

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

«Горно-Алтайский государственный университет»
(Горно-Алтайский государственный университет, ГАГУ)

Рассмотрено:

на заседании кафедры менеджмента,
туризма и экономической теории
протокол № 7 от «12» февраля 2016 г.

И.о.зав. кафедрой  Л.В. Ищук

Утверждено:

На Ученом Совете экономико-
юридического факультета

протокол № 6 от «25» февраля 2016 г.

Декан  Ю.Г. Газукина

ПРОГРАММА

учебной практики по получению первичных профессиональных
умений и навыков

по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм», профиль «Технология и
организация туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная

Составитель:

Зяблицкая Т.С. к.э.н., доцент
кафедры менеджмента, туризма и
экономической теории

Горно-Алтайск
2016

Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (далее – учебная практика)

1. Цель учебной практики

Целью учебной практики является закрепление полученных знаний и навыков в процессе теоретического обучения; подготовить студентов к самостоятельной работе на туристских предприятиях.

2. Задачи учебной практики:

2.1. Закрепить на практике знания, умения и навыки, полученные в процессе теоретического обучения.

2.2. Развить профессиональные навыки по организации:

- процесса работы полевого лагеря;
- работы горничных, разнорабочих, администраторов в гостиничном предприятии.

2.3. Познакомиться с организацией процесса обслуживания туристов на активных маршрутах.

2.4. Развить коммуникационные навыки.

2.5. Познакомиться с документационной базой туристского предприятия.

3. Место учебной практики в структуре основной образовательной программы (ООП)

Учебная практика является неотъемлемой и составной частью основной образовательной программы по направлению 43.03.02 «Туризм» и входит в блок Б2.У «Практики».

Учебная практика служит для закрепления и углубления теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин, а также для формирования первичных профессиональных умений и навыков, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

Учебная практика проводится на 2 курсе и предполагает прохождение её непосредственно на туристских предприятиях (туроператоров и туристских комплексах), в рамках которой предполагается знакомство с работой туроператоров и гостиничных комплексов, ассортиментом предлагаемых услуг, отработка технологии организации обслуживания туристов, отработка навыков делового общения.

Для прохождения учебной практики обучающиеся используют знания, умения и навыки, сформированные в ходе изучения предметов «Основы туризма», «Организация туристской деятельности».

Основные навыки, полученные в ходе прохождения учебной практики, могут быть использованы в дальнейшем при изучении профессиональных дисциплин, а также при прохождении производственной практики.

4. Место и время проведения учебной практики

Учебная практика проводится на 2 курсе (4 семестр), ее продолжительность - 4 недели (216/6). Сроки проведения учебной практики определяются учебным планом по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм».

5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики

Общекультурные компетенции (ОК):

ОК-5 – способностью к самоорганизации и самообразованию

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-2 – способностью к разработке туристского продукта

ОПК-3 – способностью организовать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК-6 - способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской

ПК-10 - готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий

ПК-11 - способностью к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий

ПК-13 - способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

В ходе прохождения учебной практики студент должен:

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- стандарты обслуживания туристов на туристских комплексах;
- требования к обеспечению безопасности туристов на активном маршруте;
- этику и психологию делового общения;

уметь:

- организовывать процесс приема туристов на туркомплексе;
- организовывать процесс экскурсионного обслуживания;
- организовывать процесс обслуживания туристов в туркомплексе;
- взаимодействовать с потребителями с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

владеть:

- навыками делового общения.

6. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 6 зачетных единиц, 4 недели, 216 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Недели (дни)	Общая трудоемкость		Формы текущего контроля
			зач. ед.	часы	
1	Организационный этап: - вводное занятие; - инструктаж по технике безопасности; - разработка календарного плана-графика прохождения практики; - знакомство с структурой отчета по практике	1	0,25	9	Собеседование оформление дневника практики
	Прохождение практики:				
2	- изучение нормативной базы ведения деятельности туроператора и туристского комплекса; - изучение делопроизводства и основной документации туроператора и туристского комплекса;	2	0,5	18	Заполнение дневника практики и отчет по практике
3	- изучение должностной инструкции менеджера по туризму и выполнение обязанностей согласно инструкции на практике;	4	1,0	36	Заполнение дневника практики и отчет по практике
4	- изучение должностной инструкции горничной и выполнение обязанностей согласно инструкции на практике;	2	0,5	18	Заполнение дневника практики и отчет по практике
5	- изучение должностной инструкции администратора гостиницы и выполнение обязанностей согласно инструкции на практике;	2	0,5	18	Заполнение дневника практики и отчет по практике
6	- изучение должностной инструкции заведующего складом и выполнение обязанностей согласно инструкции на практике;	2	0,5	18	Заполнение дневника практики и отчет по практике
7	- изучение должностной инструкции разнорабочего и выполнение обязанностей согласно инструкции на практике;	2	0,5	18	Заполнение дневника практики и отчет по практике
8	- изучение должностной инструкции зав.пищевым блоком и выполнение обязанностей согласно инструкции на практике;	2	0,5	18	Заполнение дневника практики и отчет по практике
9	- изучение должностной инструкции	2	0,5	18	Заполнение

	инструктора пешего, конного, водного туризма и выполнение обязанностей согласно инструкции на практике;				дневника практики и отчет по практике
11	- изучение должностной инструкции экскурсовода и выполнение обязанностей согласно инструкции на практике;	2	0,5	18	Заполнение дневника практики и отчет по практике
12	- изучение должностной инструкции организатора полевого лагеря и выполнение обязанностей согласно инструкции на практике;	2	0,5	18	Заполнение дневника практики и отчет по практике
14	Отчетный этап: - обработка и систематизация собранного материала; - оформление отчета; - подготовка доклада и презентации; - защита отчета.	1	0,25	9	Оформление дневника практики, отчет по практике, презентация

7. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на учебной практике

Во время прохождения практики используется картографический метод, статистический метод, метод наблюдений.

В процессе прохождения учебной практики преподавателем осуществляется индивидуальное и групповое консультирование студентов, вводное занятие о целях, задачах и программе прохождения учебной практики, заключительное занятие с подведением основных итогов практики.

8. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной практике

Во время прохождения учебной практики студенты должны самостоятельно изучить следующие вопросы:

1. Государственное регулирование туризма в Российской Федерации.
2. Выбор организационно-правовой формы предприятия
3. Обоснование организационной структуры управления предприятием
4. Разработка учредительных документов, государственная регистрация и организационное оформление предприятия
5. Документы, необходимые для работы фирмы.
6. Средства размещения туристов: классы и типология.
7. Организация питания в туризме
8. Тур — основной продукт деятельности туроператора
9. Технология проектирования тура
10. Формирование тура
11. Особенность планирования мероприятия по продвижению тура
12. Контроль и оценка туроперейтинга
13. Понятие и комплекс задач экскурсионного обслуживания
14. Сущность, структура и содержание экскурсии
15. Дифференциация экскурсионного обслуживания
16. Экскурсовод и его роль в экскурсионном обслуживании
17. Планирование и организация туристских маршрутов.

18. Туристское снаряжение и инвентарь.
19. Роль инструктора в работе туристского предприятия.
20. Калькулирование туристской путевки.

Индивидуальное задание.

Индивидуальное задание разрабатывается руководителем практики от кафедры с той целью, чтобы во время прохождения практики студент собрал, систематизировал и проанализировал практический материал. Индивидуальное задание на практику утверждается на заседании кафедры за 10 дней до начала практики.

Индивидуальное задание заключается в том, что студент должен составить карту фотографии рабочего времени, затраченного каждым студентом на выполнение обязанностей (менеджера по туризму, горничной, администратора гостиницы, заведующего складом, разнорабочего, зав.пищеблоком, инструктора пешего, конного, водного туризма, экскурсовода, организатора полевого лагеря), которые они исполняли во время прохождения практики. Образцы карты и фотографии рабочего времени представлены в приложении 5 и 6.

Для обеспечения самостоятельной работы студентов в процессе учебной практики руководитель практики осуществляет консультирование студентов по выполнению самостоятельной работы во время практики.

Для выполнения заданий для самостоятельной работы по учебной практике вуз обеспечивает свободный доступ практикантов к библиотечным фондам, к сети Интернет и базам данных вуза и кафедры, а также студенту предоставляется необходимый комплект методических материалов. Перед началом учебной практики студентам выдаются индивидуальные задания (Приложение 1).

9. Формы аттестации (по итогам практики)

По окончании практики составляется отчет. Титульный лист отчета представлен в Приложении 2.

Аттестация по итогам учебной практики проводится на основании отчета, календарного графика (приложение 4) и дневника практики (приложение 3). Студенты по результатам прохождения практики обязаны подготовить отчет, обобщающий полученные в ходе учебной практики знания и навыки, а также отражающий результаты самостоятельной работы. Отчет по учебной практике должен включать в себя следующие разделы:

1. Характеристика туроператора и туристского комплекса, в том числе сравнительная характеристика организационной структуры и штатного расписания туроператора и туристского комплекса.

3. Описание технологической цепочки организации процесса обслуживания активных туров.

4. Описание технологической цепочки организации обслуживания туристов на туристском комплексе.

5. Индивидуальное задание: хронометраж рабочего времени выполняемого студентами на разных должностях туристского предприятия.

Защита учебной практики проходит на конференции по итогам практики в первой половине сентября текущего года, отчеты заслушиваются и оцениваются комиссией, в которую входят и преподаватели руководители практики.

К отчету прилагаются:

1. Отзыв руководителя от университета.
2. Индивидуальный календарно-тематический график прохождения практики (Приложение 4).
3. Дневник производственной практики (Приложение 3).

10. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

а) основная литература

1. Егоренко, Л.И. Введение в технологию туризма [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Л. И. Егоренко. - Электрон. текстовые дан. - Москва : Финансы и статистика, 2009. - 153 с.- <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=59694/> (Дата обращения 04.02.16 г.)

2. Качмарек, Яцек. Туристический продукт. Замысел. Организация. Управление [Электронный ресурс] : учебное пособие:[пер. с полск.] / Я. Качмарек, А. Стасяк. - Электрон. текстовые дан. - Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 496 с.- <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117167/> (Дата обращения 04.02.16 г.)

б) дополнительная литература

1. Александрова А.Ю. Международный туризм. Учебное пособие для вузов – М.: Аспект-Пресс, 2002. – 463 с.2001

2. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности: Учебное пособие. – М.: НОЛИДЖ, 1996. -132 с.

3. Жукова М.А. Индустрия туризма: менеджмент организаций. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 200 с.: ил.

4. Зорин И.В, Квартальнов В.А. Энциклопедия туризма: Справочник. -М.: Финансы и статистика, 2000

5. Егоренко Л.И. Экология туризма и сервиса: Учеб. пособие. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 208с.: ил

6. Ефремова М.В. Основы технологии туристского бизнеса: Учебное пособие. – М.: Изда-тельство «Ось-89», 2001. -192с.

7. Квартальнов В.А. Теория и практика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2003. – 672 с.

8. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 320с.

9. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001.- 288.: ил.

10. Менеджмент туризма: Экономика туризма: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2001

11. Менеджмент туризма. Туризм как объект управления: М.: Финансы и статистика, 2001

12. Основы туристской деятельности: Учебник/ Г.И. Зорина, Е.Н. Ильина, Е.В. Мошняга и др; Сост. Е.Н. Ильина. – М.: Советский спорт, 2000- 224 с.

13. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник/ Под ред. засл. работника высшей школы, проф. д.э.н. Чудновского А.Д. Изд. 2-е перераб. И доп. – М.: ЮРКНИГА, 2003. – 448с.

19. Журнал - Турбизнес.

20. Журнал – Туризм: практика, проблемы перспективы.

11. Материально-техническое обеспечение учебной практики

Для материально-технического обеспечения учебной практики используются: компьютерный класс, специализированная аудитория с экраном и проектором.

Программа одобрена на заседании кафедры менеджмента, туризма и экономической теории, протокол № 7 от 12 февраля 2016 года

И.о. заведующего кафедрой
менеджмента, туризма и экономической теории _____



Л.В. Ищук, к.эн.

Министерство науки и образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
Экономико-юридический факультет
Кафедра менеджмента, туризма и экономической теории

Утверждаю:
зав. кафедрой

« ____ » _____ 20 ____ г.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
на учебную практику по получению первичных профессиональных
умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков
научно-исследовательской деятельности

ФИО студента _____

Наименование предприятия – место практики _____

С _____ 200__ г. по _____ 200__ г. выполнить следующее
индивидуальное задание:

1.

Дата выдачи задания: _____

Руководитель практики: _____
подпись Ф. И.О.

Образец титульного листа отчета по учебной практике

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Горно-Алтайский государственный университет»
Экономико-юридический факультет
Кафедра менеджмента, туризма и экономической теории

**Отчет по учебной практике по получению первичных
профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и
навыков научно-исследовательской деятельности**

Выполнил:

Студент _____ гр. _____ курса

Проверил:

Руководитель практики

Дата защиты отчета

«___» _____ 200__ г.

Оценка

Горно-Алтайск

201____

**КАЛЕНДАРНЫЙ ГРАФИК
прохождения учебной практики по получению первичных
профессиональных
умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков
научно-исследовательской деятельности**

Дата	Выполняемая работа	Подпись руководителя
1	2	3

Дата начала практики « ____ » _____ 20__ г.

Дата окончания практики « ____ » _____ 20__ г.

Студент _____
(подпись)
и, о.)

(фамилия,

« ____ » _____ 20__ г.

Пример карты фотографии рабочего времени

Цех, участок: структурное подразделение Дата наблюдения: дата

КАРТА фотографии рабочего времени

№ _____

Фамилия, собственное имя, отчество: **Фамилия Имя Отчество**

Специальность по диплому: **Специальность по диплому**

Профессия, должность: **Код Профессия/должность**

№ п/п	Что наблюдалось	Текущее время, ч, мин	Продолжительность, мин	Наименования факторов производственной среды, показателей тяжести и напряженности трудового процесса
1	Получение задания у руководителя на текущий день	8:00	20	
2		8:20	15	
3		8:35	15	
4		8:50	15	
5		9:05	15	
6		9:20	15	
7		9:35	15	
8	Обеденный перерыв	9:50	15	
9		10:05	15	
10		10:20	15	
11		10:35	15	
12		10:50	15	
13		11:05	15	
14		11:20	15	
15		11:35	15	

215

Итого:

1. Подготовительно-заключительное время, Т.п.з.	35	ми н	1 6 %
2. Время обслуживания рабочего места, Т.орг.	65	ми н	3 0 %
3. Оперативное время, Т.оп.	90	ми н	4 2 %
4. Время перерывов в работе, Т.пер.	15		

– регламентированные перерывы	15	МИ Н	7 %
– нерегламентированные перерывы		МИ Н	0 %

Подпись исполнителя _____ **Фамилия И.О.**

Подпись руководителя
структурного подразделения _____ **Фамилия И.О.**

Пример фотографии рабочего времени

Фотография рабочего дня менеджера отдела продаж

