

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФАКУЛЬТЕТ БАШКИРСКОЙ ФИЛОЛОГИИ И ЖУРНАЛИСТИКИ
КАФЕДРА РУССКОЙ И СОПОСТАВИТЕЛЬНОЙ ФИЛОЛОГИИ

Согласовано:

на заседании Учебно-методической комиссии факультета
протокол № 12 от 20. 06. 2018 г.

Утверждаю:

Декан факультета ФБФиЖ
 Р.Б.Ахмадиев
«21» июня 2018г

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
Практика по получению профессиональных умений и навыков

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки
45.03.01 Филология

Направленность (профиль) подготовки
Прикладная филология
Профиль «Филологическое обеспечение внутреннего туризма»

Форма обучения

очная

для приема: 2018

Уфа-2018 г.

Составитель / составители: ассистент Ахметшина А.С.

Рабочая программа дисциплины актуализирована на заседании кафедры русской и сопоставительной филологии протокол № 12 от 20. 06. 2018 г.

Декан факультета ФБФиЖ

 Р.Б.Ахмадиев

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры: обновление рабочей программы, формы отчета

протокол № от «» ... г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры:

протокол № от «» ... г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры: обновление рабочей программы, формы отчета

протокол № от «» ... г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид и тип практики, способ, формы, место и организация ее проведения
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
3. Место практики в структуре образовательной программы
4. Объем практики
5. Содержание практики
6. Форма отчетности по практике
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся
по практике
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики
9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики,
включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
10. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

1. Вид и тип практики, способ, формы, место и организация ее проведения

1.1 . Вид практики – производственная практика

Тип практики - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

1.2 . Способы проведения практики – стационарная и выездная.

1.3 Практика проводится дискретно по видам практик.

1.4. Место проведения практики.

Организация проведения практики, предусмотренной ОП ВО, осуществляется Университетом на основе договоров с организациями деятельности которых соответствует профильным компетенциям, осваиваемым в рамках ОП ВО.

Учебная практика проводится на базах профильных организаций, а также в профильных подразделениях и на территории Университета.

1.5. Руководство практикой.

Общее методическое и организационное руководство учебной практикой возлагается на руководителя практикой кафедры русской и сопоставительной филологии. Для руководства практикой , проводимой в профильной организации, назначаются руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу БашГУ, и руководитель (руководители) практики из числа работников профильной организации.

1.6. Организация проведения практики. Направление на учебную практику оформляется на основе Приказа БашГУ, с указанием вида, срока, места прохождения практики, а также данных о руководителях практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу БашГУ. Руководитель практики разрабатывает и выдает студенту индивидуальную программу практики (задание), определяет место проведения практики, обеспечивает взаимодействие вуза и организации (подразделения вуза) – места проведения практики, отвечает за соблюдение студентами правил техники безопасности, проводит консультации и оказывает иную помощь, контролирует ход выполнения практики, проверяет отчетную документацию и выставляет оценку.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

2.1. Цели производственной практики

Целями прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности является приобретение студентами опыта практической деятельности, становление профессиональной направленности их личности. Учебная практика является важнейшим этапом в формировании профессионально-методической деятельности студентов. Она является тем звеном в системе профессиональной подготовки, где происходят применение и интеграция теоретических знаний, полученных в вузе, в условиях реальной учебной практики.

2.2. Основными задачами практики по получению профессиональных умений и навыков обучающихся являются:

Задачи практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности:

- формирование и развитие профессионально-методических умений и навыков;
- дальнейшее углубление теоретической подготовки;
- формирование методической рефлексии;
- развитие методического мышления и исследовательского подхода к профессиональному-методической деятельности;
- развитие профессионально-личностных качеств студента и профессиональных интересов.

- закрепление, углубление и расширение теоретических знаний, умений и навыков, полученных студентами в процессе теоретического обучения;
- овладение профессионально-практическими умениями, производственными навыками и передовыми методами организации труда;
- овладение нормами профессии в мотивационной сфере: осознание мотивов и духовных ценностей в избранной профессии;
- овладение основами профессии, усвоение методологии и технологии решения профессиональных задач (проблем).

Главное назначение практики – соединить теоретическую подготовку, которую будущий студент получает по различным учебным дисциплинам \ цикла, с практической деятельностью, и использовать возможности учебной практики для формирования профессиональных качеств, навыков и умений будущих специалистов.

2.3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики:

-способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)
Знания	Знать: принципы функционирования профессионального коллектива; социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей;	-способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
Умения	Уметь: работать в коллективе, учитывая социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе; эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности;	(ОК-6);

Владения (навыки / опыт деятельности)	<p>Владеть: приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности;</p> <p>в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;</p>	(ОК-6);
---------------------------------------	---	---------

- готовность к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства (ПК-11)

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)
Знания	<p>Знать: основы теории коммуникации требования к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства;</p>	готовность к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства (ПК-11);

Умения	Уметь: осуществлять публичные выступления, участвовать в межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства; применять основные методы коммуникативного анализа на практике;	(ПК-11);
Владения (навыки / опыт деятельности)	Владеть: навыком публичных выступлений, участия в межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства; навыком коммуникации в иноязычной аудитории.	(ПК-11)

- владением навыками квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров (ПК-12)

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)
Знания	Знать: виды и цели массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации; приемы работы с аудиторией; языковые и риторические средства; культуру речи; концепции, связанные с международным этикетом;	владением навыками квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров (ПК-12);

Умения	Уметь: определять различные виды коммуникативных стратегий и тактик в текстах и речевых образцах, относящихся к различным функциональным стилям; применять вспомогательный материал для успешного осуществления массовой коммуникации; создавать внешний облик в соответствии с целями коммуникации; использовать языковые и риторические средства для эффективной коммуникации. - обеспечить квалифицированное языковое сопровождение международных форумов и переговоров в соответствии с международными нормами и правилами поведения с опорой на научный анализ;	(ПК-12)
Владения (навыки / опыт деятельности)	Владеть коммуникативными риторическими, стилистическими и языковыми нормами и приемами, принятыми в разных сферах коммуникации; речевым этикетом и навыками ораторского искусства для осуществления успешной массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации; навыками профессионального поведения в соответствии с международным этикетом в различных ситуациях квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров с опорой на научный анализ.	(ПК-12)

3. Место практики в структуре образовательной программы

Практика проводится в соответствии с календарным учебным графиком и ориентирована на закрепление изученных и осваиваемых дисциплин (модулей), а также, если это необходимо,

подготавливает изучение последующих дисциплин (модулей) в соответствии с нижеприведенной таблицей.

Индекс и наименование предшествующей и текущей дисциплины (модуля)	Индекс и наименование последующей дисциплины (модуля)
Б1.В.ОД.1.2 Введение в профессию гида-экскурсовода	Б2.П.3 Преддипломная практика
Б1.В.ОД.1.3 Методические основы экскурсоведения	
Б1.В.ОД.1.5 Основы туристской деятельности	

4. Объем практики

Учебным планом по направлению подготовки (специальности) 45.04.01 Прикладная филология предусмотрено проведение практики: общая трудоемкость составляет для всех форм обучения 6 зачетных единиц (216 академических часов). 176 срс 40 фкр

5. Содержание практики

№	Разделы практики (этапы)	Виды и содержание работ, в т.ч. самостоятельная работа обучающегося	Форма текущего контроля
1.	Подготовительный этап	1.1. Установочная конференция, в т.ч. инструктаж по технике и пожарной безопасности, охране труда и внутреннего трудового распорядка; ознакомление студентов с целями и задачами практики; с отчетной документацией, утверждение индивидуальных планов (заданий) и графиков прохождения практики 1.2 Знакомство с должностными обязанностями, с руководством подразделения и коллективом структуры, где проходит учебная практика.	отчет
2.	Основной этап	2.1. Реализация задания, согласно плану и графику учебной практики под контролем руководителя: Приобретение практических навыков работы на предприятии, в соответствии с занимаемой должностью.	консультация; контроль качества выполняемой работы
3.	Заключительный этап	3.1 Оформление отчетной документации практики (дневник, отчет, отзыв и т.п.);	Отчет по учебной практике

		3.2 конференция по итогам учебной практики.	
	ИТОГО		Дифференцированный зачет с оценкой

6. Форма отчетности по практике

В качестве основной формы и вида отчетности для всех форм обучения студентов устанавливается отчет по практике. По окончании практики студент сдает корректно, полно и аккуратно заполненный отчет по практике руководителю практики от соответствующей кафедры.

Промежуточная аттестация по итогам практики может включать защиту отчета в зависимости от требований образовательного стандарта по направлению подготовки (специальности).

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по практике является дифференцированный зачет с оценкой.

Зачет по практике служит для оценки работы студента в течение всего периода прохождения практики и призван выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения профессиональных умений и навыков, умение синтезировать полученные знания и применять их в решении практических задач. Вопросы предполагают контроль общих методических знаний и умений, способность студентов проиллюстрировать их примерами, индивидуальными материалами, составленными студентами в течение практики.

По итогам дифференцированного зачета выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Случаи невыполнения программы практики, получения не удовлетворительной оценки при защите отчета, а также не прохождения практики признаются академической задолженностью.

Академическая задолженность подлежит ликвидации в установленные деканатом (дирекцией) срок.

Образец отчета по практике размещен по следующей ссылке:
<http://www.bashedu.ru/node/2562>

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

7.1 Перечень компетенций:

-способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)

Результаты обучения	Формируемая компетенция (с указанием кода)
---------------------	---

Знания	Знать: принципы функционирования профессионального коллектива; социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей;	-способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
Умения	Уметь: работать в коллективе, учитывая социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе; эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности;	(ОК-6);
Владения (навыки / опыт деятельности)	Владеть: приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности; в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности;	(ОК-6);

- готовность к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства (ПК-11)

Результаты обучения	Формируемая компетенция (с указанием кода)
---------------------	---

Знания	<u>Знать:</u> основы теории коммуникации требования к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства;	готовность к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства (ПК-11);
Умения	<u>Уметь:</u> осуществлять публичные выступления, участвовать в межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства; применять основные методы коммуникативного анализа на практике;	(ПК-11);
Владения (навыки / опыт деятельности)	<u>Владеть:</u> навыком публичных выступлений, участия в межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства; навыком коммуникации в иноязычной аудитории.	(ПК-11)

- владением навыками квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров (ПК-12)

Результаты обучения		Формируемая компетенция (с указанием кода)
Знания	Знать: виды и цели массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации; приемы работы с аудиторией; языковые и риторические средства; культуру речи; концепции, связанные с международным этикетом;	владением навыками квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров (ПК-12);
Умения	Уметь: определять различные виды коммуникативных стратегий и тактик в текстах и речевых образцах, относящихся к различным функциональным стилям; применять вспомогательный материал для успешного осуществления массовой коммуникации; создавать внешний облик в соответствии с целями коммуникации; использовать языковые и риторические средства для эффективной коммуникации. - обеспечить квалифицированное языковое сопровождение международных форумов и переговоров в соответствии с международными нормами и правилами поведения с опорой на научный анализ;	(ПК-12)
Владения (навыки / опыт деятельности)	Владеть коммуникативными риторическими, стилистическими и языковыми нормами и приемами, принятыми в разных сферах коммуникации; речевым этикетом и навыками ораторского искусства для осуществления успешной массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации; навыками профессионального поведения в соответствии с международным этикетом в	(ПК-12)

	различных ситуациях квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров с опорой на научный анализ.	
--	--	--

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания:

Коды компетенций	Содержание компетенции (результаты освоения образовательной программы)	Этапы формирования в процессе освоения дисциплины	Критерии оценивания	Шкала оценивания
OK-6	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать: принципы функционирования профессионального коллектива; социальные, этнические, конфессиональные и культурные особенности представителей тех или иных социальных общностей;	Сформированные способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	отлично
		Уметь: работать в коллективе, учитывая социальные, этнические, конфессиональные, культурные особенности представителей различных социальных общностей в процессе профессионального взаимодействия в коллективе; эффективно выполнять задачи профессиональной деятельности	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы способности работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	хорошо
		Владеть: приемами взаимодействия с сотрудниками, выполняющими различные профессиональные задачи и обязанности;	Неполные представления об основных принципах работы в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	удовлетворительно
			Отсутствие знаний	неудовлетворительно

		в процессе работы в коллективе этическими нормами, касающимися социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий; способами и приемами предотвращения возможных конфликтных ситуаций в процессе профессиональной деятельности		
ПК-11	готовность к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства	Знать: основы теории коммуникации требования к планированию и осуществлению публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства; Уметь: осуществлять публичные выступления, участвовать в межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства; применять основные методы коммуникативного анализа на практике Владеть: навыком публичных выступлений, участия в межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства; навыком коммуникации в иноязычной аудитории	Сформированные базовые навыки планирования и осуществления публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства	отлично
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы базовые навыки планирования и осуществления публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства	хорошо
			Неполные представления об особенностях планирования и осуществления публичных выступлений, межличностной и массовой, в том числе	удовлетворительно

			межкультурной и межнациональной коммуникации с применением навыков ораторского искусства	
			Отсутствие знаний	неудовлетворительно
ПК-12	владение навыками квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров	Знать; виды и цели массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации; приемы работы с аудиторией; языковые и риторические средства; культуру речи; концепции, связанные с международным этикетом; Уметь: определять различные виды коммуникативных стратегий и тактик в текстах и речевых образцах, относящихся к различным функциональным стилям; применять вспомогательный материал для успешного осуществления массовой коммуникации; создавать внешний облик в соответствии с целями коммуникации; использовать языковые и риторические средства для эффективной коммуникации. - обеспечить квалифицированное языковое сопровождение международных форумов и переговоров в соответствии с международными нормами и правилами поведения с опорой на научный анализ; Владеть коммуникативными	Сформированные систематические навыки квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров	отлично
			Сформированные, но содержащие отдельные пробелы навыки квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров	хорошо
			Неполные представления о методике квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров ;	удовлетворительно
			Отсутствие знаний	неудовлетворительно

		<p>риторическими, стилистическими и языковыми нормами и приемами, принятыми в разных сферах коммуникации; речевым этикетом и навыками ораторского искусства для осуществления успешной массовой, в том числе межкультурной и межнациональной коммуникации; навыками профессионального поведения в соответствии с международным этикетом в различных ситуациях квалифицированного языкового сопровождения международных форумов и переговоров с опорой на научный анализ.</p>		
--	--	--	--	--

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные задания:

Примерные вопросы

1. Роль и значение устойчивого развития применительно к туристско- рекреационным территориям.
2. Сущность и основные направления развития маркетинга музеев.
3. Классификация достопримечательностей по основным признакам.
4. Понятие о территориальном маркетинге.
5. Методология формирования имиджа и бренда туристской территории.
6. Имидж территории.
7. Основные типы и виды туристских центров на основе важнейших классификационных признаков.
8. Основные стратегические направления маркетинга туристских территорий.
9. Роль достопримечательностей в повышении ценности и конкурентоспособности туристской территории.
10. Потребительский рынок: состав, место и роль в экономике региона.

11. Роль руководства муниципальных образований в развитии потребительского рынка территории
12. Основные понятия. Определения потребительского рынка как экономической категории.
13. . Содержание понятия "культурное наследие".
14. Характеристика объектов материального культурного наследия.
15. Понятие о консервации объектов культурного наследия
16. Характеристика объектов нематериального культурного наследия.
17. Особо ценные объекты культурного наследия народов Российской Федерации.
18. Достопримечательные места как объекты материального наследия.
19. Понятие об Архивном фонде Российской Федерации
20. Туристские ресурсы – проблемы.
21. Виды туризма - их характеристика по признакам.
22. . Социальный туризм – характеристика.
23. Законы, регулирующие туристическую деятельность.
24. Что такое индустрия туризма.
25. Механизм функционирования туристского рынка.
26. Понятие фирменного стиля, цели его формирования
27. Сегментация рынка социально-культурной сферы и туризма, ее особенности.
28. Формирование имиджа турфирмы.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

В процессе прохождения практики обучающимся необходимо последовательно выполнять соответствующие этапы практики, процедуры, результаты которых находят прямое или опосредованное отражение в отчете. Во время производственной (преддипломной) практики обучающимся рекомендуется совершенствовать умения, культуру общения и речи, своевременно предъявлять всю требуемую отчетность.

Защита отчета

Защита отчета проводится по завершению практики. Формат контроля – индивидуальные доклады студентов по тематике. Доклад рассчитан на временной промежуток от 25 до 30 минут (в зависимости от специфики вопроса). Выступление выполняются индивидуально с использованием презентации.

Критерии оценки (в баллах):

- **30- баллов** (отлично) выставляется студенту, если студент выполнил задания полностью без неточностей и ошибок;

- **20 баллов** (хорошо) выставляется студенту, если при выполнении заданий допущены несущественные ошибки;

- **10 баллов** (удовлетворительно) выставляется студенту, если при выполнении заданий допущены грубые ошибки;

-0 баллов (неудовлетворительно) выставляется студенту, если не смог выполнить ни одно задание.

Тематика индивидуальных заданий на практику

1. Технология ведения деловой переписки в турфирме.
2. Техника приема и переговоров с клиентами и партнерами.
3. Процедура соблюдения протокола и этикета в фирме.
4. Организация рабочего места работника турфирмы.
5. Организация работы с запросами клиентов.
6. Технология работы с базами данных и компьютерными системами бронирования.
7. Соблюдение требований к стандартам и качеству обслуживания клиентов.
8. Организация подготовки специализированной туристской информации.
9. Анализ использования рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций по туристской тематике.
10. Оформление туристской документации: правила, техника учета и хранения, контроль правильности оформления.
11. Технология бронирования и оформления туристских услуг.
12. Организация и проведение рекламных компаний.
13. Организация работы с жалобами клиентов: техника работы, процедуры применения мер по жалобам, учет и анализ жалоб.
14. Анализ трудовой дисциплины работников на предприятии.
15. Выявление и анализ проблем в работе турфирмы.
16. Создание системы мотивации и дисциплинарной ответственности работников.
17. Разрешение производственных проблем на предприятии.
18. Распределение обязанностей и определение степени ответственности работников.
19. Система материального и морального стимулирования на предприятии.
20. Управление конфликтными ситуациями на предприятии.
21. Анализ проблем безопасности на туристских маршрутах
22. Планирование безопасной организации туров.
23. Методические разработки новых форм и методов проведения экскурсий.
24. Руководящая роль в работе с группой.

25. Организация транспортных услуг на предприятии (экскурсионном бюро).
26. Учет физиологических потребностей туристов при организации экскурсий, путешествий.
27. Организация проведения стандартной обзорной экскурсии.
28. Организация проведения экскурсии по специальной программе.
29. Обеспечение мер безопасности туристов.
30. Оказание первой медицинской помощи на маршруте.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики

8.1 основная литература:

1. Сенин, В.С. Организация международного туризма : учебник / В.С. Сенин. - Изд. 2-е, перераб. и доп. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 399 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-279-02409-4 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79655>
2. Сухов, Р.И. Организация туристской деятельности : учебник / Р.И. Сухов. - Ростов-на-Дону : Издательство Южного федерального университета, 2016. - 267 с. : схем., табл., ил. - Библиогр.: с. 228-230. - ISBN 978-5-9275-2003-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462032>
3. Квартальнов, В.А. Туризм : учебник / В.А. Квартальнов. - 2-е изд., перераб. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 336 с. : табл., схем., граф. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-279-03119-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221449>

8.2 дополнительная литература

1. Покровский, Н.Е. Туризм: от социальной теории к практике управления : учебное пособие / Н.Е. Покровский, Т.И. Черняева. - 2-е изд., испр. и дополн. - Москва : Логос, 2009. - 215 с. - ISBN 978-5-98704-499-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84920>
2. Трофимов, Е.Н. Особенности многонациональной России и туризм : учебно-методическое пособие / Е.Н. Трофимов ; Российская международная академия туризма. - Москва : Логос, 2014. - 128 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-98704-778-1 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258274>
3. Ермакова, Ж. Профессиональная этика и этикет: практикум : учебное пособие к практическим занятиям / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Ю. Холодилина ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет», Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. - Оренбург : ОГУ, 2013. - 104 с. ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259114>

4. Уокер, Д. Управление гостеприимством: Вводный курс : учебник / Д. Уокер ; пер. В.Н. Егоров. - Москва : Юнити-Дана, 2012. - 880 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00990-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118745>
5. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм : учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. - 396 с. - ISBN 978-5-59596-0862-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099>

8.3. Информационно-образовательные ресурсы в сети «Интернет»

Ресурсы электронной библиотеки «Гумер»

http://www.gumer.info/s_d034669923eab898f62cc6025f0aa4b.html

Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru>

Российская национальная библиотека: <http://www.nlr.ru/index.html>

Научная электронная библиотека. <http://elibrary.ru>

Национальная электронная библиотека: <http://nel.nns.ru>

Электронная библиотека <http://www.auditorium.ru>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) URL : <http://rusnel.ru/>

Открытая Русская Электронная Библиотека РГБ (OREL) URL: <http://orel.rsl.ru/>

Публичная Интернет-библиотека URL: <http://www.public.ru/> URL: <http://www.rvb.ru/>

Научная Фундаментальная электронная библиотека (ФЭБ) URL: <http://feb-web.ru/>

Библиотека “Артефакт” URL: <http://artefact.lib.ru/>

Всемирная виртуальная библиотека (The WWW Virtual Library) URL: <http://www.vlib.org/>

Европейская библиотека (The European Library)

URL: <http://search.theeuropeanlibrary.org/portal/en/index.html>

URL: <http://www.i-u.ru/biblio/dict.aspx>

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

Ресурсы электронной библиотеки «Гумер»

http://www.gumer.info/s_d034669923eab898f62cc6025f0aa4b.html

Российская государственная библиотека: <http://www.rsl.ru>

Российская национальная библиотека: <http://www.nlr.ru/index.html>

Научная электронная библиотека. <http://elibrary.ru>

Национальная электронная библиотека: <http://nel.nns.ru>

Электронная библиотека <http://www.auditorium.ru>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) URL : <http://rusnel.ru/>

Открытая Русская Электронная Библиотека РГБ (OREL) URL: <http://orel.rsl.ru/>

Публичная Интернет-библиотека URL: <http://www.public.ru/> URL: <http://www.rvb.ru/>

Научная Фундаментальная электронная библиотека (ФЭБ) URL: <http://feb-web.ru/>

Библиотека “Артефакт” URL: <http://artefact.lib.ru/>

Всемирная виртуальная библиотека (The WWW Virtual Library) URL: <http://www.vlib.org/>

Европейская библиотека (The European Library)

URL: <http://search.theeuropeanlibrary.org/portal/en/index.html>

URL: <http://www.i-u.ru/biblio/dict.aspx>

10. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Место прохождения практики должно соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим требованиям, противопожарным правилам и нормам охраны здоровья обучающихся.

Место практики должно быть оснащено техническими и программными средствами, необходимыми для выполнения целей и задач практики: портативными и/или стационарными компьютерами с необходимым программным обеспечением и выходом в сеть «Интернет», в том числе предоставляется возможность доступа к информации, размещенной в открытых и закрытых специализированных базах данных.

Конкретное материально-техническое обеспечение практики и права доступа студента к информационным ресурсам определяются руководителем конкретного студента, исходя из задания на практику.

1. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций, аудитория 401, 415, 417, 421 (главный корпус)	Аудитория № 401 Учебная мебель, доска - 1шт , шкаф – 2 шт., мобильный переносной проектор PJD5226, экран на штативе 224*183 Аудитория № 415 Учебная мебель, доска - 1шт, экран настенный Classic Solution (1 шт.) модель W 243x182/3 MW-SO/W; проектор мультимедийный EPSON EB-2250U (1 шт.). Аудитория № 417	1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензия OLP NL Academic Edition. Бессрочная. 2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензия OLP NL Academic
2.Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория		

401, 415, 417, 421 (главный корпус) 3. Помещения для самостоятельной работы: читальный зал № 1 (главный корпус)	<p>Учебная мебель, доска - 1шт.; экран настенный Classic Solution (1 шт.) модель W 243x182/3 MW-SO/W; проектор мультимедийный EPSON EB-X31 (1 шт.)</p> <p>Аудитория № 421</p> <p>Учебная мебель: доска – 1 шт., доска Bealingo – 1 шт.</p> <p>Читальный зал № 1</p> <p>Учебная мебель, стенд по пожарной безопасности, моноблоки стационарные – 5 шт, принтер – 1 шт., сканер – 1 шт.</p>	Edition. Бессрочная.
---	---	----------------------