

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Гуманитарно-технический колледж

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по образовательной
деятельности



Старостина С.Е.

(подпись, Ф.И.О)

03

2023 г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

составлена в соответствии с ФГОС СПО, утвержденным приказом
Министерства просвещения Российской Федерации от
12 декабря 2022 г. № 1100

СОГЛАСОВАНО

Организация (работодатель)

ООО «ЛайкТур»

Руководитель Карелова А.В.

(подпись, Ф.И.О)

«01» 03 2023 г.



СОГЛАСОВАНО:

Гуманитарно-технический
колледж

Директор

Лукашин И.А.

(подпись, Ф.И.О)

«01» 03 2023 г.



1. Организационно-методический раздел

1.1. Цель и задачи учебной практики

Цель проведения учебной практики – формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Задачами практики являются:

- закрепить на практике знания, умения и навыки, полученные в процессе теоретического обучения;
- ознакомить обучающихся с основами организации труда туристской организации;
- сформировать у обучающихся первичные умения обработки информации, работы с нормативными и законодательными актами, справочной литературой и другими информационными источниками;
- отработать приемы и методы самостоятельной работы по приему посетителей, работе с клиентами;
- сформировать общее представление об управленческих и других связях, характере взаимодействия с потребителем услуг.
- познакомить со структурой конкретного предприятия, включенного в процесс туристской деятельности;
- познакомить с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность предприятий туризма;
- познакомить с основными направлениями деятельности предприятия;
- познакомить с рекреационными возможностями региона как ресурсной основой для развития туристской деятельности;
- изучить квалификационные требования (профессиональных стандартов) к основным должностям работников туристской индустрии, должностные инструкции менеджера по туризму;
- ознакомить с туристскими технологиями, характером взаимодействия с потребителем услуг конкретного предприятия туризма;
- развить профессиональные навыки и навыки деловой коммуникации;
- подготовить к осознанному и углубленному изучению профессиональных дисциплин.

1.2. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика (36 часов) состоит из четырех частей, проводится концентрированно в рамках изучения профессиональных модулей ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг, ПМ.04 Выполнение работ по должности ассистент экскурсовода (гида). Форма аттестации – дифференцированный зачет.

Для выполнения задания по учебной практике студентам необходимы знания, полученные по дисциплинам в рамках профессиональных модулей Технология продаж и продвижения турпродукта, Технология и организация турагентской деятельности, Технология и организация сопровождения туристов, Организация досуга туристов, Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, Основы экскурсионной деятельности.

Знания и навыки, полученные при прохождении учебной практики, создают практическую и теоретическую основу для освоения следующих дисциплин учебного плана: Психология делового общения, Современная оргтехника и организация делопроизводства и др.

1.3. Виды и способы организации практики

Учебная практика проводится двумя способами:

1. Стационарно на базе предприятий сферы туризма, с которыми у ЗабГУ заключены долгосрочные договора.

2. В выездной форме на базе предприятий сферы туризма по месту жительства студента и при наличии договора, заключенного с ЗабГУ.

Учебная практика проводится в соответствии с программой учебной практики и индивидуальным заданием на практику, составленным руководителем практики от ВУЗа. Практика проводится в форме работы студентов на предприятиях сферы туризма, включенных в процесс оказания туристских услуг.

Форма проведения учебной практики – дискретная – путём выделения в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения каждого вида практики.

Местом проведения учебной практики являются предприятия сферы туризма, с которыми у ЗабГУ заключены договора.

Сроки прохождения практики определяются учебным планом.

Время прохождения практики студентов очной формы обучения; 1 курс – 2 семестр (4 недели), 2 курс – 3 семестр (4 недели), 4 семестр (4 недели).

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

Процесс прохождения практики направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

В результате прохождения практики студент должен:

Знать	<p>Сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p> <p>Формы контроля готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>Правила оформления документов строгой отчетности.</p> <p>Методы координирования и контроля действия туристов на маршруте.</p> <p>Способы контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной.</p>
Уметь	<p>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.</p> <p>Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> <p>Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> <p>Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> <p>Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).</p> <p>Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> <p>Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> <p>Рассчитывать стоимость туристского продукта.</p> <p>Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.</p>
Получить практический опыт	<p>Принятия решения в стандартных и нестандартных ситуациях и умения нести за них ответственность.</p> <p>Использования информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> <p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> <p>Выявления и анализа запросов потребителя и возможности их реализации.</p> <p>Взаимодействия с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>оформления различных видов виз.</p> <p>Формирования туристского продукта.</p> <p>Оформления отчетной документации о туристской поездке.</p> <p>Взаимодействия с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.</p>

3. Содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 36 часов (4 недели).

Таблица 1

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)
1	Подготовительный	Организационное собрание по условиям прохождения практики. Инструктаж по технике безопасности. Получение дневника практики у руководителя практики от университета (10 часов)
2	Основной	Знакомство с предприятием, спецификой деятельности, организационной структурой, учредительными и нормативно-правовыми документами предприятия. Ознакомление с организационно-управленческой деятельностью предприятия туризма. Знакомство с основными направлениями туристской деятельности предприятия, с основными и дополнительными услугами предприятия. Изучение конкретного тура по РФ или за рубеж. Ознакомление с туристскими услугами и продуктами, составленными на основе туристских ресурсов региона. Ознакомление с технологиями туристской деятельности (общение с клиентами, бронирование). Ознакомление с технологиями ведения делопроизводства на предприятии. Ознакомление с правилами (стандартами) предоставления туруслуг. Ознакомление с информационным обеспечением предприятия туризма (228).
3	Этап подготовки отчета по практике	Систематизация фактического и литературного материала, его обработка и анализ. Подготовка отчета о проделанной работе в период прохождения практики. Представление, оформленного в соответствии с требованиями, печатного и электронного варианта отчёта по практике. Подготовка мультимедийной презентации для защиты отчёта (50).

Таблица 2

№ п/п	Виды деятельности студента	Содержание деятельности студента
1	2	3
1.	Ознакомление с объектом практики	Изучение организационно-правовой формы предприятия, учредительных документов; изучение истории предприятия и его положения предприятия на рынке туризма края; изучение основных направлений туристской деятельности предприятия, основных и

		дополнит. услуг; подробное изучение конкретного тура по РФ или за рубеж; ознакомление с делопроизводством предприятия; ознакомление с туристскими услугами и продуктами, составленными на основе туристских ресурсов региона
2.	Работа в качестве помощника менеджера по туризму	Освоение техники работы на офисном оборудовании (телефоне, факсе, компьютере); владение технологиями телефонных переговоров (входящие и исходящие звонки, переадресация звонков, режим ожидания, прием и отправка факсов); знакомство с программами бронирования; знакомство с основами техники работы с клиентами по телефону;
3.	Подготовка и написание отчёта по индивидуальным заданиям дневника. Подготовка мультимедийной презентации для защиты отчёта.	Подготовка отчета о проделанной работе с элементами анализа; представление, оформленного в соответствии с требованиями, отчёта, мультимедийной презентации; подготовка к собеседованию по отчету по учебной практике.

4. Оценка деятельности студента при проведении промежуточной аттестации по практике

4.1. Формы отчетности по практике

По итогам практики студентом предоставляется следующая документация:

- дневник практики, в котором отражен алгоритм деятельности студента в период практики (Приложение 1);
- отчёт по практике, который является документом студента, отражающим выполненную им работу во время практики, полученные им организационные и технические навыки и знания. Требования по оформлению отчёта по учебной практике представлены в МИ 01-02-2018 «Общие требования к построению и оформлению учебной текстовой документации», в Приложении 2 представлен пример оформления титульного листа и структуры отчёта по учебной практике;
- творческая мультимедиа презентация по итогам практики.

4.2. Критерии оценок промежуточной аттестации по практике

Промежуточная аттестация по практике проводится в виде дифференцированного зачета.

Студент составляет отчёт по практике, защищает его. На защите отчётов по учебной практике студенты делают доклад по собранному материалу, с использованием мультимедиа презентации и отвечают на уточняющие вопросы руководителя практики.

4.3. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике представлен в приложении 3.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на практике

Методические рекомендации представлены в Фонде оценочных средств Приложении 3.

6. Информационные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии

Перечень технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения (при необходимости).

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1. Основная литература

7.1.1. Печатные издания

1. Экономика отрасли: туризм : учеб. пособие / Лиханова В.В., Лях О.А. - Чита : ЗабГУ, 2019. - 144 с.
2. Английский язык для сферы туризма : учеб. пособие. - Чита: ЗабГУ, 2016. - 126 с.
3. Виды и тенденции развития туризма : учеб. пособие. Ч. 1 / Батоева С.А., Крылова Е.В.; Забайкальский государственный университет. - Чита : ЗабГУ, 2020. - 140 с.

7.1.2. Издания из ЭБС

1. Деловой английский для гостиничного бизнеса : Учебное пособие / Воробьева С.А., Киселева А.В. - 5-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 339. <http://www.biblio-online.ru/book/103A2BC0-F422-487A-8E65-2021AA4C9214>
2. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : Учебник и практикум / Скобкин С.С. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 432. <http://www.biblio-online.ru/book/AA407F91-E3BB-4283-BEFF-B71FB3B43B85>

7.2. Дополнительная литература

7.2.1. Печатные издания

1. Сервисная деятельность : учеб. пособие / А.Ю. Устюжина. - Чита : ЗабГУ, 2016. - 147 с.
2. Практический курс по дисциплине "Иностранный язык" : учеб. пособие/ Соловьева, Ирина Николаевна. - Чита : ЗабГУ, 2017. - 175 с.

7.2.2. Издания из ЭБС

1. Правовое регулирование туристской деятельности : Учебник / Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 247. <http://www.biblio-online.ru/book/10CE22C5-7D4C-4F57-9358-930AD00E9FAE>
2. Английский язык. страноведение : Учебник / Комарова А.И., Окс И.Ю., Колосовская В.В. - 2-е изд. - Электрон. дан. - М : Издательство Юрайт, 2018. - 473. <http://www.biblio-online.ru/book/DEB8D65F-D1DB-4C6A-9492-40937CABF3BF>

7.3. Справочно-библиографические издания

1. Самый полный англо-русский русско-английский словарь: ок. 500 000 сл. - Москва : АСТ, 2018. - 800 с.
2. Русско-английский словарь: 250 000 слов / В. К. Мюллер. - Москва : Эксмо, 2016. - 1184 с.
3. Англо-русский русско-английский словарь: 100000 слов и выражений / В. К. Мюллер. - Москва : Эксмо, 2015. - 1120 с.
4. Энциклопедия туризма/ И.В. Зорин, В.А. Квартальнов - Москва : Финансы и статистика, 2001. - 368 с.

7.4. Периодические издания

7.4.1. Печатные издания

1. ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ - журнал.2019
2. ЭКОНОМИСТ - журнал.2019

7.4.2. Электронные издания

1. ЭКОНОМИСТ - журнал.2018
2. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОБЛЕМЫ СЕРВИСА И ТУРИЗМА - журнал.2022
3. ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ - журнал, 2020

7.5 Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

1. <https://e.lanbook.com/> Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань».
2. <https://www.biblio-online.ru/> Электронно-библиотечная система «Юрайт»
3. <http://www.studentlibrary.ru/> Электронно-библиотечная система «Консультант студента»
4. <http://www.trmost.ru/> Электронная библиотечная система «Троицкий мост».

8. Материально-техническое обеспечение практики

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
672000, Россия, Забайкальский кр., г. Чита, Центральный административный район, ул. Бабушкина, 129. Ауд. № 405 Лаборатория делопроизводства и оргтехники. Лаборатория учебный (тренинговый офис). Лаборатория учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг (турфирма). Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной аттестации.	Комплект специальной учебной мебели: доска аудиторная меловая, рабочее место преподавателя, рабочее место студентов. Возможно использование переносного мультимедийного оборудования (ноутбук, проектор, экран, колонки). Доступ к сети Интернет и в обеспечение доступа в электронную информационно-образовательную среду организации Персональный компьютер; телефон; многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс); сейф; шкаф для папок; детектор валют; лотки для бумаги. Лицензионное программное обеспечение: ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, MS Office Standart 2013, АИБС "МераПро", MS Windows 7.

Разработчик: преподаватель

Лях О.А.

Примерная форма дневника по практике
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)
Гуманитарно-технический колледж

Дневник прохождения практики

по _____ практике

Студента _____ курса _____ группы

Специальность _____

Фамилия _____

Имя, отчество _____

Сроки практики _____

Руководитель практики от колледжа _____

(должность, звание, степень, фамилия, имя, отчество, номер телефона)

Профильная организация _____

(полное название предприятия / организации, на которое направлен студент для
прохождения практики)

Руководитель от профильной организации _____

(должность, фамилия, имя, отчество, номер телефона)

Печать отдела кадров профильной организации

2. Индивидуальное задание на практику
(составляется руководителем практики от колледжа)

1. Сделать визитку предприятия: дать общую характеристику предприятию (название, форма бизнеса, адрес, расписание работы, история).
2. Изучить организационную структуру предприятия (сделать схему подчинения сотрудников); описать обязанности директора, менеджера; описать образование и повышение квалификации сотрудников.
3. Изучить основные направления работы ТА (международный, внутренний, региональный).
4. Составить картосхему стран, регионов РФ, направлений Забайкальского края на контурной карте мира и России, в которые ТА продает туры.
5. Изучить услуги (основные и дополнительные), предоставляемые ТА.
6. Разобрать турпакет за рубеж, который продает ТА.
7. Разобрать турпакет по РФ, который продает ТА.
8. Изучить правила разговора с клиентом по телефону и лично. На основе анализа работы менеджера составить алгоритм разговора, записать типичные вопросы.
9. Изучить эргономику офиса ТА.

Руководитель практики
от профильной организации _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Руководитель практики
от колледжа _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Примерная форма отчета по практике
Пример оформления титульного листа отчета по _____ практике

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

ОТЧЕТ

по _____ практике

в _____
(полное наименование организации)

студента _____
(фамилия имя отчество)

Курс ___ Группа _____

Специальности _____
(шифр, наименование)

Руководитель практики от колледжа _____
(Ученая степень, должность, фамилия, И.О.)

Руководитель практики от предприятия _____
(должность, фамилия, И.О.)

подпись, печать

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	3
1. Общая характеристика предприятия	
2. Основные направления	
3. Описание конкретного тура (нужно указать название тура, если есть и направление, н/р тур на о. Куба)	
4. Характеристика турбазы на оз. Арахлей	
5. При необходимости (согласно индивидуального задания на практику)	
Заключение	
Список использованной литературы	
Приложения	