

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(национальный исследовательский университет)»  
**ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА**  
**МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ**

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа

О.Б. Прохорова

«31» *сентября* 2024 г.



## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

основной профессиональной образовательной программы  
**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

Челябинск 2024

Рабочая программа преддипломной практики основной профессиональной образовательной программы 43.02.16 Туризм и гостеприимство рассмотрена и одобрена на заседании Научно-методического совета №3, протокол №3 от «21» февраля 2024 г

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по УТР

Л.П. Попкова

«20» февраля 2024 г.

Специалист по УМР

О.А. Швецова

«20» февраля 2024 г.

Разработчик: И.В. Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Внешняя экспертиза:

Якушевская О.А., директор ООО «Корас»

Присакару А.В., руководитель

службы приема и размещения отеля «Меридиан»



Рабочая программа преддипломной практики разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

# **1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

## **1.1 Область применения рабочей программы**

Рабочая программа преддипломной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа преддипломной практики предназначена для изучения в профессиональных образовательных организациях при подготовке специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## **1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы**

Преддипломная практика относится к профессиональному циклу.

## **1.3 Цели и задачи практики – требования к результатам освоения практики**

Преддипломная практика направлена на углубление, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы в организациях различных организационно-правовых форм.

В результате прохождения производственной практики студент должен освоить виды деятельности **«Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»**, **«Предоставление туроператорских и турагентских услуг»**, **«Выполнение работ по должности Ассистент экскурсовода (гида)»** и соответствующие им общие компетенции (таблица 1) и профессиональные компетенции (таблица 2) в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, а также трудовые функции и трудовые действия (таблица 3) в соответствии с профессиональным стандартом **«Экскурсовод (гид)»**.

Таблица 1 – Общие компетенции

Код и наименование общей компетенции	Знания, умения
<p>ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p><b>Умения:</b>  распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте;  анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части;  определять этапы решения задачи;  выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы;  составлять план действия; определять необходимые ресурсы;  владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах;  реализовывать составленный план;  оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p> <p><b>Знания:</b>  актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить;  основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;  алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях;  методы работы в профессиональной и смежных сферах;  структуру плана для решения задач;  порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.</p>
<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p><b>Умения:</b>  определять задачи для поиска информации;  определять необходимые источники информации;  планировать процесс поиска;  структурировать получаемую информацию;  выделять наиболее значимое в перечне информации;  оценивать практическую значимость результатов поиска;  оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;  использовать современное программное обеспечение;  использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p><b>Знания:</b>  номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации;  формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации;  порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>

<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p><b>Умения:</b>  определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности;  применять современную научную профессиональную терминологию;  определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования;  выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи;  презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности;  оформлять бизнес-план;  рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;  определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности;  презентовать бизнес-идею;  определять источники финансирования</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p><b>Знания:</b>  содержание актуальной нормативно-правовой документации;  современная научная и профессиональная терминология;  возможные траектории профессионального развития и самообразования;  основы предпринимательской деятельности;  основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов;  порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p> <p><b>Умения:</b>  организовывать работу коллектива и команды;  взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p><b>Знания:</b>  психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности;  основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p><b>Умения:</b>  грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке,  проявлять толерантность в рабочем коллективе</p> <p><b>Знания:</b>  особенности социального и культурного контекста;  правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
<p>ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения</p>	<p><b>Умения:</b>  описывать значимость своей специальности;  применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p><b>Знания:</b>  сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей;  значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности);  стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>

<p>ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p><b>Умения:</b>          соблюдать нормы экологической безопасности;          определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности;          осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства;          организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.</p> <p><b>Знания:</b>          правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности;          основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности;          пути обеспечения ресурсосбережения;          принципы бережливого производства;          основные направления изменения климатических условий региона.</p>
<p>ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p><b>Умения:</b>          понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые),          понимать тексты на базовые профессиональные темы;          участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы;          строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности;          кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые);          писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p>

Таблица 2 – Профессиональные компетенции

<p><b>Код и наименование профессиональной компетенции</b></p>	<p><b>Показатели освоения профессиональной компетенции</b></p>
<p>ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства            ПК 1.2 Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства            ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства            ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги</p>	<p><b>Практический опыт:</b>            – координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;            – осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;            – выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;            – использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;            – осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги.</p> <p><b>Умения:</b>            – владеть техникой количественной оценки и анализа информации;            – владеть методикой хранения и поиска информации;            – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);            – владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;            – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;            – формировать банки данных;            – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения.</li> </ul> <p><b>Знания:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы трудового законодательства российской федерации;</li> <li>– основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</li> <li>– теории мотивации персонала и его психологические особенности;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;</li> <li>– оказывать первую помощь;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul>
<p>ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p> <p>ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа</p>	<p><b>Практический опыт:</b></p> <p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</p> <p>Осуществление приема заказов от туристов</p> <p>Проверка наличия всех реквизитов заказа</p> <p>Идентификация вида заказа</p> <p>Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль</p> <p>Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p><b>Умения:</b></p> <p>Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</p> <p>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p> <p>Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Вести документацию, хранение и извлечение информации</p> <p>Пользоваться компьютерными программами бронирования туров</p> <p>Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа</p> <p>Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные</p> <p>Формировать банки данных</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>Законодательство Российской Федерации в сфере туризма</p> <p>Нормативные документы, регламентирующие организацию</p>

	<p>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  Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций  Программное обеспечение деятельности туристских организаций  Этику делового общения  Основы делопроизводства  Правила внутреннего трудового распорядка  Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
<p>ПК 3.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг</p>	<p><b>Знания:</b>  Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты  Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности  Функции структурных подразделений экскурсионного бюро  Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания  Основы делопроизводства  Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий  Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии  Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания  Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания  Правила оформления документации  Структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке  Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии  Туристские ресурсы Российской Федерации  Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)  Методика разработки и проведения экскурсий  Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги  Этику межкультурного и делового общения  Физико-географические особенности района путешествия  Погодно-климатические условия района путешествия  Флору и фауну района путешествия  Характер и особенности рельефа района путешествия  Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера  Социально-культурные особенности района маршрута  Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия  Базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</p>
<p>ПК 3.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания</p>	<p><b>Практический опыт:</b>  Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги  Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги  Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги  Отбора информационных материалов для проведения экскурсии</p>



Определения методических приемов проведения экскурсии  
Оформления экскурсионной документации  
Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии  
Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья  
Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания  
Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание  
Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)  
Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)  
Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения  
Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)  
Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи  
Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу  
Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)

**Умения:**  
Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов)  
Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги  
Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных  
Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги  
Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания  
Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации  
Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания  
Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания  
Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания  
Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам  
Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий  
Составлять методическую разработку экскурсии  
Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание  
Применять технику публичных выступлений  
Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов  
Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания  
Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии

	<p>Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств</p> <p>Использовать технические средства при проведении экскурсий</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</p> <p>Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе</p> <p>Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)</p> <p>Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии</p> <p>Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</p> <p><b>Знания:</b></p> <p>Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Формы и методы проведения экскурсий</p> <p>Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</p> <p>Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий</p> <p>Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий</p> <p>Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания</p> <p>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p> <p>Порядок контроля реализации заказов на экскурсии</p> <p>Правила безопасности при использовании различных видов личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения (по видам туризма)</p> <p>Общие принципы охраны природы (по видам туризма)</p> <p>Номера контактных телефонов территориальных органов МЧС России или спасательных служб в районе прохождения маршрута</p> <p>Правила дорожного движения</p> <p>Устройство транспортных средств, правила их безопасной эксплуатации и ремонта</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Таблица 3 – Требования профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»

Код трудовой функции (ТФ)	Наименование трудовой функции (ТФ)	Трудовые действия, умения, знания
<b>Обобщенная трудовая функция А. Обеспечение функционирования БД</b>		

ТФ А/01.3	Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	<p><b>Трудовые действия:</b>  Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг  Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами  Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»  Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии  Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа</p> <p><b>Умения:</b>  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</p> <p><b>Знания:</b>  Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела  Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)  Туристский потенциал населенного пункта (района)  Теоретические основы экскурсионной деятельности  Этика и культура межличностного общения  Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p>
ТФ А/02.3	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	<p><b>Трудовые действия:</b>  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, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения  Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья  Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро  Информирование туристов (экскурсантов) о противозидемических мерах  Организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи</p> <p><b>Умения:</b>  Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов)  Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро  Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии</p> <p><b>Знания:</b>  Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела  Особенности субъекта Российской Федерации (географические,</p>

		<p>историко-культурные, экономические и туристские)          Туристский потенциал населенного пункта (района)          Теоретические основы экскурсионной деятельности          Этика и культура межличностного общения          Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p>
ТФ В/01.4	Прием и обработка заказов на экскурсии	<p><b>Трудовые действия:</b>          Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги          Получение, учет и оформление заказов на экскурсии          Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами          Поддержание контактов с туристскими информационными центрами</p>
		<p><b>Умения:</b>          Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг          Принимать заказы на экскурсионные услуги          Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги          Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения          Использовать систему электронных путевок</p>
		<p><b>Знания:</b>          Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты          Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности          Функции структурных подразделений экскурсионного бюро          Основы делопроизводства          Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии          Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии          Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке          Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии          Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги          Этика межкультурного и делового общения</p>
ТФ В/02.4	Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии	<p><b>Трудовые действия:</b>          Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги          Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги          Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги          Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги          Поддержание контактов с туристскими информационными центрами</p>
		<p><b>Умения:</b>          Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)          Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги          Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации</p>

		<p>заказов на экскурсионные услуги          Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</p>
		<p><b>Знания:</b>          Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты          Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности          Основы делопроизводства          Функции структурных подразделений экскурсионного бюро          Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг          Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии          Порядок контроля реализации заказов на экскурсии          Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии          Этика делового общения</p>

## 2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### 2.1 Объем времени на освоение программы практики

Вид учебной работы	Количество часов
<b>Обязательная учебная нагрузка (практическая подготовка), всего</b>	<b>144</b>
в том числе:	
практические занятия	138
дифференцированный зачет (зачет)	6
<b>Промежуточная аттестация – в форме дифференцированного зачета</b>	

### 2.2 Тематический план

Содержание учебной деятельности	Обязательная нагрузка				
	Всего часов	Практическая подготовка	в том числе		
			теоретических занятий (час)	практических занятий (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)
<b>Раздел 1. Ознакомление с предприятием и работой его участков, подразделений, цехов (в зависимости от структуры предприятия)</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	-	<b>6</b>	-
<b>1.1</b> Общее ознакомление с предприятием. Инструктаж по технике безопасности Ознакомление с туристской организацией, ее структурой, взаимосвязью служб, а также с правилами внутреннего распорядка. Основные инструкции и правила по технике безопасности и противопожарным мероприятиям.	2	2	-	2	-
<b>1.2</b> Описание рабочего места Организация рабочего места начальника (зам. начальника). Организация рабочего места менеджера по туризму.	2	2	-	2	-
<b>1.3</b> Нормативные документы Соблюдение правил техники безопасности при работе с офисной техникой. Регламентирующие документы в туристской деятельности	2	2	-	2	-
<b>Раздел 2. Работа в качестве специалиста по туризму т гостеприимству</b>	<b>138</b>	<b>138</b>	-	<b>132</b>	<b>6</b>
<b>2.1</b> Предоставление турагентских услуг	<b>42</b>	<b>42</b>	-	<b>42</b>	-
Выявление и анализ запросов потребителя и возможностей их	6	6	-	6	-

реализации					
Информирование потребителя о туристских продуктах	6	6	-	6	-
Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	6	6	-	6	-
Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя	6	6	-	6	-
Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	6	6	-	6	-
Выполнение работ по оказанию визовой поддержки потребителю	6	6	-	6	-
Оформление документов строгой отчетности	6	6	-	6	-
<b>2.2 Предоставление услуг по сопровождению туристов</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	-	<b>36</b>	-
Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	6	6	-	6	-
Инструктирование туристов о правилах поведения на маршруте	6	6	-	6	-
Координирование и контроль действий туристов на маршруте	6	6	-	6	-
Обеспечение безопасности туристов на маршруте	6	6	-	6	-
Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной	6	6	-	6	-
Оформление отчетной документации о туристской поездке	6	6	-	6	-
<b>2.3 Предоставление туроператорских услуг</b>	<b>24</b>	<b>24</b>	-	<b>24</b>	-
Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	6	6	-	6	-
Формирование туристского продукта	6	6	-	6	-
Расчет стоимости туристского продукта	6	6	-	6	-
Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	6	6	-	6	-
<b>2.4 Управление функциональным подразделением организации</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	-	<b>18</b>	-
Планирование деятельности подразделения	6	6	-	6	-
Организация и контроль деятельности подчиненных	6	6	-	6	-
Оформление отчетно-планирующей документации	6	6	-	6	-
<b>Раздел 3. Сбор и обобщение материала для дипломной работы</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	-	<b>12</b>	<b>6</b>
Систематизация материала для практической части дипломной работы	6	6	-	6	-
Подготовка отчёта по преддипломной практике	6	6	-	6	-
Защита отчёта по преддипломной практике	6	6	-	-	6
<b>Всего:</b>	<b>144</b>	<b>144</b>	-	<b>138</b>	<b>6</b>

## **3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы преддипломной практики предполагает её прохождение на базе туристических фирм (туроператорских или турагентских), являющихся социальными партнерами колледжа.

### **3.2 Информационное обеспечение обучения**

#### **Основная литература:**

1 Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8.

2 Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. 3. Серова, О. В. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / О. В. Серова. — Уфа : БГПУ имени М. Акмуллы, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-907176-38-6.

3 Лукьянова, Н. А. Социокультурные аспекты деятельности инструктора-проводника и экскурсовода при организации туристских услуг : учебное пособие / Н. А. Лукьянова. — Омск : СибГУФК, 2022. — 105 с. — ISBN 978-5-91930-215-

4 Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8.

#### **Дополнительная литература:**

1. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учебное пособие / С. Г. Брашнов, Е. В. Мигунов. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 218 с. — ISBN 978-5-9765-1422-5.

2. Яхимович, И. З. Технология и организация туроператорских услуг : учебное пособие / И. З. Яхимович, Н. А. Крохина. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 167 с. — ISBN 978-5-94047-681-8.

3. Организация деятельности предприятий туристской индустрии : учебно-методическое пособие / составитель А. С. Гусак. — Донецк : ДОНАУИГС, 2020. — 464 с.

4. Скобельцына А.С. Технология и организация экскурсионных услуг [Текст] : учебник. – М.: Академия,2013

#### **Перечень используемого программного обеспечения:**

1 Microsoft Office



## 2 Microsoft Windows

### **Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:**

1. ЭБС Электронного издания ЮРАЙТ
2. ЭБС «ЛАНЬ»

### **3.3 Общие требования к организации практики**

Освоение практики производится в соответствии с учебным планом по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Недельная учебная нагрузка составляет 36 часов.

Практика проводится в учебных, учебно-производственных мастерских, лабораториях, либо в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

С целью методического обеспечения прохождения практики разрабатываются методические рекомендации для обучающихся.

Организацию и руководство практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируются сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Аттестация по итогам преддипломной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

### **3.4 Формы отчётности по практике**

В период прохождения преддипломной практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По окончанию практики, студент предоставляет пакет документов, который включает в себя:

- дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта;
- отчет о прохождении практики.

### **3.5 Кадровое обеспечение практики**

Организацию и руководство преддипломной практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации, с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

## 4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Аттестация по итогам преддипломной практики проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций:

- отчет по преддипломной практике;
- дневник.

Руководитель практики от колледжа оценивает итоги практики на основе представленного отчета и устного отчета студента.

Защита итогов практики проходит в форме собеседования. Примерные вопросы:

– В каком качестве Вы проходили практику: как студент (без оплаты), стажер или штатный сотрудник (с оплатой труда)?

– Как было организовано Ваше рабочее место?

– Предоставлялась ли Вам возможность выбора направления, методов и средств выполнения работы?

– Каким образом руководитель на предприятии проверял и корректировал Вашу работу?

– Планируется ли дальнейшее развитие выполненной работы на этом предприятии?

– Какие дисциплины были наиболее Вам полезны при прохождении практики?

– Каким образом Вы бы изменили учебный процесс (указать дисциплины и их разделы) с учетом опыта, полученного на практике, в т.ч. недостатка исходных знаний, умений и навыков и т.д.?

– Ваше общее впечатление от предприятия и выполненной работы.

Дифференцированный зачет (с оценкой) по учебной практике выставляется на основании следующих критериев:

– систематичность работы обучающегося в период прохождения учебной практики с руководителем;

– адекватное оперирование и применение на практике имеющихся теоретических знаний;

– самостоятельность проведения основных форм и видов практической деятельности, предусмотренных программой учебной практики;

– качество и профессионализм выполнения заданий;

– содержание и качество оформляемой отчетной документации;

– своевременность представляемой отчетной документации;

– положительный отзыв руководителя практики об обучающемся.

Оценка «отлично» выставляется при выполнении всех вышеперечисленных критериев.

Оценка «хорошо» выставляется при нарушении сроков сдачи отчетной документации без уважительной причины не более чем на 1 день и/или при небрежном оформлении документации (с сохранением профессионального уровня выполнения видов работ, предусмотренной практикой).

Оценка «хорошо» выставляется также при наличии в отчетной документации негрубых ошибок и недочетов, свидетельствующих о некотором снижении уровня профессионализма выполнения заданий.

Оценка «удовлетворительно» выставляется при сдаче отчетной документации позднее указанного срока более чем на неделю без уважительной причины, при общей правильности документации и высоком качестве оформления. Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена, если отчетная документация сдана в положенный срок, но в ней отсутствует какой-либо документ, что свидетельствует о невыполнении одного из видов деятельности, указанного в программе без его адекватной замены. Оценка «удовлетворительно» может быть выставлена также в случае несистематичности работы студента на базе практики, т.е. при его неорганизованности и сниженной ответственности при выполнении тех или иных видов деятельности. Оценка «удовлетворительно» выставляется при наличии в отчетной документации ошибок, указывающих на низкий уровень профессиональности заключений и рекомендаций, изложенных обучающимся.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если отчетная документация не сдана в течение десяти дней со дня установленного срока, если выполнена на низком, непрофессиональном уровне. Оценка «неудовлетворительно» ставится также в случае неорганизованности и низкой ответственности обучающегося - практиканта при выполнении тех или иных видов деятельности.

Контроль и оценка результатов прохождения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе её проведения, самостоятельного выполнения обучающимися индивидуальных заданий.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций обеспечивающих их умений, но и трудовых функций, а также развитие общих компетенций.

Итоговая аттестация может быть проведена в форме открытой защиты отчёта по практике.