

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Костромской государственный университет»
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме

Квалификация выпускника: бакалавр

Кострома
2024

Программа производственной сервисной практики разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516.

Разработал: Горланова И.Б., доц. каф. медиакоммуникаций и туризма, кан. филол.н., доцент

Рецензент: Сахарова Е.Е., генеральный директор ООО «Артикул Тур»

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий кафедрой осуществляющей выпуск по образовательной программе

Белякова Е.Н. , канд. филол. наук, доцент

Протокол заседания кафедры №8 от 30.03.2023

1. Цели и задачи практики

Производственная сервисная практика студентов формирует профессиональные умения и навыки, способствует приобретению опыта профессиональной деятельности.

Цель – формировать способность, готовность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной туристской деятельности

Задачи производственной практики:

- *формировать знания* в практической работе теоретических основ сервисологии, нормативно-правовой базы туризма, основных индивидуальных потребностей человека, структуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основных классификации услуг и их характеристик, теории обслуживания; психологии делового общения, коммуникативных техник делового общения в туризме; технологической схемы (этапы) обслуживания туристов в офисе турагента в соответствии с запросами потребителей, современных информационных технологий; основ онлайн-бронирования и продажи туров; офисных технологий и специального программного обеспечения туристской деятельности, интернет- технологий;

- *развивать умения и навыки в практической работе:* оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; обслуживать потребителя в офисе турагента, на экскурсионном маршруте, гостиничном предприятии; диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за обслуживанием потребителей, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта; самостоятельно определять способ решения задач с использованием существующих пакетов прикладных программ в туристской индустрии; использовать системы бронирования услуг в туризме; выполнять задания (в том числе индивидуальные), направленные на формирование компетенций, приобретение практического опыта и умений по видам профессиональной деятельности;

-*приобретение опыта в практической работе* консультировать и выступать экспертом по обеспечению требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами; работы в коллективе турфирмы, умение руководить менеджерами турфирмы; в различных ситуациях, верно принимать оптимальные управленческие решения, с учетом политической ситуации и с использованием последних решений в области социальной политики государства.

Практика проводится в форме практической подготовки. В процессе ее прохождения студент должен овладеть основами сервисной деятельности в сфере туризма.

Тип практики: производственная практика

Вид практики: сервисная

Форма проведения: непрерывно.

Способ проведения: стационарная или выездная на предприятии туриндустрии.

Виды деятельности, на которые ориентирована практика:

- сервисный: соблюдение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания; предоставление предпродажного сервиса (информационный сервис) и послепродажного сервиса (гарантии качества).

2. Планируемые результаты прохождения практики

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- теоретические основы сервисологии, нормативно-техническую базу туризма, основные индивидуальные потребности человека, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основные классификации услуг и их характеристики, теорию обслуживания;
- теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники делового общения в туризме;
- технологическую схему (этапы) обслуживания туристов в офисе турагента в соответствии с запросами потребителей, современные информационные технологии; основы онлайн-бронирования и продажи туров;
- офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, интернет- технологии;

Уметь:

- оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;
- обслуживать потребителя в офисе турагента, на экскурсионном маршруте, гостиничном предприятии;
- диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за обслуживанием потребителей, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии;
- составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта,;
- самостоятельно определять способ решения задач с использованием существующих пакетов прикладных программ в туристской индустрии; использовать системы бронирования услуг в туризме.
- выполнять задания (в том числе индивидуальные), направленные на формирование компетенций, приобретение практического опыта и умений по видам профессиональной деятельности;

Владеть:

- готовностью, способностью консультировать и выступать экспертом по обеспечению требуемого качества процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами;

- работы в коллективе турфирмы, умение руководить менеджерами турфирмы; в различных ситуациях, верно принимать оптимальные управленческие решения, с учетом политической ситуации и с использованием последних решений в области социальной политики государства;

Освоить компетенции:

- ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
- ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
- ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

3. Место производственной практики в структуре ОП

Производственная практика предполагает изучение на примере конкретного туристского предприятия особенностей технологии и организации туроператорской и турагентской деятельности, в том числе разработку программных туров и обслуживание туристов в фирме.

Практика проводится во 6 семестре обучения.

Трудоемкость практики составляет 4 недели, 216 часов, 6 зачетных единиц.

Для прохождения производственной практики обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения предшествующих практике дисциплин: Правовое регулирование в туристской деятельности, Деловые коммуникации, Развитие мировых курортов, Сервисная деятельность в туризме, Сервис общественного питания, Технологии онлайн - бронирования в туризме, Клиентоориентированные технологии в организации обслуживания, Организация экскурсионного обслуживания, Организация транспортного обслуживания туристов и логистики, Гостиничный сервис, Организация сервиса в санаторно-курортных организациях, Менеджмент в туризме, Технологии продаж, Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятия туризма, Договорные отношения в туризме и туристские формальности, Технология организация турагентских услуг, Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятия туризма, Маркетинг в туризме.

На ряду с Сервисной производственной практикой формируют ОПК-3 Ознакомительная практика и следующие дисциплины: Основы туризма, Сервисология, Организация туристской деятельности, Стандартизация и сертификация в туризме. Основные навыки, полученные в ходе прохождения производственной практики, могут быть использованы в дальнейшем при изучении блока дисциплин профессионального цикла:

Управление туристским предприятием, Инновационная деятельность в обслуживании туристов, а также при прохождении производственной (преддипломной) практики.

4. База проведения практики

Производственную практику студенты проходят на предприятиях индустрии туризма- средствах размещения, средствах транспорта, объектах общественного питания, санаторно-курортного лечения и отдыха, объектах спортивно-оздоровительных услуг,

средств развлечения и экскурсионной деятельности, организациях, предоставляющих услуги экскурсоводов и гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, в комитетах по туризму, государственных и муниципальных предприятиях сферы туризма, иных предприятиях туристской индустрии, связанных с разработкой и реализацией туристского продукта.

5. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоёмкость производственной практики составляет 4 недели, 216 часов, 6 зачетных единицы.

№	Этапы прохождения практики	Содержание работ на практике	Задания, умения и навыки, получаемые обучающимися	Формы текущего контроля
1.	Подготовительный этап (36 час)	Участие в работе туристского предприятия, организации	<ol style="list-style-type: none"> 1) Знакомство с историей туристского предприятия, основными целями деятельности предприятия туристской организации; 2) Информационно-управленческой структурой предприятия; 3) Основными правами и должностными обязанностями работников предприятия; 4) Нормативно-методическими материалами организации основных направлений туристской деятельности предприятия (продажа туристских путевок, прием туристов на данном предприятии или туристской базе, технология 	Опрос

			<p>приема туристов, организация питания туристов во время проведения тура, транспортные услуги туристам, экскурсионное обслуживание, организация предоставления основных, дополнительных и вспомогательных услуг</p> <p>5.Основными проблемами деятельности организации</p>	
2	<p>Основной этап:</p> <p>1.Общее знакомство с предприятием (24 час);</p> <p>2.Организация управления предприятием (24 час);</p> <p>3.Туристский продукт предприятия. Технологическая схема (24 час) формирования туристского продукта</p> <p>4.Технологическая схема обслуживания туристов (24 час)</p> <p>5.Организация труда на предприятии (24 час)</p> <p>6.Службы управления персоналом. Оценка персонала</p>	<p>Непосредственная работа практиканта в структуре туристского хозяйства данного туристского предприятия в качестве:</p> <ul style="list-style-type: none"> -организатора экскурсионно-туристской деятельности или - экскурсовода, обеспечивающег о организацию и проведение всех видов экскурсий на предприятии для всех групп отдыхающих - менеджера по продаже туристских путевок; 	<p>Организовывать экскурсии; проводить экскурсии для различных групп населения, приезжих туристов; бронировать отели, туры, транспортные и экскурсионные услуги; осуществлять продажи туров в офисе турагента по различным направлениям и разными типам клиентов; уметь их правильно обслужить; оформлять туристскую документацию; формировать туристский</p>	Разделы отчета

	и оплата труда (24 час)	разработчика туров на предприятии.	продукт (составлять или изменять маршрут и программу тура; рассчитывать калькуляцию стоимости).	
3	Заключительный этап. Подготовка и защита отчёта (36час)	Составить отчет по практике	Уметь правильно составить отчёт по разделам в соответствии с обязанностями и в целом	Итоговая конференция по результатам практики. Устное собеседование. Оценка деятельности студента(дифференцированный зачет)

6. Практическая подготовка

Код, направление, направленность	Место проведения практической подготовки	Количество часов, проводимых в форме практической подготовки	Должность руководителя практической подготовки	Оборудование, материалы, используемые для практической подготовки	Метод.обеспечение рекомендации пр. по практической подготовке
43.03.02 Туризм Туроперейтинг и онлайн технологии в туризме	Предприятия индустрии туризма средств развлечения и экскурсионной деятельности, организациях, предоставляющих услуги экскурсоводов и гидов переводчиков, инструкторов проводников, в комитетах по туризму, государственных и муниципальных предприятиях сферы туризма, иных	Руководитель или сотрудник предприятия индустрии туризма	Ресурсы и оборудование базы практики		Приведены в программе практики

	предприятиях туристской индустрии, связанных разработкой и реализацией туристского продукта	с			
--	---	---	--	--	--

Код компетенции	Индикатор	Виды работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью выпускника	Форма отчета студента
ОПК-3 Способен	ОПК-3.1 качество	Оценивает оказание	Участие в работе туристского
			В соответствии

<p>обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами экскурсионных групп или индивидуальных туристов</p>	<p>предприятия, организации. Непосредственная работа практиканта в структуре туристского хозяйства данного туристского предприятия в качестве:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организатора экскурсионно-туристской деятельности – экскурсовода, обеспечивающего организацию и проведение всех видов экскурсий на предприятии для всех групп отдыхающих – менеджера по продаже туристских путевок; разработчика туров на предприятии 	<p>с ФОС практик отчетная документация по практике</p>
---	---	---	--

7. Методические материалы для обучающихся по прохождению практики

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике включает использование методических указаний по оформлению отчётов о практике, рекомендации по сбору материалов, их обработке и анализу, форме представления, консультаций руководителя практики. Студентам предлагается использовать методическое пособие по производственной практике.

Общее знакомство с предприятием.

Описать основные этапы развития предприятия, дать краткую историческую справку; выявить основные виды деятельности, закреплённые в уставе и других учредительных документах; определить организационно-правовую форму организации; охарактеризовать масштабы предприятия, количество обслуживаемых клиентов. Перечислить и подробно описать виды оказываемых услуг. Схематично изобразить структуру управления предприятием. Дать характеристику внешней среды: с какими структурами взаимодействует данное предприятие, источники трудовых ресурсов, конкуренты предприятия.

Описать стратегическую альтернативу фирмы на ближайшие годы (ограниченный рост, рост, сокращение, объединение с другими фирмами, выделение подразделений в самостоятельные предприятия, реорганизация и т.д.).

При сборе материала следует иметь в виду, что не все материалы могут быть изучены документально, часть информации должна быть получена на основе опроса руководителей и специалистов или методики наблюдения.

Организация управления предприятием

Составить схему управления предприятием, которая зависит:

- от организационно-правовой формы предприятия, в которой оно зарегистрировано в органах юстиции (ЗАО, ОДО, ОАО, государственные и муниципальные предприятия, некоммерческие организации)¹;
- вида предприятия (бюро путешествий, турагентство, тургостиница, туркомплекс, туристское автопредприятие и т.д.);
- размера предприятия;
- технологии производства турпродукта;
- формы собственности (частная, государственная, общественная).

Определить соответствие структуры следующим принципам:

- достаточная целесообразность;
- гибкость;
- минимальное число звеньев;
- минимизация персонала; - высокая квалификация персонала; - минимизация накладных расходов.

Привести положения об основных отделах предприятия. Структура работающих и их общая численность. Способы определения потребности в кадрах. Порядок составления штатного расписания.

Туристский продукт данного предприятия. Технологическая схема формирования туристского продукта

Технологическая схема формирования туристского продукта (программа тура, маршрут). Определить, какие услуги предоставляет данное предприятие. Вид предприятия (например, предприятие по размещению туристов, гостиница, мотель, кемпинг, пансионат, турбаза, приют, дом отдыха). Определить задачи предприятия.

Технологическая схема обслуживания туристов

При прохождении практики в гостиничном предприятии выявить, какие службы предусмотрены для обеспечения обслуживания туристов. Определить набор услуг, категорию предприятия.

Вариант I

При прохождении практики на предприятии по размещению туристов охарактеризовать 4 основные группы услуг: размещение, питание, досуг, бытовое обслуживание.

Изучить службу эксплуатации номерного фонда.

Рассмотреть способы бронирования номеров.

Объяснить целесообразность наличия дополнительных и сопутствующих услуг.

¹ Общероссийский классификатор организационно-правовых форм(ОК 028-99):введ.1.01.2000г.

Определить соответствие конкретной гостиницы и номеров критериям и стандартам обслуживания.

Наличие комплекса требований материально-технического обеспечения, номенклатуры и качества предоставляемых услуг, уровня обслуживания.

Характеристика предприятия по размещению.

Стандартизация и сертификация гостиницы проводится по следующим параметрам: подъездные пути, территория, вывеска, соответствие строительным нормам, экологические условия, обеспечение безопасности жизни туристов, сохранности имущества, система противопожарной защиты, соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил в части чистоты помещений, сантехнического оборудования, удаления отходов, эксплуатация электрического, газового, водопроводно-канализационного оборудования, состояние инженерных систем.

Вариант II

При прохождении практики в туристской фирме дать характеристику данного предприятия с учетом классификаций: туристская фирма, экскурсионное бюро, туристское агентство по реализации путевок.

Характеристика туристского предприятия

Определить набор услуг. Проанализировать разработку маршрутов, классифицировать их по определенным признакам.

Проследить порядок формирования туров и их реализации. Определить способы внедрения тура. Анализ рекламы и презентации тура.

При анализе тура учитывать наличие следующих свойств: привлекательность, надежность, безопасность, обоснованность, целостность, адресная направленность.

Дать характеристику экскурсионного обслуживания туристов.

Составить перечень экскурсий, предоставляемых турфирмой. Дать подробный анализ технологической карты одной из экскурсий согласно утвержденной форме. Рассмотреть текст экскурсии, его содержание и соответствие технологической карте, объектам показа. Выявить тематические экскурсии.

При анализе работы предприятия за текущий год необходимо ответить на следующие вопросы:

- Какому виду туризма фирма отдает предпочтение: въездной, выездной, внутренней?
- С какими категориями населения она работает?
- Какие туры приносят фирме прибыль?
- Какие туры пользуются большим спросом?
- Каково соотношение между групповым и индивидуальным туризмом?
- Какие маршруты получают нарекания от клиентов?
- Как технически оснащена турфирма?
- Как ведется анализ работы?
- Каковы способы продвижения туристского продукта на рынок?

Организация труда на предприятии

Формы разделения труда, режим труда и отдыха, условия труда. Использование современных технических средств.

Службы управления персоналом. Оценка персонала и оплата труда

Способы и методы оценок. Наличие аттестации. Нормирование труда основных и вспомогательных рабочих. Определение потребности в кадрах разных категорий. Методы набора и отбора персонала на предприятии, повышение квалификации работников. Формы и системы оплаты труда различных категорий работающих, премиальные положения, выплаты компенсационного и стимулирующего характера.

Методика подготовки индивидуального задания Темы индивидуальных заданий

1. Оценить какво распределение функции и как организована работа исполнителей предприятия
2. Познакомьтесь, дайте обоснование расчету и оценке затрат по разработке туристского продукта в соответствии с требованиями потребителя и туриста.
3. Дать обоснования применения современных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг в соответствии с требованиями потребителей и туристов на изучаемом предприятии
4. Охарактеризовать и оценить использование информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта на изучаемом предприятии
5. Определить и описать обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания
6. Дать характеристику организации процесса обслуживания потребителей и туристов. Как формируются клиентурные отношения?
7. Оценить разработку внутренних нормативных документов по обеспечению качества и реализации услуг туристской индустрии.
8. Провести анкетирование туристов на предмет выявления спроса на определенный маршрут
9. Используя метод статистического анализа и статистической обработки информации провести анализ продаж турфирмы по маршрутам
10. Используя SWOT-анализ определить сильные и слабые стороны туристского продукта, определить внешние факторы воздействия на него
11. Используя метод моделирования туров разработать туристский продукт по выбранному направлению

Блоки практических индивидуальных заданий

Блок 1. Обучение навыкам онлайн-бронирования.

Продемонстрировать навыки бронирования тура по выбранному направлению.

- 1-й этап. Описать систему бронирования: название, параметры, возможности, преимущества.
- 2-й этап. Описать задачу по бронированию: какой тур необходимо заказать, сколько человек поедет в путешествие, состав путешественников (взрослые или дети), продолжительность, сроки путешествия. Студенту предлагается подробно описать задачу по бронированию тура.
- 3-й этап. Составить и описать технологический цикл бронирования. Студенту предлагается подробно по шагам записать свои действия по бронированию.
- 4-й этап. Проанализировать и записать проблемы и сложности, возникающие на разных этапах бронирования.
- 5-й этап. Разработать рекомендации по овладению способами бронирования и

эффективного использования данной системы бронирования.

Блок 2. Обучение навыкам работы с туристской документацией.

- 1-й этап. Перечислить и описать туристскую документацию.
- 2-й этап. Научиться правильно заполнять документы турпакета: путевку, договор с клиентом, приходный ордер, страницу журнала учета туров.
- 3-й этап. Заполнить правильно весь пакет документов по продаже тура.
- 4 этап. Проанализировать и записать проблемы и сложности, возникающие при работе с документами.
- 5-й этап. Разработать рекомендации по заполнению документации при продаже туров.

Блок 3. Обучение навыкам работы в службе рецепции по размещению клиента в гостинице

- 1-й этап. Описать работу отдела рецепции.
- 2 этап. По ступеням прописать процесс размещения клиента в гостинице.
- 3-й этап. Выявить и зафиксировать трудности, возникающие при размещении клиента на каждой ступени.
- 4-й этап. Проанализировать и проблемы, возникающие при работе с документами.
- 5-й этап. Разработать рекомендации по размещению клиента в гостинице.

8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения практики

а) основная:

1. Внутренний туризм как основа устойчивого развития регионов России : сборник научных статей / Министерство культуры Российской Федерации, ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет культуры и искусств» ; отв. ред. А.А. Насонов. - Кемерово : КемГУКИ, 2015. - 255 с. : ил. - Библ. в кн. - ISBN 978- 5-8154-0310-9 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438289> 2
2. Горланова Ирина Борисовна. Технологии и организация операторских и агентских услуг в туризме : метод. пособие для выполн. практ. заданий / Горланова Ирина Борисовна. - Кострома : КГТУ, 2008. - 23 с. - ОПД, СД. - б.ц
3. Жуков, Алексей Александрович. Технология и организация операторских и агентских услуг : учеб. / Жуков Алексей Александрович, С. О. Дерябина. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 208 с. - (Высш. проф. образование). - СД. - осн. - ISBN 978-5-4468-0487-0 : 718.00. 6
4. Косолапов, Александр Борисович. География российского внутреннего туризма : учеб. пособие для вузов / Косолапов Александр Борисович. - 2-е изд., стереотип. - Москва : КноРус, 2009. - 272 с. - УМЦ. - ОПД, СД, ДС. - ISBN 978-5-390-00276-6 : 131.00
5. Кусков, Алексей Сергеевич. Основы туризма : [учеб. для студ. и слушателей высших учеб. заведений] / А. С. Кусков, Ю. А. Джаладян. - 4-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2013. - 394, [2] с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 375-377. - ISBN 978-5406-02536-9 : 260.00. Рекомендовано УМО 1
6. Основы туризма : [учеб. для обучения студ. высш. учеб. заведений] / Е. Н. Трофимов [и др.] ; под науч. ред. Е. Л. Писаревского. - М. : Федеральное агентство

- по туризму, 2014. - 374 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 347-356. - ISBN 978-54365-0134-5 : 300.00. Рекомендовано УМО
7. Полухина, А.Н. Оценка эффективности стратегических программ развития туризма (на примере Приволжского федерального округа) : монография / А.Н. Полухина, В.П. Рукомойникова ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2015. - 276 с. : схем., табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1574-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459504>
 8. Правила оформления текстовых документов : руководящий документ по оформлению рефератов, отчетов о лабораторных работах, практиках, пояснительных записок к курсовым проектам и выпускным квалификационным работам / А. В. Басова, С. В. Боженко, Т. Н. Вахнина, И. Б. Горланова, И.А. Делекторская, А. А. Титунин, О. В. Тройченко, С. А. Угрюмов, С. Г. Шарабарина ; под общ. ред. О. В. Тройченко. – 2-е изд., перераб. и доп. – Кострома : Изд-во Костром. гос. ун-та, 2017. – 47 с.
 9. Технология и организация предприятия туризма : учебник / В.П. Орловская ; под ред. проф., засл. раб-ка высшей школы Российской Федерации Е.И. Богданова. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 176 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=854398>
 10. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм [Электронный ресурс] : учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного унта, 2013. – 396 с. - ISBN 978-5-9596-0862-0. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=514838>
 11. Туристско-рекреационный потенциал золотого кольца России : учеб. пособие / М-во образования и науки РФ, Костромской гос. ун-т, Каф. социально- культурного сервиса и туризма ; сост.: И. Б. Горланова, И. В. Кожевникова, С. Г. Шарабарина. - Кострома : КГУ, 2017. - 123, [1] с. - Библиогр.: с. 115-120. - ISBN 978-5-8285-0870-9 : 30.41. Имеется электрон. ресурс

б) дополнительная:

1. Басова А.В., Горланова И.Б., Шарабарина С.Г. Программа и методические указания для стажировки в Турции для студентов 3-5 курсов специальности 100201– «Туризм» Кострома, КГТУ, 2012.
2. Басова А.В., Бородин Н.С., Горланова И.Б., Шарабарина С.Г. Программа и методические указания по производственной практике для студентов 3–4 курсов специальности 100201 Туризм / А.В. Басова, Н.С. Бородин, И.Б. Горланова, С.Г. Шарабарина – Кострома: изд-во Костромского государственного технологического ун-та, 2012. – 18 с.
3. Горланова И.Б. Технология и организация агентских и операторских услуг : метод. указания / И. Б. Горланова, С. Г. Шарабарина. – Электронные текстовые, граф. дан. – Кострома : Изд-во Костром. гос. ун-та, 20178 – Режим доступа : <http://marcweb.kstu.edu.ru/Work.asp?ValueDB=31&DisplayDB=%C3%EB%E0%E2%ED%FB%E9%A0%EA%E0%F2%E0%EB%EE%E3>. – Загл. с экрана.
4. Горланова, И. Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности : методические указания / И. Б. Горланова, С. Г. Шарабарина. – Кострома : Изд-во Костром. гос. технол. ун-та, 2015. – 32 с.
5. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А.В. Павлов. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 240 с. - (Зарубежный учебник). - ISBN 5-238-00792-2 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:

<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731>

6. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znaniium.com>]. — (Высшее образование: Бакалавриат). — <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=937927>
7. Хайретдинова, Н.Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 176 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-88469-739-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128>
8. Чудновский, Алексей Данилович. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : [учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений] / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 290 с. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 287-290. - ISBN 978-5-4365-0139-0 : 200.00. Рекомендовано УМО

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Университетская библиотека online»
3. ЭБС «Znaniium»

9. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

1. ГОСТ Р 50644 – 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
2. ГОСТ Р 54604 – 2011. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
3. Журнал «Туринфо» [Электронный ресурс]//сайт Tourinfo.ru. – Режим доступа: <http://Tourinfo.ru>. Дата обращения 1.06.18.
4. Об утверждении государственной программы «Развитие культуры и туризма Костромской области на 2014-2020 годы» (с изменениями на 30 октября 2017 года). [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/460290926>
5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму. [Электронный ресурс] // Приказы о внесении изменений в сведения о туроператорах, содержащиеся в Едином федеральном реестре туроператоров – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/contents/deyatelnost/gosudarstvennye-uslugi/edinyy-federalnyyreestr-turoperatorov>
6. Сайт турфирмы «Туриндекс» [Электронный ресурс] //сайт Tourindex.ru – Режим доступа: <http://www.Tourindex.ru>. Дата обращения 1.06.18.

7. Сведения о туроператорах, содержащиеся в Едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа: http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581. Дата обращения 1.06.18.
8. ТурДом [Электронный ресурс] //сайт TourDom. – Режим доступа: <http://www.tourdom.ru>. Дата обращения 1.06.18.
9. Туризм.Ру – каталог путешествий [Электронный ресурс] // сайт Turizm.ru. – Режим доступа: <http://Turizm.ru>. Дата обращения 1.06.18.
10. Федеральный закон Российской Федерации «О техническом регулировании» от 27.12.2002 г. № 184-ФЗ. С изменениями и дополнениями от: 13 июля, 28 ноября 2015 г. [Электронный ресурс] //Гарант. Информационно-правовое обеспечение. - Режим доступа: http://base.garant.ru/12129354/1/#block_100
11. ГОСТ Р 7.0.5–2008. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления. – Введ. 2009–01–01. [Электронный ресурс]// Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/1200083215>
12. Стратегия развития туризма в Российской Федерации в период до 2035 года [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа:<http://tourism.gov.ru/contents/documenty/strategii/strategiya-razvitiya-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-v-period-do-2035-goda> Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа: <http://tourism.gov.ru/contents/documenty/plan-deyatelnosti/natsionalnyy-proekt-turizm-i-industriya-gostepriimstva>
13. Копорация Туризм.РФ. [Электронный ресурс]// /–Режим доступа:<http://xn--glabnnjg.xn--plai/>
14. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10.1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2020 г. № 47-ФЗ. (с изм. и доп. от 2.07.2021.)[Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>
15. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа: <http://tourism.gov.ru/contents/documenty/plan-deyatelnosti/natsionalnyy-proekt-turizm-i-industriya-gostepriimstva>
16. Профстандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)». Профессиональные стандарты и справочники должностей(от 24.12.21 [Электронный ресурс] // Профессиональные стандарты и ЕКДС-2022 – Режим доступа: https://classdoc.ru/profstandart/04_culture/professionalstandarts_162/
17. Федеральный закон от 20.04.2021 N 93-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников» КонсультантПлюс, 1992-2022 <http://www.consultant.ru/law/hotdocs/68717.html/>.[Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по практике

Кабинеты, бытовые помещения, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

11. Форма отчета по итогам прохождения практики обучающимся

В форме отчета предусмотрены: индивидуальное задание обучающемуся, этапы выполнения задания, график взаимодействия обучающегося с руководителем, в том числе с руководителем от предприятия/организации – места практики.

К отчету прилагается пояснительная записка обучающегося о выполнении индивидуального задания.

На титульном листе указываются: наименование вуза, кафедры, наименование практики, ФИО обучающегося, ФИО руководителя(лей), оценка.

К отчету прилагается дневник (при наличии), оценка работы обучающегося на практике (характеристика), подписываемая руководителем практики.