

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«Национальный исследовательский
Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

Институт экономики и предпринимательства

Директор института экономики
и предпринимательства

_____ А.О. Грудзинский
(подпись)

"1" апреля 2019 г

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики

Специальность среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника

Специалист по туризму

Форма обучения

очная

Нижний Новгород
2019 г.

Программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм

код, наименование специальности

Автор

(подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, ИЭП «19» марта 2019 г., протокол №3

Зав. кафедрой сервиса и туризма

(подпись)

М.В. Ефремова

Программа согласована:

Н.А.Барина

Директор АНО «Эксперт-НН» при Торгово-промышленной палате
Нижегородской обл.,
директор Центра по классификации средств размещения

(подпись)

«19» марта 2019 г.

М.П.

СОДЕРЖАНИЕ:

	СТР.
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	9
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	17
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	22

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1. Место производственной (преддипломной) практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее ПССЗ)

Производственная (преддипломная) практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Сроки проведения – 6 семестр.

1.2 Цели и задачи производственной (преддипломной) практики:

Цель: закрепление, углубление и совершенствование приобретенных в процессе обучения знаний и умений, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности туристических предприятиях.

Задачи:

- добросовестно выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие на предприятии, в учреждении, организации правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии;
- нести ответственность за выполненную работу;
- вести дневник по практике;
- представить на кафедру дневник практики с выполненными заданиями и защитить его.

Виды профессиональной деятельности:

1. Предоставление турагентских услуг.
2. Предоставление услуг по сопровождению туристов.
3. Предоставление туроператорских услуг.
4. Управление функциональным подразделением организации.

В ходе прохождения практики обучающийся должен

иметь практический опыт:

- соблюдения норм профессиональной этики по отношению к туристам, коллегам, партнерам;
- организовать собственную деятельность при выполнении профессиональных заданий в рамках отчета, соблюдать структуру исследования, логику и последовательность изложения материала, соблюдать установленные сроки;
- выполнять задания и нести ответственность за содержание и качество оформления заданий отчета;
- работы с программным обеспечением, пользования компьютером, электронной почтой, глобальными и локальными телекоммуникационными системами, использования актуальных источников информации при написании ВКР;
- безопасного использования информационных технологий и пользования оргтехникой;
- владения навыками толерантного и доброжелательного отношения с окружающими, применения правил делового общения при подготовке отчета, в т.ч. во время консультаций с руководителем практики;
- быть ответственным за качество и сроки выполнения заданий, аргументации своей позиции при работе в команде;
- постановки и выполнения профессиональных задач при подготовке отчета;
- адаптации к условиям профессиональной деятельности в ходе подготовки отчета;
- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;

- консультировать заказчиков по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
 - осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
 - составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
 - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
 - осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
 - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
 - взаимодействовать с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
 - оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
 - работы с прайс-листами и расчета стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя;
 - оформлять документы, входящие в турпакет;
 - оказания визовой поддержки потребителю;
 - оформления документации строгой отчетности;
 - приема заказов от туристов, проверке наличия всех реквизитов заказа, идентификации вида заказа и его направлении в соответствующее подразделение туроператора;
 - оценки готовности группы к турпоездке;
 - проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
 - сопровождения туристов на маршруте, организации досуга туристов;
 - координации и контроля их действий;
 - обеспечения выполнения инструкции по технике безопасности при организации туристских походов и поездок;
 - контроля качества обслуживания принимающей стороной;
 - оформления отчетной документации о туристской поездке;
 - проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
 - планирования программ турпоездки, составления программ тура и турпакета;
 - предоставления сопутствующих услуг;
 - расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта.
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
 - планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;
 - сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;
 - составления плана работы подразделения;
 - проведения инструктажа работников;
 - расчета основных экономических показателей деятельности предприятия (подразделения);
 - контроля качества работы персонала;
 - проведения презентаций;
 - составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения.

уметь:

- применять полученные знания на практике, демонстрировать интерес к выполнению поставленных задач;

- применять требования методических указаний при выполнении заданий и оформлении отчета, оценивать качество выполнения заданий;
- найти информацию для выполнения заданий, оформлять приложения установленного образца, соблюдать сроки;
- организовывать эффективный поиск необходимой информации;
- обрабатывать информацию с использованием современных технических средств коммуникации и связи;
- пользоваться необходимыми информационно-коммуникационными технологиями, применяемыми в туристских предприятиях;
- эффективно взаимодействовать с окружающими во время подготовки отчета;
- аргументировать собственную позицию и отношение к конкретным ситуациям при работе в команде;
- организовывать самостоятельную работу при подготовке отчета;
- выявлять инновации в профессиональной деятельности;
- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- консультировать туристов об особенностях туристских продуктов;
- организовать процесс взаимодействия турагентов с туроператором при реализации и продвижении туристского продукта, оформлять используемые при этом документы;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и - представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- работать с прайс-листами и рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- проверять правильность оформления заказа;
- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- провести инструктаж и заполнить журнал о проведении инструктажа;

- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- осуществлять эффективное общение;

- проводить инструктаж работников;
- контролировать качество работы персонала;
- контролировать технические и санитарные условия в офисе;
- управлять конфликтами;
- работать и организовывать работу с офисной техникой;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства.

оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;

- проводить презентации;
- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
- собирать информацию о качестве работы подразделения;
- оценивать и анализировать качество работы подразделения;
- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
- внедрять инновационные методы работы.

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;

- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчетов по итогам туристской поездки;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездок;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
- технику проведения рекламной кампании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами;
- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчетности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- методику проведения презентаций
- основные показатели качества работы подразделения;

- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя способность:

- понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;
- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;
- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;
- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;
- брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;
- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;
- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;
- выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;
- информировать потребителя о туристских продуктах;
- взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта;
- рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя;
- оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы);
- выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю;
- оформлять документы строгой отчетности;
- контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут;
- инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте;
- координировать и контролировать действия туристов на маршруте;
- обеспечивать безопасность туристов на маршруте;
- контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной;
- оформлять отчетную документацию о туристской поездке;
- проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта;
- формировать туристский продукт;
- рассчитывать стоимость туристского продукта;
- взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта;
- планировать деятельность подразделения;

- организовывать и контролировать деятельность подчиненных;
- оформлять отчетно-планирующую документацию.

1.3.Трудоемкость освоения программы производственной (преддипломной) практики: в рамках освоения ПДП «Производственная практика (преддипломная)» 4 недели/ 144 часа.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом **производственной (преддипломной) практики** является освоение общих компетенций (ОК)

	Наименование результата практики
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

профессиональных компетенций (ПК):

Код	Наименование результата практики
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности.
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
ПК 3.2	Формировать туристский продукт.
ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта.
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1 Структура практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Период проведения практики
ОК 1 – 9; ПК 1.1 - 1.7	Предоставление турагентских услуг	1 неделя /36часов	<i>6 семестр</i>
ОК 1 – 9; ПК 2.1 - 2.6	Предоставление услуг по сопровождению туристов.	1 неделя /36часов	<i>6 семестр</i>
ОК 1 – 9; ПК 3.1 - 3.4	Предоставление туроператорских услуг.	1 неделя /36часов	<i>6 семестр</i>
ОК 1 – 9; ПК 4.1 - 4.3	Управление функциональным подразделением организации	1 неделя /36часов	<i>6 семестр</i>

3.2 Содержание практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (неделя)
Предоставление турагентских услуг	1. Собрать информацию о деятельности туристского предприятия, указав: - название, - адрес, - организационно-правовую форму, - туроператорская или турагентская деятельность, - срок работы на рынке туристских услуг,	Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;	Технология продаж и продвижения турпродукта: Индустрия туризма; Технология реализации туристского продукта; Стандарты обслуживания в турагентском предприятии; Нормативно-правовые документы, регламентирующие правила продажи туристского продукта;	1 неделя /36часов

	<p>- количество сотрудников. Подготовьте презентацию туристского предприятия (5 слайдов). Приложить: копию Устава (выписку из устава) или копию свидетельства, презентацию. 2. Практическая ситуация. В туристское предприятие обратилась семья из трех человек - родители и ребенок 5 лет, с просьбой подобрать тур на майские каникулы в Европу с целью отдыха. Задания к ситуации: 1) подберите два варианта туров с учетом предпочтений туристов; 2) найдите и предложите туристам рекламные материалы (каталоги, брошюры и пр.); 3) составьте текст беседы с туристом с целью консультирования о маршруте и программе тура; 4) рассчитайте три варианта цены тура в зависимости от условий проживания (и/или питания); 5) укажите последовательность действий при взаимодействии турагента с туроператором в ходе обслуживания туриста при реализации тура; 6) подберите бланки документов и приложите их копии, которые необходимо оформить при взаимодействии</p>	<p>оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказание визовой поддержки потребителю; оформление документации строгой отчетности; определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездах, организуемых туроператорами; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; представлять турпродукт</p>	<p>Договорные отношения в турагентской деятельности; Технология продвижения и стимулирование продаж; Интернет как средство продажи и продвижения туристских услуг; Технология и организация турагентской деятельности; Технология и организация турагентской деятельности; Туризм и его роль в социально-экономической жизни общества; Виды туризма; Туристские ресурсы; Туристская индустрия; Туристские услуги как товар; Виды туристских предприятий; Процесс обслуживания в турагентском предприятии; Виды документации при продаже туристского продукта; Обслуживание различных категорий туристов при продаже туристского продукта; Страхование в сфере туризма; Туристские формальности.</p>	
--	--	---	---	--

	<p>турагента с туроператором в ходе обслуживания туриста при реализации тура;</p> <p>7) сформируйте пакет документов для получения визы и окончательный пакет документов туриста.</p>	<p>индивидуальным и корпоративным потребителям;</p> <p>оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</p> <p>оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</p> <p>составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</p> <p>приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</p> <p>принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</p> <p>предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</p> <p>консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</p> <p>доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;</p> <p>структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;</p> <p>требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные</p>		
--	---	--	--	--

		<p>основы взаимодействия турагента и туроператора;</p> <p>различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;</p> <p>методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;</p> <p>технологии использования базы данных;</p> <p>статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;</p> <p>особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;</p> <p>основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;</p> <p>виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;</p> <p>характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;</p> <p>правила оформления деловой документации;</p> <p>правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;</p> <p>перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;</p> <p>перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;</p> <p>требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых</p>		
--	--	---	--	--

		для оформления визы; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.		
Предоставление услуг по сопровождению туристов.	<p>1. Разработайте программу тура и памятку для туристов, отправляющихся в лыжный поход. Целевая аудитория: группа школьников, отправляющихся в путешествие с учителями. Перечислите технологические документы, которые разрабатывает туроператор перед началом путешествия. Укажите их содержание и службы, с которыми они согласовываются. Составьте отчетную документацию о походе.</p> <p>2. Перечислите документы, необходимые для контроля готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. Разработайте инструкцию по технике безопасности для туристов, отправляющихся в туристский поход на русском и иностранном языках (маршрут студент выбирает самостоятельно), укажите:</p> <p>1. Необходимые документы для туриста (на территории РФ и за пределами РФ).</p> <p>2. Предоставляемое</p>	<p>Оценка готовности группы к турпоездке; проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчета по итогам туристской поездки;</p> <p>проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;</p> <p>проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту;</p> <p>эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования;</p> <p>организовывать досуг туристов; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам</p>	<p>Технология и организация сопровождения туристов: Особенности организации туров с сопровождением и без сопровождения; Работа руководителя тургруппы на авиационном маршруте; Работа руководителя группы туристов, путешествующих на железнодорожном транспорте; Работа руководителя туристской группы автобусного тура; Работа директора круиза; Организация встречи и проводов туристов; Организация работы экскурсовода; Маршрутная документация; Организация работы инструктора-проводника в туристских походах. Организация досуга туристов: Теоретические основы анимации и анимационной деятельности; Особенности организации анимационной деятельности Методика организации и проведения анимационных программ Внедрение анимации в организационную структуру гостиничного объекта; Организационный менеджмент в</p>	1 неделя /36часов

	<p>снаряжение турфирмой.</p> <p>3. Необходимое личное снаряжение.</p> <p>4. Правила поведения на транспорте.</p> <p>5. Сопровождение группы (квалификация гидов-проводников, их количество).</p> <p>6. Размещение группы (палатки, гостевые домики).</p> <p>7. Питание (условия приготовления пищи, наличие в группе повара).</p> <p>8. Безопасность на маршруте (виды источников опасности и рисков на маршруте).</p> <p>9. Права руководителя маршрута.</p> <p>10. Обязанность и ответственность инструктора, гида-проводника.</p> <p>11. Обязанности туриста на маршруте.</p> <p>12. Контактные телефоны служб спасения.</p> <p>13. Правила оказания первой медицинской помощи</p> <p>14. Дополнительные условия.</p> <p>3. Определите перечень услуг и их качество в соответствии с договором между туристским предприятием и туристом.</p> <p>Приложите: договор между туристским предприятием и туристом.</p> <p>4. Составьте отчет о</p>	<p>экскурсионных и сопутствующих услуг;</p> <p>проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;</p> <p>проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;</p> <p>контролировать наличие туристов;</p> <p>обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>оформлять отчет о туристской поездке;</p> <p>оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;</p> <p>основы организации туристской деятельности;</p> <p>правила организации туристских поездок, экскурсий;</p> <p>требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;</p> <p>правила проведения инструктажа туристской группы;</p> <p>правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;</p> <p>основы анимационной деятельности;</p> <p>правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;</p> <p>приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</p> <p>инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</p> <p>правила поведения туристов при</p>	<p>гостиничной анимации.</p>	
--	---	---	------------------------------	--

	<p>туристском походе, в котором отразите:</p> <p>I. Справочные сведения</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Фирма-организатор. 2. Категория <ol style="list-style-type: none"> а) вид туризма б) категория сложности в) протяженность г) сроки проведения 3. Район 4. Маршрут 5. Краткая характеристика района 6. Состав группы <p>II. Содержание отчета</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цели путешествия 2. График прохождения маршрута 3. Выводы и рекомендации 4. Приложения 5. Укажите функции туроператора в процессе формирования тура и разрабатываемые при этом технологические документы. <p>Укажите методики расчета цены брутто и цены нетто туристского продукта.</p> <p>Ознакомьтесь с договором между туроператором и турагентом, укажите размер комиссии турагента.</p> <p>Перечислите способы продвижения и виды рекламной продукции, используемой туроператором. Приложите: программу обслуживания, программу тура,</p>	<p>пользовании различными видами транспорта;</p> <p>правила оказания первой медицинской помощи;</p> <p>контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</p> <p>правила составления отчетов по итогам туристской поездки.</p>		
--	--	---	--	--

	технологическую карту, лист бронирования, лист подтверждения бронирования, информационные документы, договор между туроператором и турагентом, ваучер, туристскую путевку (при наличии).			
Предоставление туроператорских услуг.	<p>1. Разработайте анкету для проведения маркетингового исследования с целью выявления мнения туристов о качестве тура. Приложите: форму анкеты.</p> <p>2. Рассчитайте основные экономические показатели работы туристского предприятия (выручку, налоги, финансовый результат деятельности). Предложите направления повышения эффективности работы предприятия. Результаты оформите в виде таблицы.</p>	<p>Проведение маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;</p> <p>планирования программ турпоездов, составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг; расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;</p> <p>взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;</p> <p>работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;</p> <p>планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;</p> <p>осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;</p> <p>проводить анализ деятельности других туркомпаний;</p> <p>работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;</p> <p>обрабатывать информацию и анализировать результаты;</p>	<p>Технология и организация туроператорской деятельности;</p> <p>Основы туроператорской деятельности;</p> <p>Технология и организация формирования туристского продукта;</p> <p>Формирование сбытовой сети;</p> <p>Стратегия обслуживания и программный туризм;</p> <p>Расчет стоимости туристского продукта.</p>	1 неделя /36часов

		<p>налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;</p> <p>работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;</p> <p>работать с информационными и справочными материалами;</p> <p>составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;</p> <p>составлять турпакеты с использованием иностранного языка;</p> <p>оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;</p> <p>оформлять страховые полисы;</p> <p>вести документооборот с использованием информационных технологий;</p> <p>анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;</p> <p>рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</p> <p>рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;</p> <p>работать с агентскими договорами;</p> <p>использовать каталоги и ценовые приложения;</p> <p>консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;</p> <p>работать с заявками на бронирование туров;</p> <p>предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;</p> <p>использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для</p>		
--	--	---	--	--

		<p>них комиссионное вознаграждение; использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках; виды рекламного продукта; правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; способы обработки статистических данных; методы работы с базами данных; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; планирование программ турпоездов; основные правила и методику составления программ туров; правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; способы устранения проблем, возникающих во время тура; методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; методику создания агентской сети и содержание агентских договоров; основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; правила бронирования туров; методика организации рекламных туров; правила расчетов с турагентами и способы</p>		
--	--	---	--	--

		их поощрения; основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований; технику проведения рекламной кампании; методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; техники эффективного делового общения, протокол и этикет; специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.		
Управление функциональным подразделением организации	<p>1. Перечислить технические средства (средства оргтехники и вычислительной техники), которые используются в офисе туристского предприятия и указать их назначение. Охарактеризовать программные продукты (программное обеспечение), используемые в туристском предприятии. Указать назначение и функции. Ответ оформить в виде таблицы.</p> <p>2. Составьте план продаж на месяц для менеджера по продажам. Цель – увеличение продаж и расширение ассортиментной линейки туристских продуктов. Составьте отчет турагента туроператору за месяц по продажам туров по России. Приложите: разработанный план и отчет.</p> <p>3. Ознакомьтесь с книгой отзывов и предложений туристского предприятия.</p>	<p>Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;</p> <p>составление плана работы подразделения;</p> <p>проведение инструктажа работников;</p> <p>контроля качества работы персонала;</p> <p>составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;</p> <p>проведение презентаций;</p> <p>расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);</p> <p>собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;</p> <p>использовать различные методы принятия решений;</p> <p>составлять план работы подразделения;</p> <p>организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;</p> <p>работать в команде и осуществлять лидерские функции;</p> <p>осуществлять эффективное общение;</p> <p>проводить инструктаж работников;</p> <p>контролировать качество работы</p>	<p>Управление деятельностью функционального подразделения: Туристская организация (подразделение) как объект управления;</p> <p>Планирование деятельности подразделения;</p> <p>Организация деятельности подразделения;</p> <p>Мотивация персонала подразделения и управление конфликтами;</p> <p>Связующие процессы в управлении организацией (функциональным подразделением);</p> <p>Контроль деятельности организации (подразделения): качество работы и анализ финансовых результатов деятельности;</p> <p>Современная оргтехника и организация делопроизводства;</p> <p>Основные правила работы с документами туристской организации (подразделения);</p> <p>Основные операции</p>	1 неделя /36часов

	<p>Укажите объекты управленческой деятельности, нуждающиеся в совершенствовании. Внесите предложения по устранению замечаний.</p> <p>4. Методом наблюдения оцените качество процесса обслуживания в туристском предприятии на соответствие требованиям Постановления Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта». Указать виды конфликтов, имеющие место в процессе обслуживания потребителей в туристском предприятии.</p>	<p>персонала; контролировать технические и санитарные условия в офисе; управлять конфликтами; работать и организовывать работу с офисной техникой; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации; рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); собирать информацию о качестве работы подразделения; оценивать и анализировать качество работы подразделения; разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; внедрять инновационные методы работы; значение планирования как функции управления; методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; виды планирования и приемы эффективного планирования; эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме; правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;</p>	<p>делопроизводства; Современные технические средства в офисе туристской организации (подразделения); Планово-отчетные документы туристской организации (подразделения).</p>	
--	---	---	--	--

		<p>приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; принципы эффективного контроля; Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчетности в туризме; основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; методику проведения презентаций; основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения; инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.</p>		
--	--	---	--	--

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- программа преддипломной практики;
- договор об организации практики;
- предписание на практику;
- индивидуальное задание;
- дневник практики;
- аттестационный лист;
- характеристика работы обучающегося;
- отчет по практике.

4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики

По итогам прохождения преддипломной практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

Структура отчета по практике:

1. Титульный лист (см. приложение А);
2. Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);
3. Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);
4. Список использованных источников.
5. Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.

Отчет оформляется на листах стандартного формата А4 (210 x 297 мм). Каждый лист должен иметь поля: сверху и снизу – 2 см, слева – 3 см, справа – 1 см.

Все страницы отчета подлежат нумерации арабскими цифрами в центре нижней части листа (страницы) без точки в конце и без знака №. Первой страницей работы является титульный лист, который включают в общую нумерацию страниц, но номер его НЕ проставляют, таким образом, номера страниц проставляются со второй страницы.

Междустрочный интервал 1,5 (до 30 строк на странице).

Абзацный отступ («красная строка») должны по всему тексту составлять 1,25 см.

Весь текст отчета должен быть набран в редакторе Microsoft Word одним шрифтом – Times New Roman, кегль (размер) 14 или 12.

Шрифт печати должен быть четким с одинаковой плотностью текста (в редких случаях, при необходимости, допустимо уплотнение шрифта в отдельных словах или строках не более чем на 0,2 пт), черного цвета средней жирности.

Выравнивание текста работы должно быть выполнено «по ширине», т.е. текст должен равномерно распределяться между левым и правым полями страницы. Более подробно правила оформления приведены в приложении Б.

Объем отчета должен быть не менее 12–15 страниц, не считая приложений. Руководитель практики от ННГУ проверяет отчет и допускает (не допускает) его к защите.

Оформление списка использованных источников

Ссылки на источники информации, из которых были заимствованы те или иные фразы, предложения, результаты и прочее, оформляются в виде цифры, заключенной в квадратные скобки (например, [2] если ссылка на один источник, [3–6] или [3, 5, 6] – если ссылка одновременно на несколько источников), где значение цифры – это порядковый номер соответствующего информационного источника в списке литературы.

Список источников оформляется в соответствии с ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись».

В таблице приведены примеры оформления библиографической записи источника по отдельным их типам.

Правила и примеры оформления списка источников

Тип источника	Особенности источника	Пример оформления библиографического описания в списке источников
1	2	3
Книга, учебник, монография	Один автор	1. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. – М.: Юркнига, 2005. – 448 с. 2. Bailey A. English for International Tourism: Intermediate Teacher's Book. – London: Longman, 2010. – 320 p.
	Два-три автора	Веткин В.А., Винтайкина Е.В.. Технология создания турпродукта: пакетные туры. – М: Финансы и статистика, 2013. – 240 с. Чередникова Л.Е., Бовин А.А., Штейнгольц Б.И. Инновации в социально-культурном сервисе и туризме: стратегия и тактика. – Новосибирск: Изд-во НГТУ, 2007. – 450 с. Kotler P., Haider D., Rein I. Marketing places: attracting investment, industry, and tourism to cities, states, and nations. – NY: A Division of Simon & Schuster, 1993. – 390 p.
	4 и более автора	Организация туризма / А.П. Дурович, Н.И. Кабушкин, Т.М. Сергеева и др. – Минск: Новое знание, 2003. – 632 с. Tourism: Principles and Practice / J. Fletcher, A. Fyall, D. Gilbert, S. Wanhill. – NY: Prentice Hall, 2013. – 672 p.
Научные, научно-популярные статьи из серийного (продолжающегося) издания		Сахарчук Е.С. Методика анализа зарубежных моделей подготовки кадров для сферы туризма // Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. – 2014. – Т. 8. – №3. – С. 78–84. Хаванова Н.В. Использование инструментария маркетинга впечатлений в индустрии туризма / Т.М. Кривошеева, В.М. Осокин, Н.В. Хаванова // Сервис в России и за рубежом. – Т.8. – Вып. 3. – С. 3–14. Dann G., Gohen E. Sociology and tourism // Annals of Tourism Research. – 1991. – Vol. 18. – P. 155–169.
Статья из сборника материалов (тезисов)		Игнатьев А.В. К вопросу об усилении функций туризма в постиндустриальном обществе // Туризм и региональное развитие: Сб. науч. статей. – Смоленск, 2006. – С. 73–78. Христофорова И.В., Колгушкина А.В., Христофоров А.В. Маркетинговые исследования рынка услуг гостиничного комплекса г. Москвы // Сб. мат. X Всерос. научно-практ. конф. «Проблемы практического маркетинга в сфере сервиса». – М., 2009. – С. 34–39.
Сборник научных статей, статистические отчеты		Управление бизнесом: сборник статей / отв. ред. И.И. Иванов. – Н. Новгород: Изд-во Нижегородского ун-та, 2009. – 243 с. UNWTO Tourism Highlights 2014 Edition. – Madrid: UNWTO, 2014. – 16 p.
Статьи из энциклопедий, словарей, справочников	изданных в печатном виде	Система бронирования и резервирования // Энциклопедия туризма: Справочник / Сост. И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003. – С. 234. Employment in tourism industries // Glossary of tourism terms. – Madrid: UNWTO, 2014. – P. 4.
	электронных изданий	Спортивный туризм // Свободная энциклопедия «Википедия». URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Спортивный_туризм (Дата обращения: 09.11.2014).
Нормативные правовые акты, официальные документы		Единый федеральный реестр туроператоров // Федеральное Агентство по туризму. URL: http://russiatourism.ru/content/2/section/19/ (Дата обращения: 12.10.2014). Конституция Российской Федерации: офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2014. – 39 с. Приказ Министерства спорта, туризма и молодежной политики

	Российской Федерации от 15 декабря 2010 г. N 1351 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи». URL: http://russiatourism.ru/upload/iblock/0f5/Prikaz_1351_akkreditazia_organizazii_klass_gostiniz.pdf (Дата обращения: 14.10.2014).
Стандарты	ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. – М.: Госстандарт России, 2004. – 10 с. ГОСТ Р 50762-2007 Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания. – М.: Стандартинформ, 2008. – 15 с. URL: http://gostexpert.ru/gost/gost-50762-2007#text (Дата обращения: 12.10.2014).
Картографические издания, буклеты, путеводители	Атлас Республики Коми / Отв. ред. Ю.В. Лисин. – М.: Феория, 2011. – 448 с. Норвегия 2014: Каталог. – Осло: Visitnorway.ru, 2014. – 108 с. Святыни Смоленска. – Смоленск: Управление культуры и туризма Администрации г. Смоленска, б/г. – Букл. Сербия: карта монастырей. – Белград: Туристическая организация Сербии, 2012. – Букл. Famagusta region: tourist maps. – Ayia Napa, Cyprus. – Map.Marina Bay Sands: Every moment rewarded. – Singapore, 2014. – Bookl.

Все источники приводятся в алфавитной последовательности по первым буквам фамилии автора (или названия источника, изданного под редакцией или не имеющего прямого указания на автора). В начале приводятся источники на кириллице в обобщенной алфавитной последовательности, после которых следуют источники, изданные на основе латиницы. Ссылки на источники, заимствованные из сети Интернет оформляются как изданные в обычной печатной версии. В описании источников, имеющих и печатную, и электронную версии (на CD-дисках или в сети Интернет) представления, приоритет в списке источников ВКР отдается их печатным версиям. Те же источники, которые имеют только электронное представление, приводятся по фамилии автора и/или названию публикации в общей алфавитной последовательности, и сопровождаются точной и полной адресной ссылкой к данному источнику.

Список литературы и источников оформляется в соответствии с выходными данными в следующем порядке:

- I. Нормативные правовые документы;
- II. Научная и учебная литература;
- III. Периодические издания (газеты, журналы);
- IV. Иностранные издания;
- V. Ресурсы сети Интернет.

Внутри каждого блока используется алфавитный порядок. Включенная в список литература нумеруется сплошным порядком от первого до последнего наименования.

Приложение к отчету

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» и иметь тематический заголовок, который размещается на следующей строке по центру страницы.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность (например: «Приложение А», «Приложение Б» и т.д.).

Нумерация страниц, на которых даются приложения, должна продолжать общую нумерацию страниц основного текста отчета.

Приложения могут предваряться собственной титульной страницей с напечатанным по центру страницы заглавными буквами словом «ПРИЛОЖЕНИЯ». На

этой же странице можно привести и список приложений с их названиями – своеобразное содержание данного информационного блока ВКР. В таком случае список приложений может не выноситься в общее содержание работы, размещаемое в ее начале.

Размещаемые в приложениях иллюстрации и таблицы оформляются именно как отдельные приложения, не содержат слов «Рис.» или «Таблица».

Связь основного текста с приложениями осуществляется посредством ссылок, которые употребляются со словом «смотри»; например: (см. приложение А).

4.3. Требования к материально-техническому обеспечению:

Для прохождения студентами производственной (преддипломной) практики должны быть предусмотрено следующие:

Учебные кабинеты:

- 1) иностранного языка (Лингафонная лаборатория);
- 2) правового и документационного обеспечения управления;
- 4) безопасности жизнедеятельности.

Тренинговые кабинеты:

- 1) информатики и информационно-коммуникационных технологий;

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- оборудование и технологическое оснащение рабочих мест;
- справочная и нормативная документация, образцы бланков-заказов, актов, анкет, договоров

комплект бланков документации;

- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия (образцы заявок, договоров и т.д.)

Технические средства обучения:

телефон, компьютеры, принтер, сканер, программное обеспечение общего и профессионального назначения, Интернет, комплект учебно-методической документации.

В кабинете иностранного языка должен быть полный комплект средств обучения в виде учебных книг для курса иностранного языка по программе данного типа учебного заведения:

- учебники (по количеству обучающихся в группе);
- словари (двухязычные, по количеству обучающихся в группе).

В кабинете необходимо предусмотреть достаточный комплект методической литературы для преподавателя, включающий специальную методическую литературу, справочную литературу лингвистического характера, образовательный стандарт по иностранным языкам, паспорт кабинета.

Рабочие места по количеству обучающихся.

4.4. Перечень основной и дополнительной литературы, интернет –ресурсов, необходимых для проведения практики

4.4.1 Нормативные документы:

1. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)

2. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»

3. «Порядок классификации объектов туристской индустрии, включающий гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» от 29 декабря 2014 года.

4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 03.07.2016) «О защите прав потребителей». 7 февраля 1992 года N 2300-1.

5. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта» (в редакции постановлений Правительства РФ от 23.03.2013 г. № 254; от 22.09.2014 г. № 967; от 17.10.2014 г. № 1064; от 07.11.2015 г. № 1206).

4.4.2. Основные источники:

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Допущено Экспертным советом по профессиональному образованию в качестве учебного пособия для образовательных учреждений, реализующих программы среднего профессионального образования по специальности "Туризм" : учебное пособие. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : КНОРУС; 2018. – 293 с. – (Среднее профессиональное образование).

2. Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2018. – 336 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?item=goextsearch&title=%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC&school=2&years=2013-2017#none>

4.4.3. Дополнительные источники:

1. Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие/Докторов А. В., Мышкина О. Е. - М.:ИНФРА-М, 2016. - 208 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование). Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?item=goextsearch&title=%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC&school=2&years=2013-2017#none>

4.4.4. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму www.russiatourism.ru
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии www.rustourunion.ru
3. Электронная газета профессионалов туризма www.ratanews.ru
4. Энциклопедия для туристов <http://tonkosti.ru>
5. Портал об отдыхе и путешествиях <http://www.turizm.ru>
6. Сайт для туристов и путешественников <http://www.travel.ru>
7. Профессиональный туристический портал <http://www.tourdom.ru>
8. Профессиональный туристический портал <http://www.tourprom.ru>
9. <http://www.rubicon.com> – Энциклопедии. Словари. Справочники.
10. <http://www.lib.unn.ru/http://www.lib.unn.ru/> - Фундаментальная библиотека Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского
11. <http://e-learning.unn.ru/> - Система электронного обучения Нижегородского Государственного Университета им. Н.И. Лобачевского
12. MSWindows 7
13. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный
14. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows
15. Консультант Плюс
16. Гарант

4.5. Требования к руководителям практики от образовательного учреждения

Руководитель практики от структурного подразделения ННГУ должен иметь опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности.

Руководителем практики от структурного подразделения ННГУ может быть педагогический работник, имеющий дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной

деятельности.

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета.

Формы и методы контроля

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы практики, отчет по практике, защита отчета
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выполнение профессиональных заданий в рамках отчета по практике, соблюдение структуры исследования, логики и последовательности изложения материала, соблюдение установленных сроков. Качество выполненных заданий практики.	
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Качество выполненных заданий практики.	
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Эффективный поиск необходимой информации. Использование различных источников, включая электронные.	
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Использование информационно-коммуникационных технологий.	
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с коллегами, преподавателями и др. окружающими.	
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Ответственность за качество и сроки выполнения заданий.	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельной работы в ходе практики и написании отчета.	
Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Адаптация к условиям профессиональной деятельности в ходе практики.	
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Демонстрация интереса к будущей профессии.	

Профессиональные компетенции		
Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	<p>Качество выполненных заданий практики. Наличие необходимых приложений</p>	<p>Выполнение программы практики, отчет по практике, защита отчета</p>
Информировать потребителя о туристских продуктах.		
Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.		
Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.		
Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).		
Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.		
Оформлять документы строгой отчетности.		
Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.		
Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.		
Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.		
Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.		
Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.		
Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.		

Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	
Формировать туристский продукт.	
Рассчитывать стоимость туристского продукта.	
Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	
Планировать деятельность подразделения.	
Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	
Оформлять отчетно-планирующую документацию.	

Критерии оценивания отчета по практике:

- соответствие содержания отчета требованиям программы практики;
- логичность и последовательность изложения материала;
- актуальность исследованных источников;
- анализ и обобщение информационного материала;
- наличие и обоснованность выводов;
- инициатива и творческий подход при поиске и обработке информации;
- правильность оформления (структурная упорядоченность, ссылки, таблицы и т.д.);
- отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;

Критерии оценивания защиты отчета по практике:

- владение терминологией в сфере туризма;
- соблюдение этических норм;
- демонстрировать навыки публичной защиты, аргументировать свою позицию при ответах на поставленные вопросы;
- демонстрировать навыки толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе защиты.

Шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций:

Индикаторы компетенции	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
Полнота знаний	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки.

		ошибок	Допущено несколько негрубых ошибок	без ошибок
Наличие умений	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продемонстрированы основные умения. Задания выполнены с негрубыми ошибками	Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме.
Владение опытом	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов
Мотивация (личностное отношение)	Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют	Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно	Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества	Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества
Характеристика сформированности компетенции	Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение	Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач.	Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по некоторым профессиональным задачам	Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических (профессиональных) задач
Уровень сформированности компетенций	Низкий	Ниже среднего	Средний	Высокий

Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ им. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра сервиса и туризма

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)
ПРАКТИКЕ**

Выполнил: студент группы _____
Специальность 43.02.10 «Туризм»

ФИО, подпись

Руководитель

уч.степень, должность, ФИО

Н.Новгород, 20__ г.

Рабочий график (план) проведения практики
(для проведения практики в Профильной организации)

ФИО обучающегося: _____

Форма обучения: _____

Факультет/филиал/институт: _____

Направление подготовки/специальность: _____

Курс: _____

База практики _____

(наименование базы практики Профильной организации)

Руководитель практики от ННГУ _____

(Ф.И.О., должность)

Руководитель практики от Профильной организации _____

(Ф.И.О., должность)

Вид и тип практики: _____

Срок прохождения практики: с _____ по _____.

Дата (период)	Содержание и планируемые результаты практики (Характеристика выполняемых работ, мероприятия, задания, поручения и пр.)

Руководитель практики от ННГУ _____

(Ф.И.О., должность)

Руководитель практики от Профильной организации _____

(Ф.И.О., должность)



**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ НИЖЕГОРОДСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Н.И. ЛОБАЧЕВСКОГО**

Институт экономики и предпринимательства

ДНЕВНИК

ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Обучающийся (ФИО) _____

Курс _____

Специальность _____ **43.02.10 «Туризм»** _____

Записи о работах, выполненных во время прохождения практики

Дата	Место практики (структурное подразделение базы практики)	Содержание выполненной работы	Отметка о выполнении руководителя практики от факультета/института/филиала, подпись	Отметка о выполнении руководителя практики от базы практики, подпись

Руководитель практики от факультета/института/филиала _____
(подпись)

_____ МП
(дата) (ФИО, должность)

Руководитель практики от базы практики _____
(подпись)

_____ МП
(дата) (ФИО, должность)

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет им. Н.И. Лобачевского»

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРЕДДИПЛОМНУЮ ПРАКТИКУ

(фамилия, имя, отчество полностью)

Факультет/институт/филиал _____ Институт экономики и предпринимательства _____

Форма обучения _____ очная _____

Специальность _____ 43.02.10 «Туризм» _____

Направляется для прохождения преддипломной практики в _____

Сроки прохождения практики: с _____ по _____

Содержание задания на практику (перечень подлежащих рассмотрению вопросов):

1. _____
2. _____
3. _____

Руководитель практики от факультета/института/филиала _____

подпись

И.О. Фамилия

Согласовано:

Руководитель практики от базы практики _____

подпись

И.О. Фамилия

Ознакомлен: обучающийся _____

подпись

И.О. Фамилия

Дата выдачи: _____

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающийся _____
(ФИО)

_____ курс специальность 43.02.10 «Туризм»

Успешно/неуспешно прошел преддипломную практику

с _____ по _____

База практики _____

(название организации и юридический адрес)

Виды и качество выполнения работ с целью оценки сформированности профессиональных компетенций

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики	Оценка о выполнении каждого вида работ руководителем практики от базы практики
Общая оценка	

Аттестуемый продемонстрировал владение следующими общими и профессиональными компетенциями:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в	_____ _____ (подпись руководителя практики)

соответствии с заявкой потребителя	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	

сопроводительных документов	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	_____ _____ (подпись руководителя практики)
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию	_____ _____ (подпись руководителя практики)

(в перечне указываются все компетенции, предусмотренные программой практики; руководитель практики отмечает знаком «+» и своей подписью те компетенции, которыми, по его мнению овладел аттестуемый)

Руководитель практики от базы практики _____
(подпись)

(дата) _____ МП
(ФИО, должность)