

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

***РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ***

ПДП. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: очная

Находка 2024

Рабочая программа учебной дисциплины «ПДП. Производственная Практика (Преддипломная)» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100, примерной образовательной программой.

СОДЕРЖАНИЕ

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	3
2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО	3
3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	8
5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	10
6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ	16
7 ПРИЛОЖЕНИЯ	19
Приложение А. Макет направления на практику	19
Приложение Б. Макет индивидуального задания на практику	20
Приложение В. Пример оформления дневника практики	21
Приложение Г. Рекомендации к оформлению отчета по практике	22
Приложение Д. Образец оформления титульного листа отчета по практике	23

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Место практики в структуре основной образовательной программы

Преддипломная является частью основной образовательной программы (далее ООП) подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (направленность - туроператорские и турагентские услуги).

Практика проводится в 5 и 6 семестрах, трудоёмкость составляет 108 часов, 3 недели. Форма контроля - дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики - концентрированно.

1.2 Цель и задачи практики

Целью производственной (преддипломной) практики является комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности СПО, углубление первоначального практического опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверка готовности к осуществлению самостоятельной профессиональной деятельности, а также подготовка к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы туристского предприятия;
- изучение организационных процессов, связанных с управлением функциональным подразделением организации; организационных процессов, связанных с предоставлением услуг по предоставлению туроператорских и турагентских услуг; функциональных процессов, связанных с предоставлением экскурсионных услуг;
- освоение процессов, связанных со сбором информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений, с организацией работы сотрудников;
- приобретение опыта работы на предприятии и организации работы его подразделений; по предоставлению туроператорских, турагентских услуг; проведения маркетинговых исследований
- развитие навыков работы с коллективом предприятия; общения с туристами (экскурсантами); работы с документацией подразделений;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих командную работу в коллективе предприятия; внимательность и кропотливость к документам в работе;
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе в должности служащего (Ассистент экскурсовода (гида));
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания дипломной работы.

2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО

В результате прохождения практики у обучающихся формируются профессиональные компетенции (ПК), соответствующие основному виду деятельности:

<i>Код ПК</i>	<i>Уметь</i>	<i>Знать</i>	<i>Владеть навыками</i>
ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	- Владеть технологией Делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) - владеть техникой переговоров, устного общения, включая	- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - основы трудового Законодательства Российской Федерации	-производить Координацию работы Сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства - Использовать технику переговоров, устного

	<p>телефонные переговоры владеть культурой межличностного общения</p>	<p>-основы организации, Планирования и контроля деятельности сотрудников -теория Межличностного и Делового общения, переговоров, конфликтологи -цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги -ассортимент и Характеристики предлагаемых туристских услуг -программное обеспечение деятельности туристских организаций -этику делового общения -основы делопроизводства</p>	<p>общения, включая телефонные переговоры</p>
<p>ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	<p>- основы трудового Законодательства Российской Федерации - основы организации, Планирования и контроля деятельности сотрудников -ассортимент и Характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение Деятельности туристских организаций</p>	<p>- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников Службы предприятия туризма и гостеприимства</p>
<p>ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства</p>	<p>- владеть технологией Делопроизводства (ведение документации, хранение, извлечение информации)</p>	<p>- Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Основы трудового Законодательства Российской Федерации - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - теория Межличностного и Делового общения,</p>	<p>- производить Координацию работы Сотрудников службы предприятий туризма и гостеприимства</p>

		переговоров, конфликтологии - Ассортимент и Характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций	
ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры	- Законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - Ассортимент и Характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение деятельности туристских организаций - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - основы финансового, Бухгалтерского и статистического учета туристских организаций - этику делового общения	- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры - владеть техникой количественной оценки и анализа информации - владеть методикой Хранения и поиска информации - пользоваться компьютерными программами бронирования туров	- законодательство Российской Федерации в сфере туризма - нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности - ассортимент и Характеристики предлагаемых туристских продуктов - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - системы бронирования услуг	- консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) - осуществление приема заказов от туристов - проверка наличия всех реквизитов заказа - идентификация вида заказа - направление заказа в Соответствующее подразделение туроператора и его контроль - корректировка сроков и Условий выполнения Заказов и в случае Необходимости информирование

	<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять контроль За своевременным выполнением заказа - собирать, обрабатывать И анализировать статистические данные 	<ul style="list-style-type: none"> - организацию работы с запросами туристов - требования к оформлению и учету заказов - порядок контроля за Прохождением и выполнением заказов - программное обеспечение Деятельности туристских организаций - современные туристские формальности - рекреационные ресурсы - туристская инфраструктура 	заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа
ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа	<ul style="list-style-type: none"> - координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа - работать с запросами туристов 	<ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в сфере туризма - нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности - ассортимент и Характеристики предлагаемых туристских продуктов - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - требования к оформлению и учету заказов - порядок контроля за Прохождением и выполнением заказов - программное обеспечение Деятельности туристских организаций 	- координация работы Подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа
ПК 3.1 Оказывать информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	<ul style="list-style-type: none"> - использовать документы информационно-справочного характера, Необходимые для оказания экскурсионных услуг - налаживать взаимодействие с Туристами (экскурсантами) 	<ul style="list-style-type: none"> - этику и культуру Межличностного общения - теоретические основы экскурсионной деятельности - законодательство Российской Федерации в сфере туризма 	- учета и контроля Количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг - оказания помощи Экскурсоводу в Использовании и

		- нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности	демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»
ПК.4.1 Планировать и организовывать туристские мероприятия	- налаживать Взаимодействие с Туристами (экскурсантами) - выполнять типовые Задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов) - взаимодействовать с Поставщиками туристских услуг при организации туристских мероприятий	- этику и культуру Межличностного общения - законодательство Российской Федерации в сфере туризма - нормативные документы, регламентирующие организацию событийных Туристских мероприятий - технологию организации мероприятий - виды событийных Туристских мероприятий	- выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера - оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии - оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа и иным объектам - планирования программ обслуживания потребителей событийных мероприятий - организации процесса Обслуживания на событийных мероприятиях

Содержание преддипломной практики, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице.

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Этапы прохождения практики

Этап практики	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ	Количество часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
Подготовительный	1. Организационное собрание: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - согласование плана практики; - получение индивидуального задания на практику.	0,5	ПК1.1 ПК1.2 ПК1.3 ПК1.4 ПК2.1 ПК2.2 ПК 3.1 ПК 4.1
	2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности на предприятии; - общее ознакомление с процессом работы на данном предприятии.	0,5	
Основной (экспериментальный)	1. Ознакомление с предприятием	6	
	2. Выполнение работ согласно бланку		

	индивидуального задания.	89	
Заключительный	1. Обобщение полученных материалов		
	2. Подготовка и оформление отчета о практике		
	3. Защита отчета по практике	12	
	Всего:	108	

3.2 Задания на практику

Задания на практику разрабатываются в соответствии с планируемыми результатами обучения.

1. Организовать рабочее место.
2. Охарактеризовать деятельность предприятия туристской индустрии.
 - 2.1 История создания и развития предприятия
 - 2.2 Ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами
 - 2.3 Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности
 - 2.4 Организационно-управленческая структура и взаимодействие подразделений (в виде схемы)
 - 2.5 Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностными инструкциями
 - 2.6 Основные задачи, виды деятельности (услуг) предприятия
3. Проанализировать конъюнктуру и тенденции развития рынка предприятий туристской индустрии. Определить конкурентов исследуемого предприятия на рынке туристских услуг.
4. Изучить интерфейс и порядок использования специализированного программного обеспечения. Отработать навыки работы с профессиональными программами и их модулями.
5. Использовать технические, телекоммуникационные средства и профессиональные программы.
6. Отработать навыки информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг.
7. Принять заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке.
8. Выполнить калькуляцию стоимости услуг для потребителей.
9. Оформить принятые заявки на оказание соответствующих услуг.
10. Оформить счета на полную / частичную предоплату и подтверждение услуг.
11. Осуществить внесение изменений в заказ.
12. Осуществить сбор материала для выполнения выпускной квалификационной работы.

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики на предприятии предусмотрено наличие оборудования предприятия и рабочих мест студента: персональные компьютеры, офисная техника, программное обеспечение офиса туристской фирмы, нормативные документы, регулирующие деятельность индустрии туризма, туристские каталоги, карты, атласы, рекламные материалы, телефон, факс.

4.2 Информационное обеспечение реализации практики

Для реализации практики библиотечный фонд ВВГУ укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 3-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский

федеральный университет, 2024. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/139627>

2. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве : учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 293 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10541-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542272>

3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538453>

4. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/539063>

5. Игнатъева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатъева. - 2-е изд., перераб. И доп. - Москва: Издательство Юрайт, 2021. - 392 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-13873-3. - Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/470587>

6. Косолапов, А. Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2024. — 293 с. — ISBN 978-5-406-12162-7. — URL: <https://book.ru/book/950614>

7. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 545 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16004-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537146>

8. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 199 с. — ISBN 978-5-4488-1997-1. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/138459>

9. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541604>

10. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2024. — 192 с. — ISBN 978-5-507-48586-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://edanbook.com/book/35904>.

11. Хачатурян, Б. Г. Право: учебное пособие для СПО / Б. Г. Хачатурян, Е. Б. Шишкина, А. Ю. Таланчук. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. - 458 с. - ISBN 978-5-4486-0552-9, 978-5-4488-0232-4. - Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПРОФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/70756>

12. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16622-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542271>

Дополнительная литература

1. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2024. — 61 с. — ISBN 978-5-4488-2012-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/138899>

2. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. - 2-е изд. - Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. - 152 с. - ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. - Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/77010>

3. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0 —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. - URL: <https://book.ru/book/919893>

4. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. - 2-е изд. - Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. - 132 с. - ISBN 978-5-7782-3346-1. - Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. - URL: <https://profspo.ru/books/91720>

Электронные ресурсы

1. Виртуальные выставки- <http://lib.vvsu.ru/russian/index.php?id=61>
2. Профессиональный туристский портал- <http://www.tourdom.ru>
3. Все о туризме: туристическая библиотека- <https://tourlib.net/wto.htm>
4. Российский союз туриндустрии (РКС)- <https://www.rostourunion.ru/>
5. Федеральная служба государственной статистики- <http://www.gks.ru/>

Нормативные документы

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ (последняя редакция) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) «О защите прав потребителей»;
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации в Сфере туризма и гостеприимства - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - теория межличностного и Делового общения, переговоров, конфликтологи - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение Деятельности туристских организаций - этику делового общения - основы делопроизводства - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации, Планирования и контроля деятельности сотрудников - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение Деятельности туристских организаций - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - теория межличностного и Делового общения, переговоров, конфликтологии - ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг - программное обеспечение Деятельности туристских организаций - законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства - ассортимент и характеристики предлагаемых Федерации - основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников - теории межличностного и Делового общения, переговоров, конфликтологи - цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - ассортимента и характеристики предлагаемых туристских услуг - программного обеспечения деятельности Туристских организаций - этики делового общения - основ делопроизводства 	<p>Студент демонстрирует знание:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательства Российской Федерации в Сфере туризма и гостеприимства - основ трудового законодательства Российской Федерации 	<p>Наблюдение Экспертная оценка Про верка отчёта</p>

- основ трудового законодательства Российской Федерации основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников

- Ассортимента и характеристик предлагаемых туристских услуг

- обеспечения Деятельности туристских организаций

- законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства основ трудового законодательства Российской Федерации

- основ организации, планирования и контроля деятельности сотрудников

- теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии

- ассортимента и характеристик предлагаемых туристских услуг

- программного обеспечения Деятельности туристских организаций

- законодательства Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства

- ассортимента и характеристик предлагаемых программного туристских услуг

- программное обеспечение Деятельности туристских организаций

- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги

- основы финансового, Бухгалтерского и Статистического учета туристских организаций

- этику делового общения

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов

- Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги

- системы бронирования услуг

- организацию работы с запросами туристов

- требования к оформлению и учету заказов

- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов

- программное обеспечение Деятельности туристских Организаций современные туристские формальности

- рекреационные ресурсы

- туристская инфраструктура

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма

<p>нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов - цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные туристских услуг - программного обеспечения деятельности туристских организаций - цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - основ финансового, бухгалтерского и статистического учета туристских организаций - этики делового общения - законодательства Российской Федерации в сфере туризма - нормативных документов, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности - ассортимента и характеристик предлагаемых туристских продуктов - цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - систем бронирования услуг - организации работы с запросами туристов - требований к оформлению и учету заказов - порядка контроля за прохождением и выполнением заказов - программного обеспечения Деятельности туристских организаций - современных туристские формальности - рекреационных ресурсов - туристской инфраструктуры - законодательства Российской Федерации в сфере туризма - нормативных документов, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности - Ассортимента и характеристик предлагаемых туристских продуктов - цен на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги - требований к оформлению и учету заказов - услуги - требования к оформлению и учету заказов - порядок контроля за прохождением и выполнением заказов - программное обеспечение Деятельности туристских организаций - этику и культуру межличностного общения - теоретические основы экскурсионной деятельности - законодательство Российской Федерации в 	<ul style="list-style-type: none"> - порядка контроля за прохождением и выполнением заказов - программного обеспечения Деятельности туристских организаций - этики и культуры межличностного общения - теоретических основ экскурсионной деятельности - законодательства Российской Федерации в сфере туризма - нормативных документов, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности - этики и культуры межличностного общения - законодательство Российской Федерации в сфере туризма - нормативных документов, Регламентирующие организацию событийных туристских мероприятий - технологии рганизации мероприятий - видов событийных туристских мероприятий - Студент демонстрирует умение: - владеть технологией Делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - владеть культурой межличностного общения - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов - владеть технологией Делопроизводства (ведение документации, хранение, извлечение информации) - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры 	
---	---	--

<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть технологией Делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) - владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - владеть культурой межличностного общения - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов - владеть технологией Делопроизводства (ведение документации, хранение, извлечение информации) - владеть техникой переговоров, устного общения, включая переговоры - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры - владеть техникой количественной оценки и анализа информации - владеть методикой хранения и поиска информации - пользоваться компьютерными программами бронирования туров - осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа - собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные телефонные - координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа - работать с запросами туристов - использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг - налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами) - налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами) - выполнять типовые задания Экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов) - взаимодействовать с Поставщиками туристских услуг при организации туристских мероприятий <p>Навыки:</p> <ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры 	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями - владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры - владеть техникой количественной оценки и анализа информации - владеть методикой хранения и поиска информации - пользоваться компьютерными программами бронирования туров - осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа - собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные - координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа - работать с запросами туристов - использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг - налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами) - налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами) - выполнять типовые задания Экскурсовода (гида) при Сопровождении туристов (экскурсантов) взаимодействовать с поставщиками туристских услуг при организации туристских мероприятий - Студент демонстрирует навыки: <ul style="list-style-type: none"> - производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства - использовать технику переговоров, устного - координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа - учета и контроля количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг - оказания помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода» - выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера
--	---

<ul style="list-style-type: none"> - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства - производить координацию работы сотрудников службы предприятий туризма и гостеприимства - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) - осуществление приема заказов от туристов - проверка наличия всех реквизитов заказа - идентификация вида заказа - направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль - корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа - координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа учета и контроля количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг - оказания помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода» - выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера - оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии - оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов общения, включая телефонные переговоры - осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства - производить координацию работы сотрудников службы предприятий туризма и гостеприимства - использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры - консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) - осуществление приема заказов от туристов 	<ul style="list-style-type: none"> - проверка наличия всех реквизитов заказа - идентификация вида заказа - направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль - корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа - оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии - оказание помощи экскурсоводу (гиду) при
---	--

(экскурсантов) к объектам показа и иным объектам - планирования программ Обслуживания потребителей событийных мероприятий - организации процесса обслуживания на событийных мероприятиях	Сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа и иным объектам - планирования программ Обслуживания потребителей событийных мероприятий организации процесса обслуживания на событийных мероприятиях
--	---

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по практике разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к программе практики.

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

6.1 Общие положения

Направление студентов на практику оформляется приказом, которым утверждается вид практики, сроки проведения практики, место прохождения практики, руководитель практики от университета.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, имеют право проходить практику в организации (предприятии) по месту работы в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практик согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При необходимости (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

6.2 Обязанности руководителей практики и обучающихся

Руководитель практики от ВВГУ:

- проводит организационное собрание, на котором знакомит обучающихся с особенностями проведения и с содержанием практики;
- выдает студенту индивидуальное задание на практику;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ООП СПО;
- оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;
- по окончании практики проводит промежуточную аттестацию и выставляет результат в ведомость и зачетную книжку студента.

Руководитель практики от профильной организации:

- совместно с руководителем практики от ВВГУ разрабатывает план проведения практики;
- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
- организует практику студентов в соответствии с программой практики и заключенным договором на практику, определяет рабочие места студентам, обязанности и круг выполняемых в период практики задач, не допускает использование студентов-практикантов на должностях, не предусмотренных программой практики;

- проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики студентам, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;
- принимает выполненную работу, оценивает результаты прохождения практики обучающимися, результат оформляет в аттестационном листе о прохождении практики и характеристике на обучающегося.

Обучающийся должен:

- присутствовать на организационном собрании по практике;
- своевременно прибыть на место практики с предъявлением направления;
- соблюдать внутренний распорядок, выполнять требования охраны труда и режима рабочего дня, соответствующие действующим нормам трудового законодательства;
- полностью выполнять все виды работ в сроки, установленные заданием на практику;
- ежедневно заполнять дневник практики;
- по завершению практики в установленные сроки сдать руководителю практики от ВВГУ оформленные в соответствии с требованиями настоящей программы отчетные документы по практике.

6.3 Документы, регламентирующие проведение практики

Для прохождения практики студенту выдается:

- направление на практику (Приложение А);
- индивидуальное задание (Приложение Б);
- макет дневника практики (Приложение В);
- рекомендации по оформлению отчета по практике (Приложения Г, Д).

6.4 Контроль и оценка результатов практики

Контроль за прохождением практики осуществляется руководителем практики от ВВГУ в период посещения мест проведения практики, бесед с руководителями практики от предприятий, встреч с обучающимися.

По окончании практики студенты предоставляют руководителю документы, свидетельствующие о выполнении программы практики в полном объеме:

- дневник и отчет по практике в соответствии с индивидуальным заданием;
- аттестационный лист и характеристику на обучающегося, оформленные руководителем практики от предприятия.

Дневник практики (Приложение В) ведется студентом ежедневно, в нем указываются дата, виды и объем работ, выполненных за день, а также проставляется оценка и подпись руководителя практики от предприятия.

Дневник заверяется печатью и подписью руководителя практики от предприятия.

На протяжении всего периода работы в организации студент должен в соответствии с программой практики собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета о практике своему руководителю. Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им во время практики работу. Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом. В плане - графике по практике рекомендуется отводить завершающие 2-3 дня для составления, редактирования и оформления отчета студентами.

Отчет о практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстративный материал. Отчет должен отражать выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя практики организации (предприятия). Отчет должен содержать анализ деятельности организации

(предприятия), выводы о приобретенных навыках и практическом опыте по конкретным видам работ. Рекомендации по написанию и оформлению отчета приведены в Приложениях Г, Д.

Аттестация по практике.

Оформленный отчет по практике с прилагаемыми к нему документами (дневник практики, аттестационный лист, характеристика) сдаются руководителю практики студентом в сроки, определенные графиком учебного процесса и этапами прохождения практики. Результаты обучения по практике оцениваются руководителем практики от ВВГУ на зачете с выставлением оценки. К сдаче зачета в форме защиты отчета по практике допускаются студенты, выполнившие требования программы практики и предоставившие отчетные документы. Руководитель практики на основании критериев, представленных в КОС по практике, проводит промежуточную аттестацию и выставляет результат в ведомость и зачетную книжку студента.

Студент, не защитивший в установленные сроки отчет по практике, считается имеющим академическую задолженность и должен устранить её в соответствии с требованиями, установленными локальным актом ВВГУ.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Макет направления на практику

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент(ка) _____

Фамилия, имя, отчество

курс группа, обучающийся(щаяся) по специальности / профессии СПО _____

направляется на (*вид*) практику _____

в объёме недель (часов), продолжительность практики с по,
в соответствии с приказом от №

Место прохождения практики _____

Руководитель практики от ВВГУ _____

фамилия, имя, отчество, должность

ОТМЕТКА О ПРИБЫТИИ СТУДЕНТА НА МЕСТО ПРАКТИКИ

Прибыл на место практики «»20 г.

Принят на работу в качестве _____

Руководителем практики от предприятия (учреждения) назначен _____

фамилия, имя, отчество, должность

М. П.

Руководитель предприятия (учреждения)

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Макет индивидуального задания на практику

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО (ВИД) ПРАКТИКЕ

Студент(ка) _____
Фамилия Имя Отчество

обучающийся на курсе, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

направляется на (вид) практику _____

в объеме часов

в период с «__»20 г. по «_____»20 г.

в организации _____

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период (вид) практики:

№ п/п	Виды работ	Кол-во часов
1.		
2.		
3.		
4.		

Дата выдачи задания «__»20 _____ г.

Срок сдачи отчета по практике «__»20 _____ г.

Руководитель
(структурное подразделение СПО ВВГУ)

_____ *подпись*

_____ *Ф.И.О.*

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Пример оформления дневника практики

ДНЕВНИК прохождения (вид) практики

Студент (ка) _____

Фамилия Имя Отчество

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Группа _____

Место прохождения практики _____

Сроки прохождения с по _____

Инструктаж на рабочем месте «_____»202_г

дата

подпись

Ф.И.О. инструктирующего

Дата (период)	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики

Руководитель практики от предприятия

подпись

Ф.И.О.

М.П.

1. Дневник ведется по каждому разделу практики.
2. Вначале дневника заполняется график прохождения практики по датам и количеству дней, в соответствии с программой практики, делается отметка о проведенном инструктаже по охране труда.
3. Ежедневно в графе «Описание выполнения производственных заданий» записывается проведенная работа в соответствии с программой практики и указанием непосредственного руководителя, а также заносятся подробные описания действий, студента на практике.
4. В записях следует четко выделить:
 - с чем ознакомился
 - что видел и наблюдал
 - что было сделано самостоятельно
5. В графе «Оценка» и «Подпись руководителя практики» учитывается выполнение указаний по ведению дневника, проставляется оценка качества проведенных самостоятельных работ.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Рекомендации к оформлению отчета по практике

Отчет оформляется в соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления».

Рекомендуется следующий порядок размещения структурных элементов в отчете:

1. Титульный лист;
2. Направление на практику;
3. Индивидуальное задание;
4. Отчет о выполнении заданий по практике, включающий в себя: введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.
5. Дневник по практике;
6. Характеристика на практиканта;
7. Аттестационный лист;

Структурные элементы перечислены в порядке размещения их в документе.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель.

Структура отчета по практике

Титульный лист - первая страница отчета, содержит следующие реквизиты: наименование министерства, полное наименование учебного заведения, наименование и вид практики, сведения об авторе работы, сведения о руководителе практики. (Приложение Д)

Содержание - перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц.

Введение - включает формулировку задания на практику, цели и задачи прохождения практики, перечень основных видов работ, выполняемых в процессе практики, дается краткая характеристика организации (предприятия) - места прохождения практики, ее организационная структура, виды деятельности и т. д.

Основная часть - разделяется на несколько частей, согласно индивидуального задания, включает в себя описание организации работы в процессе практики; описание практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики, полученный практический опыт и умения, приобретенные обучающимся во время прохождения практики

Заключение - содержит в себе выводы о результатах выполненных работ; необходимо описать навыки и умения, приобретенные за время практики; дать предложения по совершенствованию и организации работы предприятия или участка, на котором проходила практика; сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя пройденного вида практики.

Список использованных источников - оформляется в соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 (п. 4.9).

Приложения - раздел, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии изображения, схемы, и т.д., по перечню приложений, указанному в программе практики.

Рекомендуемый объем отчёта по учебной практике, практике по профилю специальности от 30 листов формата А4 (без учёта приложений).

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Образец оформления титульного листа отчета по практике

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ОТЧЕТ ПО

(ВИД) ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю *(индекс, наименование) /
преддипломная*

программы подготовки специалистов среднего звена /
квалифицированных рабочих и служащих

XX.XX.XX *Наименование специальности / профессии*

период с « __ » по « _____ » 20__ года

Студент:
группа

Ф.И.О.
подпись

Наименование предприятия:

Руководитель практики от предприятия/Ф.И.О./
подпись

Отчет защищен:
с оценкой Руководитель практики от ОО/Ф.И.О./