

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кемеровский государственный университет»  
Институт истории и международных отношений



**Рабочая программа практики**

***Практика по получению профессиональных умений  
и опыта профессиональной деятельности***

---

**43.03.02 Туризм**  
(код и наименование направления подготовки)

**«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»**

(наименование направленности (профиля) подготовки)

**бакалавр**  
Квалификация

2017

Программа производственной практики. *Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности* утверждена директором института в связи с реорганизацией структуры вуза (реализация образовательной программы по направлению подготовки **43.03.02 Туризм** в институте истории и международных отношений с 15.07.2017 г.)

Программа производственной практики. *Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности* одобрена на заседании кафедры всеобщей истории и социально-политических наук (протокол заседания № 4/1 от 27.01.2017)

Методической комиссией института проведена экспертиза Программы производственной практики. *Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности* (протокол заседания № 5 от 07.02.2017)

Программа производственной практики. *Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности* утверждена Ученым советом института истории и международных отношений (протокол заседания № 5 от 27.02.2017)

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ: .....	4
1. СПОСОБЫ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	4
2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ / ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП .....	4
3. МЕСТО УЧЕБНОЙ / ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП 43.03.02 Туризм.....	8
4. ОБЪЁМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ И ЕЁ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ.....	10
5. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	10
6. ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ .....	13
7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ / ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ.....	13
8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ .....	21
9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ .....	24
10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ .....	24
11. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ.....	24

## **ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ:**

**Цель** производственной практики закрепить, расширить, углубить и систематизировать теоретические знания, полученные при изучении профессиональных дисциплин. Деятельность студентов, прежде всего, направлена на получения практических навыков работы в сфере туризма ознакомить студентов с основными функциями и принципами работы предприятия туринастрии.

### **Задачами практики являются:**

- знакомство со всеми аспектами деятельности туристского предприятия;
- овладение практическими навыками по формированию туров;
- составление маркетинговых программ, программ обслуживания;
- разработка турпродукта с учетом толерантного отношения к культурам и обычаям других стран и народов, национальным, расовым, конфессиональным различиям;
- знание эффективных форм работы с клиентами;
- реализация турпродукта с учетом законодательных норм и безопасности клиентов;
- изучение партнерских отношений туристского предприятия;
- получение опыта работы в коллективе;
- приобретение навыков управленческой работы по основным направлениям туристского предприятия.

## **1. СПОСОБЫ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Производственная практика проводится на предприятиях туринастрии по завершению летней сессии третьего курса. Продолжительность практики – 4 недели.

## **2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ / ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП**

В результате прохождения учебной / производственной практики у обучающегося формируются компетенции и по итогам практики обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

код компетенции	результаты освоения ООП <i>Содержание компетенций (в соответствии с ФГОС)</i>	Перечень планируемых результатов обучения
-----------------	---	---

ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<p><b>Знать:</b> теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме, историю и культуру стран изучаемого иностранного языка; закономерности политического и социального развития, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории, историю становления и развития государственности, общие культурно-ценностные ориентиры и историко-культурное наследие России и стран мира</p> <p><b>Уметь:</b> организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения, анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысливания исторического процесса, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий</p> <p><b>Владеть:</b> методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества; готовностью к восприятию культуры и обычаяев других стран и народов, толерантно относиться к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям, способностью к межкультурным коммуникациям и деловому общению в туристской индустрии</p>
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту	<p><b>Знать:</b> современные компьютерные технологии, программное обеспечение и различные источники информации по объекту туристского продукта; основы информационной и библиографической культуры; основные требования информационной безопасности</p> <p><b>Уметь:</b> применять адекватные информационно-коммуникационные технологии для решения задач про-</p>

	туристского продукта	профессиональной деятельности, обеспечения безопасности, сбора и анализа информации по объекту туристского продукта <b>Владеть:</b> информационно-коммуникационными технологиями, основами информационной и библиографической культуры, основными способами защиты информации для решения задач профессиональной деятельности
ОПК-2	способностью к разработке туристского продукта	<b>Знать:</b> теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей; основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме <b>Уметь:</b> составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта использовать международные системы бронирования услуг в туризме; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности <b>Владеть:</b> основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме; навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии
ОПК-3	способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	<b>Знать:</b> основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с

		<p>учетом природных и социальных факторов; теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме</p> <p><b>Уметь:</b> обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности; организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения</p> <p><b>Владеть:</b> практическим опытом в обслуживании потребителя и (или) туристов; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере</p>
ПК-12	способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии	<p><b>Знать:</b> основные классификации услуг и их характеристики; нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии</p> <p><b>Уметь:</b> использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии в практической деятельности</p> <p><b>Владеть:</b> навыками анализа соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации; способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии</p>
ПК-13	способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	<p><b>Знать:</b> основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, структуру обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов, природных и социальных факторов; особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме; теоретические основы психологии делового общения,</p>

	<p>коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме</p> <p><b>Уметь:</b> обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов природных и социальных факторов; составлять договорную документацию, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта с учетом требований потребителей и (или) туристов использовать международные системы бронирования услуг в туризме; анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей</p> <p><b>Владеть:</b> практическим опытом в обслуживании потребителя и (или) туристов, навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии навыками продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии; навыками и приемами эффективных продаж туристского продукта</p>
--	---

### 3. МЕСТО УЧЕБНОЙ / ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП 43.03.02 Туризм

Учебная практика логически и содержательно-методически закрепляет, расширяет и углубляет теоретические знания, полученные в результате изучения следующих дисциплин Профессионального цикла учебного плана бакалавров направления 43.03.02 «Туризм»:

- «Организация туристской деятельности» (Б1.Б.11, 3-ий семестр);
- «Туристско-рекреационное проектирование» (Б1.Б.9, 4-ый и 5-ый семестры);
- «Человек и его потребности» (Б1.Б.10, 4-ый / 6-ой семестр);
- «Информационные технологии в туристской индустрии» (Б1.Б.12, 5-ый семестр);
- «Менеджмент в туристской индустрии» (Б1.Б.13, 5-ый семестр);
- «Маркетинг в туристской индустрии» (Б1.Б.14, 6-ой семестр);
- «Деловые коммуникации» (Б1.В.ОД.10, 6-ой семестр);
- «Технология и организация операторских и агентских услуг» (Б1.В.ОД.14, 6-ой семестр);

- «Основы экономики туристской индустрии» (Б1.В.ОД.15, 6-ой семестр);
- «Сервис и обслуживание в туризме» (Б1.В.ОД.17, 6-ой семестр);
- «Виды туризма» (Б1.В.ДВ.10.1, 5-ый семестр);
- «Создание туристского продукта» (Б1.В.ДВ.10.2, 5-ый семестр).

Требования к «входным» знаниям:

Студент, выходя на практику, должен **знать**:

- Федеральный закон № 132 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

– сущность туристской деятельности и основные компоненты туристской индустрии;

– особенности деятельности туроператоров и туроператоров в РФ;

– основы кадрового менеджмента турфирмы;

– профессионально-квалификационная характеристика работников туринастии;

Студент, выходя на практику, должен **уметь**:

– анализировать туристский рынок, выявлять проблемы и предлагать пути их решения;

– характеризовать туристские услуги, выделять их типы и особенности;

– использовать информационные технологии для разработки турпродукта;

– осуществлять бронирование транспортных и гостиничных услуг;

Студент, выходя на практику, должен **владеТЬ**:

– основами маркетинга туристских продуктов;

– технологиями организации деятельности туроператоров, туроператоров и контрагентов туристской деятельности;

– основами мотивации персонала в турфирме;

– основами индивидуализации туристских услуг;

В ходе прохождения учебной практики у студентов формируется и закрепляются профессиональные компетенции.

Знания и навыки, полученные студентами в период прохождения учебной практики, способствуют пониманию проблем следующих профессиональных дисциплин:

– «Технология и организация туроператорских и туроператорских услуг» (Б1.В.ОД.14, 7-ой и 8-ой семестры).

– «Технологии продаж» (Базовая часть Профессионального цикла Б1.Б.15, 7-ой семестр);

– «Бизнес-планирование в туризме» (Б1.В.ДВ.11.2, 8-ой семестр);

– «Туристские формальности» (Б1.В.ОД.19, 7-ой семестр);

– «Организация внутреннего и въездного туризма» (Б1.В.ДВ.9.1, 7-ой семестр);

– «Экономический анализ деятельности турфирмы» (Б1.В.ДВ.13.2, 8-ой семестр);

– «Финансовая деятельность предприятий туринастии» (ФТД.2, 8-ой семестр).

#### **4. ОБЪЁМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ И ЕЁ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ**

Общий объём практики составляет 6 зачетных единиц.

Продолжительность практики 4 недели (216 часов).

#### **5. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Содержание практики соответствует направлению подготовки и включает работу студентов в турфирмах или других предприятиях туринастрии офисными менеджерами, менеджерами по подготовке турпродукта, его продажам и др..

№ п/ п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы тек- ущего кон- троля
		3 курс	
1.	Подготовительный этап	Инструктаж по ТБ. Установочная конференция. Задание на практику.  4 часа	Журнал инструктажа по ТБ
2.	Основной этап	Знакомство с основными видами деятельности предприятий туринастрии, прохождение практики в качестве работника предприятия туринастрии  206 часов	Дневник практики
3.	Заключительный этап	Подготовка письменного отчета по практике и презентации. Итоговая конференция.  6 часов	Письменный отчет. Доклад и презентация. Зачет
<b>Всего:</b>		<b>216</b>	

#### **Методы формирования компетенций**

Должность	Содержание работы
Менеджер по персоналу	1. Знание функциональных обязанностей всех сотрудников данного туристского предприятия. 2. Знание основных сведений, характеризующих деятельность предприятия (расположение кабинетов, номера телефонов, номер факса, электронный адрес, схемы проезда с различных точек города, регламента работы и т. д.). 3. Формирование умения устанавливать устойчивый контакт с сотрудниками.

	<p>3. Выработка способности оперативно разобраться с вопросами или проблемами, с которыми сталкивается персонал турфирмы.</p> <p>4. Формирование умения дать исчерпывающий ответ или аргументированный отказ.</p> <p>5. Знание основ документоведения и делопроизводства.</p> <p>6. Умение составлять деловую документацию.</p> <p>7. Иметь навыки формирования в коллективе здорового микроклимата.</p>
Менеджер по разработке тур-продукта	<p>1. Знание основных принципов разработки турпродукта.</p> <p>2. Навыки практического применения норм закона «Об основах туристской деятельности».</p> <p>3. Знание географии стран мира, их достопримечательностей, информации туристских каталогов;</p> <p>4. Знание налогообложения в туризме и принципов определения себе стоимости турпродуктов.</p> <p>5. Навыки работы с отелями, компаниями-перевозчиками и иными организациями туристской сферы.</p> <p>6. Владение информационными технологиями для разработки турпродукта.</p> <p>7. Проведение переговоров, порядок оформления договоров и заключения контрактов.</p>
Менеджер по продажам тур-продукта	<p>1. Формирование умения устанавливать устойчивый контакт с клиентами.</p> <p>2. Знание основных и наиболее распространенных маршрутов проезда к аэропорту, железнодорожному вокзалу, морскому или речному порту, путей передвижения по городу.</p> <p>3. Наличия в базе данных сведений о расписании движения всех видов транспорта, телефонов их справочных служб.</p> <p>4. Формирование навыков поведения в ситуации с дефицитом времени (опоздание).</p> <p>5. Обретение умения поиска забытых и потерянных вещей, заблудившихся клиентов.</p> <p>6. Умение оказывать первую медицинскую помощь.</p>
Трансфертные гиды	<p>1. Формирование умения устанавливать устойчивый контакт с клиентами</p> <p>2. Знание основных и наиболее распространенных маршрутов проезда к аэропорту, железнодорожному вокзалу, морскому или речному порту, путей передвижения по городу.</p> <p>3. Наличие в базе данных основных сведений о пунктах пересадки.</p> <p>4. Наличия в базе данных сведений о расписании движения всех видов транспорта, телефонов их справочных служб.</p> <p>5. Формирование навыков поведения в ситуации с дефицитом времени (опоздание).</p> <p>6. Обретение умения поиска забытых и потерянных</p>

	<p>вещей, заблудившихся клиентов.</p> <p>7. Умение оказывать первую медицинскую помощь.</p>
Экскурсовод	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование умения устанавливать устойчивый контакт с клиентами.</li> <li>2. Формирование базы данных о достопримечательностях города.</li> <li>3. Получение сведений, представляющих интерес для туристов во время длительных переездов.</li> <li>4. Формирование комплекта ауди- и видеодисков, содержащих музыку, видео материалы, в том числе фильмы о стране, (регионе или городе пребывания).</li> <li>5. Выработка вместе с водителями туристического автобусов оптимального маршрута передвижения по городу с учетом требования безопасности, правил дорожного движения и интенсивности движения в разное время суток.</li> <li>6. Умение оказывать первую медицинскую помощь.</li> </ol>
Менеджер по направлениям (страны, вид туризма)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Совершенствование знаний хотя бы одного иностранного языка.</li> <li>2. Знание новейших подробностей о стране, которая относится к соответствующему направлению.</li> <li>3. Знание новейших подробностей о развитии разных видов туризма.</li> <li>4. Умение выбрать маршрут из уже имеющихся, отвечающий запросам клиентов.</li> <li>5. Иметь представление о современных методах обслуживания туристов на маршруте.</li> <li>6. Иметь навыки составления прогноза по перспективам развития соответствующим по направлениям (страны, вид туризма).</li> <li>7. Уметь убедительно предложить клиенту тот или иной маршрут или вид туризма.</li> <li>8. Формировать базу данных о клиентах туристского предприятия с их личными предпочтениями.</li> </ol>
Анимационная деятельность	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Совершенствование знаний иностранных языков.</li> <li>2. Знание детской психологии, этики делового общения.</li> <li>3. Умение подбирать анимационные мероприятия для разных возрастных групп.</li> <li>4. Уметь организовывать массовые анимационные мероприятия.</li> <li>5. Нести ответственность за безопасность клиентов.</li> <li>6. Умение четко соблюдать распорядок работы, качественно осуществлять анимационную деятельность.</li> <li>7. Владеть научными подходом при разработке и реализации анимационных мероприятий.</li> </ol>
Менеджер по организации и контролю текущей деятельности работников службы приема и размещения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование умения устанавливать устойчивый контакт с клиентами.</li> <li>2. Знание текущей деятельности по приему и размещению.</li> <li>3. Формирование умения устанавливать устойчивый контакт с сотрудниками.</li> </ol>

	<p>4. Иметь представление о современных методах обслуживания по приему и размещению.</p> <p>5. Нести ответственность за организацию и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.</p> <p>6. Обретение умения поиска забытых и потерянных вещей, заблудившихся клиентов.</p> <p>7. Умение четко соблюдать распорядок работы, качественно осуществлять гостиничную деятельность.</p>
Помощник руководителя /управляющего гостиничного комплекса	<p>1. Формирование умения устанавливать устойчивый контакт с клиентами.</p> <p>2. Знание текущей деятельности по управлению гостиничным комплексом.</p> <p>3. Формирование умения устанавливать устойчивый контакт с сотрудниками.</p> <p>4. Иметь представление о современных методах управления гостиничным комплексом.</p> <p>5. Нести ответственность за организацию и контроль текущего управления гостиничным комплексом.</p> <p>6. Обретение умения по управлению гостиничным комплексом.</p> <p>7. Умение четко соблюдать распорядок работы, качественно осуществлять гостиничную деятельность.</p>

## 6. ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Форма отчетности: дневник практики, письменный отчет, презентация, рассказывающая о прохождении практики (индивидуальная или групповая), отзыв работодателя.

## 7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ / ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

(Перечень компетенций с указанием этапов их формирования; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций)

### 7.1. Паспорт фонда оценочных средств по практике

№ п/п	Контролируемые этапы практики (результаты по этапам)	Код контролируемой компетенции (или её части) / и ее формулировка – по желанию	Наименование оценочного средства

1.	Подготовитель-ный этап	<p>ОК-4; ОК-8.</p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;</li> <li>– правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности; методы организации и обеспечения безопасности туристов и туристской деятельности.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения;</li> <li>– организовывать мероприятия по защите производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, оказывать первую медицинскую помощь.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, навыками оказания первой медицинской помощи.</li> </ul>	<p>Собеседование по технике безопасно-сти. Задание на практику</p>
2.	Основной этап	<p>ОК-4; ОК-8; ОПК-1; ОПК-2; ОПК-3; ПК-10; ПК-11.</p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме, историю и культуру стран изучаемого иностранного языка; закономерности политического и социального развития, основные события и особенности истории России с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной истории, историю становления и развития государственности, общие культурно-ценостные ориентиры и историко-культурное наследие России и стран мира;</li> <li>– правовые, нормативно-технические и</li> </ul>	<p>Дневник практики;</p>

	<p>организационные основы безопасности жизнедеятельности; методы организации и обеспечения безопасности туристов и туристской деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– современные компьютерные технологии, программное обеспечение и различные источники информации по объекту туристского продукта; основы информационной и библиографической культуры; основные требования информационной безопасности;</li> <li>– теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей; основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека, особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме;</li> <li>– структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;</li> <li>– офисные технологии и специальное программное обеспечение туристской деятельности, интернет-технологии;</li> <li>– основные методы продвижения и реализации туристского продукта, возможности и принципы использования современной компьютерной техники.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения, анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысливания исторического процесса, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;</li> <li>– организовывать мероприятия по за-</li> </ul>	
--	--	--

	<p>щите производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, оказывать первую медицинскую помощь;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять адекватные информационно-коммуникационные технологии для решения задач профессиональной деятельности, обеспечения безопасности, сбора и анализа информации по объекту туристского продукта;</li> <li>– составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта использовать международные системы бронирования услуг в туризме; применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;</li> <li>– обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности; организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения;</li> <li>– планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в туристской индустрии;</li> <li>– применять теоретические знания при решении практических задач в туристской деятельности, используя возможности информационных и коммуникативных технологий для решения конкретных задач профессиональной деятельности по продвижению и реализации туристского продукта; выбирать и применять эффективные технологии продаж.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами философских, историче-</li> </ul>	
--	--	--

		<p>ских и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества; готовностью к восприятию культуры и обычаяев других стран и народов, толерантно относиться к социальным, этническим, конфессиональным и культурным различиям, способностью к межкультурным коммуникациям и деловому общению в туристской индустрии;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, навыками оказания первой медицинской помощи;</li> <li>– информационно-коммуникационными технологиями, основами информационной и библиографической культуры, основными способами защиты информации для решения задач профессиональной деятельности;</li> <li>– основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности, навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме; навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации туристского продукта, мониторинга туристской индустрии;</li> <li>– практическим опытом в обслуживании потребителя и (или) туристов; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;</li> <li>– навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;</li> <li>– навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей, с использованием современных информационных и коммуникативных технологий; прикладными программными средствами.</li> </ul>	
3.	Заключительный этап	ОК-4; ОПК-1;	Отчет по практике. Характеристика от

	<p>ОПК-2; ОПК-3; ПК-10; ПК-11.</p> <p><b>Знать:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме, общие культурно-ценностные ориентиры и историко-культурное наследие России и стран мира;</li> <li>– правовые, нормативно-технические и организационные основы безопасности жизнедеятельности; методы организации и обеспечения безопасности туристов и туристской деятельности;</li> <li>– современные компьютерные технологии, программное обеспечение и различные источники информации по объекту туристского продукта; основы информационной и библиографической культуры;</li> <li>– теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;</li> <li>– основные методы продвижения и реализации туристского продукта, возможности и принципы использования современной компьютерной техники.</li> </ul> <p><b>Уметь:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения, анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной и других видах деятельности базовые понятия, знания и закономерности осмысливания исторического процесса, социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий;</li> <li>– организовывать мероприятия по защите производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, оказывать первую медицинскую помощь;</li> <li>– применять адекватные информаци-</li> </ul>	<p>работодателя. Доклад о прохождении практики с презентацией. Зачет</p>
--	---	--

	<p>онно-коммуникационные технологии для решения задач профессиональной деятельности, обеспечения безопасности, сбора и анализа информации по объекту туристского продукта;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии;</li> <li>– применять теоретические знания при решении практических задач в туристской деятельности, используя возможности информационных и коммуникативных технологий для решения конкретных задач профессиональной деятельности по продвижению и реализации туристского продукта.</li> </ul> <p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, навыками оказания первой медицинской помощи;</li> <li>– информационно-коммуникационными технологиями, основами информационной и библиографической культуры, основными способами защиты информации для решения задач профессиональной деятельности;</li> <li>– практическим опытом в обслуживании потребителя и (или) туристов; основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;</li> <li>– навыками формирования и продвижения туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей, с использованием современных информационных и коммуникативных технологий; прикладными программными средствами.</li> </ul>	
--	---	--

## **7.2. Типовые контрольные задания или иные материалы**

### **7.2.1. Зачет**

a) типовые задания

- дневник практики;
- отчет по практике;
- доклад с презентацией о прохождении практики.

б) критерии оценивания компетенций (результатов)

Главным критерием оценивания является выполнение задания по практике, качественная подготовка всех необходимых документов, содержательный отчетный доклад. Дополнительным критерием выступают отзывы руководителей и менеджеров турпредприятий.

в) описание шкалы оценивания

**Отметка «зачтено»** ставится, если все типовые задания выполнены. Отметка «*не зачтено*» ставится если:

- не выполнено одно и более заданий;
- отсутствуют дневниковые записи по дням;
- в отчете не раскрыты конкретные формы работы практиканта;
- не подготовлен отчетный доклад по практике.

### 7.2.2. *Дневник*

а) дневник по учебной практике

*Дневник практики* – это тетрадь, в которой фиксируются все выполненные в ходе практики работы и проведенные мероприятия. В период прохождения практики бакалавр ежедневно, с первого дня пребывания на практике, записывает содержание и результаты выполняемой работы. Записи в дневнике ежедневно подписываются руководителем практики. По окончании практики дневник предоставляется на проверку руководителю практики. Дневник хранится на кафедре вместе с остальными документами практики.

б) критерии и шкала оценивания компетенций (результатов)

Главный критерий – содержательное заполнение дневника по всем видам деятельности, которые осуществлялись в течение каждого рабочего дня.

в) описание шкалы оценивания

**Отметка «зачтено»** ставится, если все критерии выполнены. Отметка «*не зачтено*» ставится если:

- отсутствуют ежедневные записи о содержании и результатах выполняемой работы;
- отсутствуют подписи руководителя практики от учреждения;
- дневниковые записи написаны формально, поверхностно.

### 7.2.3. *Отчет*

а) отчет по производственной практике

*Отчет бакалавра* по производственной практике о проделанной работе – это описание всех видов работ, которые были выполнены магистрантом во время прохождения практики. Тематические разделы отчета соответствуют разделам (этапам) программы практики и видам деятельности студента в рамках практики. К отчету подшиваются все остальные документы практики. Отчет по производственной практике является одним из итоговых документов производственной практики бакалавров, влияющим на итоговую отметку. Отчет хранится на кафедре вместе с остальными документами практики.

б) критерии и шкала оценивания компетенций (результатов)

Главный критерий – наличие в отчете содержательной характеристики выполненных в рамках производственной практики работ, осмысление опыта практической деятельности, полезности и недостатков практики. Так же руководитель практики может попросить работодателя дать письменный отзыв о работе практиканта.

в) описание шкалы оценивания

**Отметка «зачтено»** ставится, если все критерии выполнены. Отметка «*не зачтено*» ставится если:

- отсутствуют описание деятельности практиканта, распределенные по этапам практики;
- отчет написан формально, поверхностно и неубедительно.

### **7.2.3. Доклад**

- a) доклад по учебной практике

Одной из форм работы при прохождении учебной практики является подготовка *доклада*, сопровождающегося презентацией, и выступления на итоговой конференции.

- b) критерии и шкала оценивания компетенций (результатов)

Указаны сроки практики, дана краткая характеристика турпредприятия, которое было базой практики для студентов, охарактеризованы виды работ на практике, выделены «плюсы» и «минусы» проведения практики

- v) описание шкалы оценивания

*Отметка «зачленено»* ставится, если все критерии выполнены. Отметка *«не зачленено»* ставится если:

- отсутствуют данные о предприятии туринастрии;
- доклад не подготовлен своевременно и не читался на итоговой конференции.

## **7.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций**

*Отчет* по производственной практике должен содержать следующие разделы:

Введение с указанием сроков практики и турпредприятия, на базе которого студент проходил практику.

1. Характеристика туристского предприятия.
2. Описание задач практики.
3. Описание функций и квалификационных характеристик должности сотрудника турпредприятия, на которой студент работал в качестве практиканта.
4. Характеристика деятельности и методов работы студента на практике.
5. Пример разработки турпродукта либо другого турпродукта в рамках деятельности турпредприятия.

Выводы – анализ приобретенных компетенций и недостатков в организации практики.

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

- a) основная литература:

1. Быстров С. Я. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие. – М.: Форум; ИНФРА-М, 2013.
2. Есаулова С. П. Информационные технологии в туристической индустрии: Учебное пособие. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2012.
3. Кусков А.С., Джалаадян Ю.А. Основы туризма. – М.: КНОРУС, 2013.

4. Матюхина Ю.А. Организация туристской индустрии. – М.: Альфа-М, 2012.

б) дополнительная литература:

Федеральное законодательство

1. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. от 03.05.2012) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012).

2. Федеральный закон от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями).

3. Федеральный закон от 08.08.2001 № 129-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

4. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 (ред. от 17.10.2014) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (18 июля 2007 г.).

Учебная и научная литература

1. Гусенова Д.А. Институт гостеприимства в структуре этнокультурной идентичности: история, современные проблемы // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2012. – № 4.

2. Дементьева, С. В. Отельный менеджмент: учеб. пособие / С. В. Дементьева. – Ольборг: Институт культуры и глобализации Ольборгского университета, 2011. – 208 с.

3. Качурина М. М. Актуальные аспекты развития инвестиционного климата в сфере туризма // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2014. – № 2.

4. Кобец М. В. Экономические выгоды от развития туризма с целью посещения друзей и родственников: зарубежный опыт и российские реалии // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2014. – № 2.

5. Колодий, Н. А. Новая экономика – экономика впечатлений: учеб. пособие / Н. А. Колодий. – Ольборг: Институт истории, междунар. и социальн. исслед. Ольборгского ун-та; Томск: Изд-во Томского политех. ун-та, 2010. – 328 с.

6. Косолапов, А. Б. География российского внутреннего туризма: учеб. пособие / А. Б. Косолапов. – 2-е изд., стер. - М.: КноРус, 2009. – 270 с.

7. Михалев И.В. Развитие системы государственного регулирования доступности туризма // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2012. – № 4.

8. Пятнов П.В. Русское географическое общество и его роль в развитие туризма в России // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2010. – № 1.

9. Путрик Ю.С. Туристская политика РФ: региональный аспект // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2010. – № 1.

10. Сенин В.С. Организация международного туризма: Учебник. - М.: Финансы и статистика. – 2008. – 400 с.
11. Танееева, Е.Ш. Маркетинговое исследование туристской привлекательности городского округа Подольска // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2014. – № 2.
12. Туризм и рекреация: фундаментальные и прикладные исследования. Труды III Международной научно-практической конференции. – М.: Советский спорт, 2008. – 591 с. URL: [http://www.geogr.msu.ru/cafedra/recr/conf/MSU\\_Tourism\\_Conf\\_III\\_2008.pdf](http://www.geogr.msu.ru/cafedra/recr/conf/MSU_Tourism_Conf_III_2008.pdf) (дата обращения: 14.12.2013).
13. Туризм: теория и практика. Сборник научных статей / Отв. ред. А.А.Зеленин. Вып. 1. – Кемерово: КемГУ, 2013. – 124 с.
14. Туризм: теория и практика. Сборник научных статей / Отв. ред. А.А.Зеленин, К.В. Юматов. Вып. 2. – Кемерово, 2014. – 180 с.

в) ресурсы сети «Интернет»

1. Готфрид Т.А., Чикова О.М. Подходы к формированию агротуристского продукта // Сервис в России и за рубежом. – 2013. – Вып. 9. URL: [http://old.rguts.ru/electronic\\_journal/number45/contents](http://old.rguts.ru/electronic_journal/number45/contents) (дата обращения 22.09.2013).
2. Должностная инструкция гида-переводчика // URL: [http://obrazec.org/13/dolzhnostnaja\\_instrukcija\\_gida\\_perevodchika\\_v\\_s.htm](http://obrazec.org/13/dolzhnostnaja_instrukcija_gida_perevodchika_v_s.htm) (дата обращения 22.09.2013).
3. Должностная инструкция менеджера по продаже турпродукта // URL: <http://www.hr-portal.ru/pages/Di/739.php> (дата обращения 22.09.2013).
4. Должностная инструкция менеджера по туризму // URL: <http://www.rabotagrad.ru/information/164/431> (дата обращения 22.09.2013).
5. Туризм и рекреация: фундаментальные и прикладные исследования. Труды III Международной научно-практической конференции. – М.: Советский спорт, 2008. – 591 с. URL: [http://www.geogr.msu.ru/cafedra/recr/conf/MSU\\_Tourism\\_Conf\\_III\\_2008.pdf](http://www.geogr.msu.ru/cafedra/recr/conf/MSU_Tourism_Conf_III_2008.pdf) (дата обращения: 14.12.2013).
6. Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (ред. 2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_129632/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_129632/) (дата обращения: 10.10.2014).
7. Федеральный закон от 3 мая 2012 г. N 47-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями). URL: <http://base.garant.ru/70170496/> (дата обращения: 10.10.2014).
8. Федеральный закон от 08.08.2001 № 129-ФЗ (ред. 2016) «О государственной регистрации юридических лиц и индивидуальных предпринимателей». URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_161261](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_161261). (дата обращения 22.09.2013).

9. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 (ред. от 2016) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта» (18 июля 2007 г.). URL: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_169991/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_169991/) (дата обращения 7.02.2014).

Удаленные базы данных со свободным доступом через сайт библиотеки, в том числе с выходом в международные информационные сети (Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://www.diss.rsl.ru/>, Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - <http://elibrary.ru>).

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (при необходимости)**

1. Проверка выполняемых заданий и консультирование посредством электронной почты
2. Использование слайд-презентаций при подготовке доклада на заключительную конференцию.

В процессе подготовки доклада может быть использовано следующее программное обеспечение:

- программы, обеспечивающие доступ в сеть Интернет (например, «Google chrome»);
- программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);
- программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

## **10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Материально-техническая база обеспечивается по договору турпредприятиями, на базе которых проводится практики.

## **11. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ**

### **11. 1. Место и время проведения производственной практики**

Производственная практика проводится на предприятиях турииндустрии по завершению летней сессии третьего курса. Сроки практики – с 29 июня по 26 июля.

Составители программы

Васютин С.А., доцент кафедры всеобщей истории и социально-политических наук;  
Бурганова В.Н., доцент кафедры всеобщей истории и социально-политических наук;

---

(фамилия, инициалы и должность преподавателя)