятельности.				
УК-2	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания Задание № 4 Анализ документации предприятия Задание № 5 Обработка, систематизация и анализ материала о направлениях деятельности тур. предприятия, методах контроля качества предоставляемых услуг Задание № 6 Подготовка отчета, согласование содержания и оформления отчета с руководителем практики. Работа по замечаниям. Заполнение дневника практики.	Знать принципы и методы проектирования Уметь определять круг задач в рамках поставленной цели проекта. Знать способы решения задач с учетом действующих правовых норм и имеющихся условий, ресурсов и ограничений. Уметь выбирать оптимальный способ решения задач.				
УК-3	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные	Знать основы социальной психологии и психологии профессионального развития.				

	е задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Знать нормы и правила командной работы.				
УК-4	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственны е задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Знать основы делового общения не менее чем на одном иностранном языке. Знать принципы выбора стиля общения в зависимости от цели и условий партнерства.				
УК-8	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственны е задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Знать основы безопасности жизнедеятельности. Уметь создать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности. Знать правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций. Уметь разъяснить правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.				
ПК-2	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственны е задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Знать основы организации рынка туристских услуг. Уметь использовать методы и технологии мониторинга рынка туристских услуг. Знать правила и способы организации мониторинга рынка туристских услуг. Уметь формировать базу данных для мониторинга рынка туристских услуг.				
ПК-3	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственны е задания Задание № 4 Анализ	Знать основы организации туристской деятельности. Уметь осуществлять подбор персонала туристского предприятия в				

	документации предприятия	соответствии с профессиональным и задачами деятельности. Знать методы руководства трудовым коллективом, хозяйственными и финансово-экономическими процессами туристской организации.				
ПК-4	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Знать основные процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг. Знать клиентоориентированные технологии туристского обслуживания.				
ПК-5	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Знать современные технологии в туристском и гостинично-ресторанном сервисе. Знать технологии продаж туристского продукта и отдельных туристских услуг.				
ПК-6	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Знать основы делового общения. Уметь обеспечивать взаимодействие с туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.				

### **3.3 Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации:**

#### **Задания на практику:**

1. дать характеристику организационной структуры и направлений деятельности туристского (гостиничного) предприятия (организации);
2. изучить основные виды деятельности и бизнес-процессы департаментов (служб, отделов) предприятия гостинично-туристского комплекса;

3. изучить способы продвижения туристского (гостиничного) продукта к потребителю;
4. изучить методы контроля качества предоставляемых услуг;
5. получить навыки организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

Результаты практики бакалавры отражают в **отчете**, который содержит следующие разделы:

- Введение (время, место, цели и задачи практики).
- Основная часть.
- Заключение – делаются выводы о проделанной работе.
- Список литературы.
- Приложения (при наличии).

Объем отчета по производственной практике составляет – 15-20 страниц машинописного текста и имеет следующую структуру: титульный лист, содержание, введение, теоретическая часть, практическая часть, заключение, список использованной литературы, приложения.

Рекомендуемый объем введения 1 страница. Во введении необходимо указать цель производственной практики, задачи, необходимые для достижения цели, сроки и место практики.

Рекомендуемый объем основной части (теоретическая и практическая части отчета) 10-15 страниц. В основной части необходимо в сжатом виде представить теоретическое обоснование темы. В практической части также должны быть определены и обоснованы методы сбора и анализа материала и отражены результаты самостоятельной работы студента в соответствии с полученным заданием.

Рекомендуемый объем заключения 1 страница. Заключение содержит обобщение теоретических и практических результатов, изложенных в основной части.

Список использованной литературы отражает источники, на которых базировалось проведенное студентом исследование.

В приложениях должен содержаться фактический материал, представленный в виде схем, таблиц, диаграмм и т.д.