

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «БУРЯТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ДОРЖИ БАНЗАРОВА»

Колледж
Кафедра туризма и сервиса

«УТВЕРЖДЕНА»
Решением Совета колледжа
«20» февраля 2025 г.
протокол №5

Рабочая программа практики
Производственная практика
Преддипломная

Специальность
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Направленность (профиль) образовательной программы
Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная

Улан-Удэ
2025

Цели практики

- углубление практических умений и навыков в области профессиональной деятельности;
- сбор материалов необходимых для выполнения выпускной квалификационной работы.

Задачи практики

- закрепление, углубление и совершенствование знаний, умений и практических навыков, полученных обучающимися в процессе обучения по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;
- формирование профессиональной компетентности специалиста;
- проверка готовности специалиста к самостоятельной трудовой деятельности
- сбор необходимого материала для выполнения выпускной квалификационной работы по специальности 43.02.10 Туризм и гостеприимство в соответствии с полученными индивидуальными заданиями.

Вид практики и способ проведения практики:

Вид практики: производственная. Практика имеет непрерывную форму, стационарный способ.

Тип практики: преддипломная

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы **В результате прохождения данной практики обучающийся должен**

Знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- 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;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности;
- особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские);
- туристский потенциал населенного пункта (района);
- теоретические основы экскурсионной деятельности;
- требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;
- порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии;
- функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства.

Уметь:

- вести документацию, хранить и извлекать информацию;
- вести переговоры, устно общаться, включая ведение телефонных переговоров;

- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; транспортными компаниями, meet-компаниями;
- оценивать и анализировать информацию;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных;
- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг;
- налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро;
- соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии;
- обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий;
- разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий;
- использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии;
- организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма);
- предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг;
- принимать заказы на экскурсионные услуги;
- проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги;
- выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов);
- работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;
- организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания;
- бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания;
- собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам.

Владеть навыками:

- координации работы сотрудников служб предприятия туризма и гостеприимства;
- использования техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроля;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа;
- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- учета и контроля количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг;
- обеспечения туристов (экскурсантов) информационными материалами;
- оказания помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»;

- контроля за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии;
- организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии, к объектам показа и инфраструктуры;
- осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии;
- разработки и планирования маршрута (по видам туризма);
- технической подготовки туристов перед прохождением маршрута;
- сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма);
- коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма);
- консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги;
- получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами;
- поддержания контактов с туристскими информационными центрами;
- координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги;
- контроля реализации заказов на экскурсионные услуги;
- ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги.

Место практики в структуре образовательной программы

Преддипломная практика является обязательным разделом программы подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, реализуемой в 6 семестре.

Преддипломная практика является завершающим этапом обучения и проводится после прохождения социально-гуманитарного и общепрофессионального циклов, а также профессиональных модулей, учебной и производственных практик (по профилю специальности) и промежуточных аттестаций.

В результате прохождения данной практики у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы на основе ФГОС по данному направлению подготовки:

а) общие (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

б) профессиональные (ПК):

ПК1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

Место прохождения практики

Преддипломная практика проводится на базе БГУ и организаций, заключивших договоры о практической подготовке обучающихся.

Объем и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 4 зачетных единиц 144 академических часов (4 недели).

№ п/п	Название разделов (этапов) практики	Практическая работа (количество часов)	Самостоятельная работа (количество часов)
1.	Организационный этап: - инструктаж по технике безопасности; - знакомство с рабочим местом; - составление подробного графика выполнения предусмотренного планом практики задания.	10	-
2.	Основной этап: 1.Ознакомление с предприятием. 2.Выполнение работ согласно полученного индивидуального задания: – использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; – отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; – разработка плана целей деятельности служб; – отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; – отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; – выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; – прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, Интернету, в мессенджерах) на русском и иностранном языке; – оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; – оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;	120	-

	– внесение изменений в заказ; - проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг; - формирование туристского продукта; - проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг; - разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)		
3.	Заключительный этап: - Обобщение полученных материалов - Оформление и защита отчета по производственной преддипломной практике	16	-

БРС

Семестр	Контрольные точки	Баллы
4	Текущий контроль в разделе «Этап 1. Подготовительный этап»	10
4	Текущий контроль в разделе «Этап 2. Основной этап»	60
4	Текущий контроль в разделе «Оформление и защита отчета по производственной практике»	30
Итого за практику: 100		

Формы отчетности по итогам практики

Формами отчетности по итогам прохождения данной практики являются: дневник практики, отчет о прохождении практики.

Цель отчета – определение степени полноты изучения обучающимся программы практики.

Отчет должен показать уровень сформированности компетенций обучающегося, его способность практически оценивать эффективность работы, как в целом, так и по профильным направлениям в конкретной организации и состоять из:

1. Введение (цель, место, дата начала и продолжительность практики, краткий перечень основных работ и заданий, выполненных в процессе практики);

2. Содержательная часть:

- Организационно-правовая характеристика предприятия (базы практики) содержит: правовые аспекты функционирования предприятия (полное наименование, место положения, почтовый адрес, нормативно-правовые акты регламентирующие деятельность); организационно-правовую форму (особенности, преимущества и недостатки); цели функционирования предприятия, характеристику организационной структуры, производственной структуры, должностных инструкций и техники безопасности)

- Производственная характеристика предприятия содержит: характеристику внешней и внутренней среды организации, анализ деятельности организации и основных экономических показателей, тенденций развития предприятия, разработка предложений по совершенствованию деятельности организации, разработка проектов, управленческих решений.

3. Заключение (описать навыки и умения, приобретенные за время практики; дать предложения по совершенствованию организации работы предприятия; сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики).

Отчет следует оформлять с соблюдением следующих требований:

- титульный лист должен быть оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями;
- обязательно должно быть «Содержание» с указанием разделов и подразделов, а также страниц, с которых они начинаются;
- сплошная нумерация страниц, таблиц и приложений.

К отчету прилагается отзыв-характеристика на обучающегося, написанная руководителем практики или консультантом от предприятия, за их подписью и печатью.

В приложениях к отчету размещаются статистические, справочные и другие данные, относящиеся к изучаемой проблеме.

Приведенная структура отчета носит ориентировочный характер и может видоизменяться по согласованию с руководителем практики.

Требования к оформлению отчета.

Отчет по практике выполняется на листах формата А4 на одной стороне листа, обязательно в компьютерном наборе. Размеры полей страницы: левое – 25 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Текст отчета должен быть выполнен аккуратно, без подчисток и помарок, литературным языком, с использованием общепринятой профессиональной терминологии.

При изложении обязательных требований в тексте отчета должны применяться слова «следует», «должен», «необходимо» и т.п. При этом допускается использовать повествовательную форму изложения текста, например, «указывают», «применяют» и т.д.

В тексте работы не допускается:

- применять обороты разговорной речи,
- применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы);
- применять сокращения слов, кроме общепринятых.

Также при оформлении текста не разрешается использовать жирный шрифт, курсив (кроме формул и приложений) и подчеркивание заголовков или отдельных частей текста.

Текст работы должен быть отпечатан через полтора межстрочных интервала, 14 шрифтом Times New Roman, абзац – 25 мм.

Нумерация страниц в тексте и приложений должна быть сквозной. При этом первой страницей является титульный лист. Однако, номер страницы на нем не проставляется.

Подразделы и пункты имеют сквозную нумерацию внутри раздела.

К отчету прилагается дневник прохождения практики, который подписывается руководителем от организации-базы практики и заверяется печатью организации-базы практики.

Все перечисленные материалы должны быть надлежащим образом оформлены:

- дневник прохождения практики сдается в отдельном файле.

Дневник практики, является основным документом, подтверждающим прохождение обучающимся практики, в котором отражается вся его текущая работа в ходе практики:

- календарный план выполнения обучающимся программы практики с отметками о его выполнении. План составляется совместно с руководителями практики от кафедры и предприятия;
- индивидуальные задания, выданные обучающемуся, и их выполнение;
- оценка работы и характеристика обучающегося за период практики со стороны руководителей практики от предприятия и кафедры.

Непредставление обучающимися отчетов в установленные сроки следует рассматривать как нарушение дисциплины и невыполнение учебного плана. К таким обучающимся могут быть применены меры взыскания - не допуск к сессии или к посещению занятий до сдачи и защиты отчета и т.д.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся на практике. По данной практике разработан фонд оценочных средств, содержащий перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания и 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.

Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики:

а) основная литература:

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 374 с. — (Профессиональное образование).
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, 2025. — 293 с. — (Профессиональное образование).
3. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебник для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 165 с. — (Профессиональное образование).
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, 2025. — 340 с. — (Профессиональное образование).
5. География туризма. Центральная Европа : учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 517 с. — (Профессиональное образование).
6. Грозова, О. С. Делопроизводство : учебник для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 131 с. — (Профессиональное образование).
7. Емелин С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].
8. 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, 2023. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7.
9. Мошняга Е. В. Английский язык для изучающих туризм (A2-B1+) : учебник для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 267 с. — (Профессиональное образование).
10. Рассохина, Т. В. Менеджмент туристских дестинаций : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 217 с. — (Профессиональное образование).
11. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 239 с. — (Профессиональное образование).
12. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 251 с. — (Профессиональное образование).
13. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 366 с. — (Профессиональное образование).
14. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование).
15. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебник для среднего профессионального образования / ответственный редактор

Г. М. Суворова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 192 с. — (Профессиональное образование).

16. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебник для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 158 с. — (Профессиональное образование).

17. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 120 с. — (Профессиональное образование)

б) дополнительная литература:

1. 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, 2023. — 340 с. — (Профессиональное образование)

2. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 380 с. — (Профессиональное образование).

3. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебник для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование).

4. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебник для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 157 с. — (Профессиональное образование).

в) интернет-ресурсы:

www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии

www.tourdom.ru – профессиональный туристический портал

www.tourinfo.ru – официальный сайт газеты «Турифо»

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Microsoft Office (Access, Excel, Power Point, Word и т.д.) Skype

Личный кабинет преподавателя или студента БГУ <http://my.bsu.ru/>

Федеральное интернет-тестирование: проекты «Интернет-тренажеры в сфере профессионального образования» и «Федеральный интернет-экзамен в сфере профессионального образования»

Электронные библиотечные системы: Юрайт, Руконт, издательство «Лань», Консультант студента

Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики__

Материально-техническое обеспечение практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно- производственных работ.

Обучающимся должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Учебно-научные подразделения ФГБОУ ВО «БГУ» должны обеспечить рабочее место обучающегося компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

Для проведения практики ФГБОУ ВО «БГУ» предоставляет все необходимое материально-техническое обеспечение.

Рабочая программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Автор: к.г.н., доцент А.В. Мантатова

Рабочая программа практики обсуждена на заседании кафедры туризма и сервиса от 13 января 2025 года, протокол № 6.

Рабочая программа практики принята на заседании учебно-методической комиссии Колледжа от 13 февраля 2025 года, протокол № 3.