Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.04.2022 15:42:12
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ) ПРАКТИКИ

Направление подготовки (специальности)	Туризм
Код направления подготовки (специальности)	43.03.02
Профиль подготовки	Технология и организация туроператорских и турагентских услуг
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная, заочная
Код	Б2. В.02 (П)

Грозный, 2018

Дашкова Е.В. Рабочая программа производственной (технологической) практики [Текст] /сост. кандидат философских наук, доцент Е.В. Дашкова – Грозный: ФГБОУ «Чеченский государственный университет», 2018.

Программа производственной (технологической) практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 5 сентября 2017 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «Туризм», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2015 г. N 1463, с учетом профиля «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© Е.В. Дашкова (автор), 2018
© ФГБОУ «Чеченский государственный университет», 2018

Содержание

1.	Основные положения организации производственной (технологической) практики	4
2.	Цели и задачи производственной (технологической) практики	5
3.	Перечень планируемых результатов производственной (технологической) практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	6
4.	Место производственной (технологической) практики в структуре образовательной программы	6
5.	Организационно-методические указания по проведению производственной (технологической) практики	6
6.	Функциональные роли обучающихся в период производственной (технологической) практики	8
7.	Содержание производственной (технологической) практики	15
8.	Содержание Дневника по производственной (технологической) практике	18
9.	Библиографический список	20
	Приложение А. Дневник производственной (технологической) практики	21
	Приложение Б. Отзыв-характеристика на работу обучающийсяа	22
	Приложение В. Базы производственной (технологической) практики	23

1. Общие положения

Согласно «Положению о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования», утверждённого Ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» 1 февраля 2016 года, практика обучающийся Чеченского государственного университета по программам высшего образования является видом учебных занятий, непосредственно ориентированным на профессионально-практическую подготовку [2].

Основными видами практики обучающийся являются: учебная, производственная, преддипломная [3, с.3].

Производственная практика – это вид учебной деятельности, направленный на закрепление и конкретизацию результатов теоретического обучения, формирование компетенций, предусмотренных образовательной программой.

Производственная (технологическая) выездная практика осуществляется обучающимися после в 6 семестре:

Семестр	Кол-во з.е/час	Кол-во недель ОФО
6 семестр	6/216	4

Способы проведения производственной (технологической) практики: ***выездная.***

Прохождение производственной (технологической) практики в предприятиях туристской индустрии г. Санкт-Петербурга позволяет сформировать у обучающихся не только общее представление о работе турпредприятия, его состоянии, связях с субъектами рынка и возможностях, но и способствует накоплению опыта практической работы по применению технологий проектирования и продвижению туристских услуг, необходимого для осуществления будущей профессиональной деятельности.

Производственная (технологическая) практика производится на базе предприятий г. Санкт-Петербурга, осуществляющих деятельность, соответствующую области и объектам, и видам профессиональной деятельности, указанным в федеральном государственном образовательном стандарте:

– природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также объекты делового, назначения

Государственный музей-заповедник «Петергоф», г. Санкт-Петербург, г. Петергоф, ул. Разводная, д.2;

Государственный музей-заповедник «Царское Село», г. Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Садовая, д 7;

Государственный комплекс «Дворец Конгрессов», г. Санкт-Петербург, пос. Стрельна, Березовая аллея, 3;

ООО «ЭкспоФорум-Интернэшнл», г. Санкт-Петербург, Петербургское шоссе, д.64, корпус 1.

– предприятия индустрии туризма – средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, объекты и средства развлечения,

познавательного, делового назначения, объекты экскурсионной деятельности, организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иные предприятия туристской индустрии, связанные с разработкой и реализацией туристского продукта:

Park Inn by Radisson Прибалтийская Отель и Конгресс Центр, г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, д. 14

Отель AMBASSADOR, г. Санкт-Петербург, пр. Римского-Корсакова, д.5-7;

Бизнес-отель «Балтийская звезда» 5*, г. Санкт-Петербург, Стрельна, Березовая аллея, 3;

АО «Пассажирский порт Санкт-Петербург «Морской фасад», г. Санкт-Петербург, берег Невской губы, В.О., дом 1.

Тематика практических семинаров на базе гостиниц г. Санкт-Петербург:

Маркетинговая политика в индустрии гостеприимства

Обзор рынка гостиничных услуг Санкт-Петербурга: сегментация рынка.

Бренд гостиницы. Узнаваемость бренда. Построение смыслового сообщения для целевой аудитории. Соответствие ожиданиям гостей.

Основные показатели экономической деятельности гостиницы. Анализ успешности гостиниц сегмента 4-5 звезд Санкт-Петербурга.

Основная клиентура гостиницы и способы работы с ней. Тарифная политика гостиницы по отношению к различным сегментам рынка.

Продажи в гостинице

Сегментация рынка клиентов в гостинице. Тарифная политика. Доля основных и дополнительных услуг в гостинице.

Цепочка продаж в гостинице: поиск клиентов, холодные звонки, ведение базы данных, личные встречи, переговоры, обработка заказа, ведение заказа, обратная связь.

Развитие навыков эффективного выполнения элементов продаж в гостинице.

Практикум по продажам.

Технология обслуживания в гостинице

Понятие звездности гостиниц. Наполнение гостиничных номеров и перечень предоставляемых сервисов в зависимости от звездности.

Процедура бронирования. Структура цен в гостинице. Виды оплаты: наличный расчет, банковские карты, безналичные расчеты. Гарантированные и негарантированные бронирования и условия их применения.

Алгоритм заселения гостя. Регистрация российских и иностранных граждан.

Эффективное общение как инструмент работы в гостинице. Приемы активного слушания и конструктивного говорения. Общение по телефону.

Сроки проведения практики устанавливаются вузом в соответствии с учебным планом и годовым календарным учебным графиком:

Продолжительность рабочего дня обучающихся, при прохождении практики определяется статьями 91 и 92 трудового кодекса Российской Федерации и составляет:

– для обучающихся в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

Для руководства производственной (технологической) практикой обучающихся, проводимой в структурных подразделениях ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», назначается руководитель (руководители) практики из числа преподавателей соответствующей кафедры.

Практика осуществляется на основе ДОГОВОРА с ГАОУ ВО ЛО «Ленинградский государственный университет им. А.С. Пушкина», г. Санкт-Петербург, г. Пушкин, Петербургское шоссе, 10, в соответствии с которым организация обязана предоставить места для прохождения практики обучающихся. Договор с оригинальными печатями и подписью руководителя предприятия заключается с каждым обучающимся.

При проведении выездной производственной (технологической) практики обучающихся, связанных с выездом за пределы Чеченской Республики оплату осуществляет ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет».

По результатам прохождения производственной (технологической) практики обучающийся составляет итоговый письменный отчет в Дневнике практики.

Цель отчета – определение степени полноты изучения обучающимся программы практики. В отчете должны быть отражены итоги деятельности во время прохождения производственной технологической) практики.

Обучающиеся не прошедшие производственную (технологическую) практику без уважительной причины или получившие отрицательную оценку, могут быть отчислены из учебного заведения как имеющие академическую задолженность.

2. Цели и задачи производственной (технологической) практики

Цель производственной (технологической) практики – получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения, участие в организации производственно-технологической деятельности на предприятиях индустрии туризма – средствах размещения, средствах транспорта, объектах общественного питания, объектах санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг, объектах и средствах развлечения, познавательного, делового назначения, объектах экскурсионной деятельности, организациях, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иных предприятиях туристской индустрии, связанных с разработкой и реализацией туристского продукта, выполнение функции работника по выбранному направлению.

Задачи производственной (технологической) практики:

– приобрести опыт применения современных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг в соответствие с требованиями потребителей/туристов;

– приобрести опыт анализа предоставляемых туристских услуг и технологической документации туристских путешествий, туристских походов и экскурсий;

– приобрести опыт использования информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта.

3. Перечень планируемых результатов производственной (технологической) практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В процессе прохождения производственной (технологической) практики формируются следующие компетенции:

– способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);

– способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиальные и культурные различия (ОК-4);

– способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);

– способность к продвижению и реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-11).

4. Место производственной (технологической) практики в структуре образовательной программы

Производственная (технологическая) практика входит в вариативную часть, (Б2. В. 02 (П) рабочего учебного плана по направлению подготовки «Туризм». Проводится 6 семестре.

5. Организационно-методические указания по проведению производственной (технологической) практики

За месяц до начала производственной (технологической) практики обучающиеся, совместно с руководителем практики от университета, начинают подготовку к прохождению практики. Обучающимся характеризуют теоретические аспекты деятельности туристских предприятий, нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий. Перед отъездом на практику проходят инструктаж по технике безопасности, а также знакомятся с графиком проведения производственной (технологической) практики, графиком консультаций преподавателя-руководителя производственной (технологической) практики, получают пакет необходимых документов (направление на практику, дневник практиканта).

Обязанности руководителя практики

Руководитель практики от кафедры обязан:

– не позднее, чем за две недели до начала практики установить связь с руководителями практики в Санкт-Петербурге и совместно с ними составить рабочий график проведения производственной (технологической) практики;

– сопровождать обучающихся во время выездной практики;

– принимать участие в учебных мероприятиях, запланированных на период выездной практики;

– контролировать прохождение обучающимися инструктажа по технике безопасности;

– осуществлять контроль за соблюдением обучающимися правил поведения на предприятиях, учреждениях или организациях, посещаемых в период выездной практики

– оказывать методическую помощь обучающимся при выполнении отчета по практике и сборе материалов для заполнения дневника;

– оценивать результаты выполнения обучающимися программы практики.

Обучающиеся при прохождении практики обязаны:

– не позднее, чем за неделю до начала практики прийти на собеседование с руководителем практики от ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»;

– соблюдать установленные сроки прохождения практики;

в период прохождения практики:

– изучить и соблюдать правила охраны труда, техники безопасности, соблюдать трудовую дисциплину во время посещений туристских предприятия в г. Санкт-Петербурге;

– полностью выполнить программу практики;

– вести необходимые записи, заполнять Дневник практики и т.д.;

– представить Дневник практики руководителю от университета;

– в установленные сроки защитить отчет по практике перед руководителем практики от кафедры.

6. Функциональные роли обучающихся в период производственной (технологической) практики

Место проведения производственной (технологической) практики: туристские фирмы, гостиничные, ресторанные, санаторно-курортные и рекреационные комплексы, экскурсионные бюро, музейно-выставочные предприятия (учреждения, организации) и иные объекты туристской индустрии, по профилю которых осуществляется подготовка выпускников по основной образовательной программе направления подготовки 43.03.02 Туризм, а также структурные подразделения ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»:

Офис-менеджер

Во время прохождения практики обучающийся должен ознакомиться с должностными инструкциями, освоить работу офис-менеджера туристской фирмы, а именно:

− изучить рабочую документацию фирмы, проспекты;

− освоить технику работы на офисном оборудовании (телефоне, факсе, пишущей машинке, копировальной машинке, компьютере);

− овладеть техникой общения по телефону (культура обслуживания, сосредоточенность на собеседника, доброжелательность, приветливость, четкость ответов, быстрота и краткость, завоевание доверия и т.д.), Интернету, Skype и т.д.

Работа офис-менеджера способствует закреплению знаний, полученных во время теоретического обучения и приобретению навыков общения с туристом (устную и письменную), использования телефонных и иных справочников, пользования офисной оргтехникой, владение технологий телефонных переговоров (входящие и исходящие звонки, переадресация звонков, режим ожидания, прием и отправка телефонограмм), работы с факсом, точно получать

и передавать информацию, учет и хранение документации, делопроизводства на туристском предприятии и т.д.

Помощник менеджера. Практическая работа в туристской фирме во время практики помощником менеджера начинается с ознакомления с режимом работы фирмы и должностных инструкций помощника менеджера.

Обучающийся должен изучить: техническую работу в офисе; первичное оформление документации; работу с потребителями; финансовую отчетность туристского предприятия; документооборот туристского предприятия; учетную политику фирмы.

Техническая работа в офисе заключается в работе с офисным оборудованием, с телефонными и иными справочниками, рассылка информации и т.д. Первичное оформление документации – классификация документов, порядок оформления, регистрация, хранение и т.д. Работа с потребителями включает – общение с туристами (устное и письменное), технику приема туристов, ведение деловой переписки, соблюдение этикета и т.д.

Таким образом, обучающийся во время практики знакомится с порядком расчета стоимости турпродукта, с документооборотом турфирмы, с учетной политикой турфирмы, порядком работы с потребителями и контрагентами.

Работа помощником менеджера закрепляет полученные во время обучения в Университете знания, углубляет их, а также способствует приобретению навыков межличностного общения, работы с оргтехникой, с туристской документацией.

Менеджер (помощник менеджера) по туризму (по туроперейтингу). Во время прохождения практики в туристской фирме менеджером по туризму обучающийся, прежде всего, знакомится с должностными инструкциями.

Во время работы обучающийся на практике должны овладеть:

- формированием туров;
- формированием турпакета;
- работой с туристами;
- ценообразованием.

Формирование туров включает следующее:

- изучение спроса;
- комплектация туров и создание программы обслуживания;
- создание конкурентоспособного туристского продукта;
- владение способами и методами продвижения турпродукта;
- заключение договоров с поставщиками услуг;
- расчет стоимости турпродукта.

Техническая работа в офисе знакомит с техникой телефонных разговоров и использования телефонных и иных переговоров, использования телефонных и иных справочников, а также с работой на офисной оргтехнике (компьютеры, факсы, копировальные машины и др.) Работа с партнерами турфирмы: личные контакты, по телефону, Интернету, Skype и т.д.

Работа менеджером по туризму (по туропрейтигу) способствует закреплению полученных знаний по менеджменту, развитию навыков межличностного общения, работе с партнерами, владения техникой оформления

туристской документации, планирования турпродукта, составления турпакета и расчета его стоимости, продвижение турпродукта и др., а также формирует уверенность в себе.

Менеджер (помощник менеджера) по продаже туристских услуг. Практическая работа в турфирме менеджером по продажам начинается с ознакомлением с должностными обязанностями:

- знание всего комплекса предлагаемых турпродуктов;
- непосредственная работа с туристами;
- работа с документами при продаже туров;
- работа с туроператорами;
- бронирование услуг;
- комплектация необходимого пакета документов для отправки туристов в тур (турпакета).

Оформление турпакета включает: владение техникой и знанием правил оформления туристской документации (турпутевок, ваучеров, договоров о реализации туристского продукта и др.), знание туристских формальностей, а также учета и хранения туристской документации.

Техническая работа в офисе знакомит с техникой телефонных разговоров и использования телефонных и иных переговоров, использования телефонных и иных справочников, а также с работой на офисной оргтехнике (компьютеры, факсы, копировальные машины и др.) Работа с потребителями турфирмы: личные контакты непосредственно в фирме, по телефону, Интернету, ICQ, Skype и т.д.

Менеджер (помощник менеджера) по рекламе. Практическая работа в турфирме менеджером по рекламе начинается с изучения должностных обязанностей:

- планирование рекламной компании (исследование рекламы, определение цели рекламы, выбор средств, разработка бюджета, оценка эффективности);
- организация рекламной компании;
- техника проведения рекламной компании;
- составление и дизайн рекламных материалов (структура, стиль, цвет);
- расчет рекламного бюджета;
- продвижение туристского продукта на рынок (методы продвижения);
- анализ результатов рекламной компании (целесообразность, оптимальность воздействия, рентабельность и т.д.).

Практическая деятельность менеджером по рекламе способствует закреплению и углублению знаний по обслуживанию потребителей, основ управления рекламной деятельностью турфирмы, методики проведения рекламных компаний, а также развитию навыков маркетинговых исследований, техники проведения рекламной компании, контроля за составлением и дизайном рекламных материалов и т.д.

Менеджер (помощник менеджера) транспортного отдела. Практическая работа на туристских предприятиях менеджером транспортного дела начинается с ознакомления с должностными инструкциями. Во время практики

обучающийся знакомится с транспортным обеспечением в туризме, с организацией перевозок туристов различными видами транспорта:

– авиатранспорт (изучение систем компьютерного бронирования, видов тарифов, заключение договоров между авиакомпанией и турфирмой, организация перевозки туристов на чартерных рейсах, обеспечение безопасности туристов при авиаперелетах и др.).

– железнодорожный транспорт (организация перевозок туристов на регулярных и специализированных туристско-экскурсионных поездах, бронирование и выкуп железнодорожных билетов, заключение договоров между турфирмой и железнодорожным агентством, обеспечение безопасности и др.).

– автотранспорт (организация внутренних и международных путешествий на автобусе, договор на аренду автобуса, работа гида-сопровождающего, обслуживание туристов на автобусах и др.).

– водный транспорт (организация круизов, фрахт-контракт судна, обслуживание туристов на судне, подбор и подготовка кадров, инструктаж туристов, обеспечение безопасности туристов и др.).

Обучающийся осваивает работу с различными компаниями–перевозчиками, с которыми работает данное туристское предприятие. Практическая работа способствует закреплению и углублению полученных знаний в Университете, а также формируют навыки техники оформления услуг, пользования офисной техникой, учета требований туристов, работы с документацией, в том числе транспортной и т.д.

Экскурсовод.

Разрабатывает технологическую документацию экскурсий различных классификационных групп. Знакомит туристов с достопримечательностями; использует микрофоны, усилительные средства при публичных выступлениях.

Проводит экскурсию по музею или культурному центру, сопровождает экскурсионным рассказом осмотр экспозиций музея.

Организатор экскурсий.

Определяет и удовлетворяет потребности туристов в экскурсионных услугах. Общается с туристами по тематике экскурсий и экскурсионных программ, ведет деловую переписку по вопросам организации экскурсий. Принимает и анализирует заявки на организацию и проведение экскурсий. Определяет ключевые позиции программы конкретной экскурсии, особые потребности отдельных видов туристских групп или индивидуальных туристов. Планирует экскурсии различных классификационных групп.

Аниматор. Аниматоры участвуют в различных анимационных программах. Очень востребованы аниматоры в промоакциях: лотереях, презентациях, рекламных акциях, а также, на отечественных курортах. Здесь обязанности аниматора особенно разнообразны: от проведения различных шоу, вечеров и дискотек до организации спортивных занятий (аэробика, плавание, футбол и т. д.). Во время прохождения практики аниматором, обучающийся приобретает практические навыки организации и проведения анимационных программ различных типов.

Помощник администратора гостиницы. Отвечает за прием и размещение туристов (встречу, регистрацию, расселение, расчет за проживание и дополнительные услуги), а также за связь внутренних служб средства размещения. Организовывает и выполняет работу по эффективному и культурному приему и размещению российских и иностранных туристов (при необходимости на языке иностранных туристов); создает комфортные условия проживания; осуществляет контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в средство размещения, соблюдением чистоты, сохранностью имущества и оборудования. Информирует проживающих о предоставляемых дополнительных платных услугах; принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение; владеет навыками работы с системами программного обеспечения, установленными в средстве размещения, Интернетом, программами бронирования, правильно использовать установленное оборудование, программы работы; контролирует соблюдение работниками службы приема и размещения трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.

Помощник менеджера по бронированию. Занимается вопросами продвижения услуг средства размещения, в том числе бронирования, с целью их реализации (услуг проживания, питания, других дополнительных услуг). Владеет навыками работы с системами программного обеспечения, установленными в средстве размещения, Интернет-технологиями по бронированию услуг, методами электронного маркетинга, приемами эффективных продаж. Применяет на практике современные технологии бронирования; доводит до потенциальных потребителей полную и достоверную информацию о предоставляемых услугах и их стоимости, принимать заказы и направлять их в соответствующие службы для исполнения; выполняет работу по бронированию номеров средства размещения и дополнительных услуг (питания, бизнес-услуг, физкультурно-оздоровительных и др.), а также организовывает, регламентировать и контролировать взаимодействие процессов обслуживания;

Помощник портье. Обязанностью является ведение учета номерного фонда, оформление документов для поселения туристов и осуществление паспортного режима, выдача ключей, а также контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов. Оформляет разрешение на размещение(поселение) туристов по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность; ведет учет движения номерного фонда гостиницы с использованием установленного программного обеспечения; осуществляет контроль за своевременной и качественной подготовкой номеров к приему и размещению туристов; производит расчеты за предоставленные услуги и контролирует своевременную оплату за проживание в средстве размещения; информирует туристов о дополнительных услугах в средстве размещения; принимает и вручает поступившую корреспонденцию проживающим туристам; принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих при оказании услуг.

Помощник дежурного по этажу. Осуществляет на этаже прием, размещение туристов и контролирует своевременный выезд, соблюдение правил санитарной и пожарной безопасности на этаже. Осуществляет контроль за

своевременной и качественной подготовкой номеров к приему и размещению туристов, соблюдением чистоты, сохранностью имущества и оборудования; контролирует своевременный выезд туристов, проживающих на этаже; производит расчеты за предоставленные услуги и оформлять необходимые для этого документы; обеспечивает выполнение туристами, их гостями и обслуживающим персоналом на этаже правил проживания и внутреннего распорядка, противопожарных и санитарных норм и правил.

Помощник консьержа. Обязанностями являются: обеспечение гостей необходимой информацией о средстве размещения, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях; прием и выполнение поручений проживающих туристов, в том числе, заказов на бронирование билетов на различные виды транспорта, культурно-зрелищные мероприятия, экскурсии и другие мероприятия; работа с гостями категории VIP.

Горничная. Основной обязанностью является уборка номеров (комнат) средства размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии. Осуществляет подбор и комплектацию средств уборки, инвентаря и оборудования; производит комплектацию тележки горничной, подбор и комплектацию белья, предметов личной гигиены, и других возобновляемых материалов; осуществляет уборку номерного фонда согласно утвержденным процедурам и стандартам работы; осуществляет экипировку номерного фонда по стандартам средства размещения; выявляет дефекты и поломки в номерном фонде; информирует руководство и техническую службу о поломках и дефектах; передает забытые или потерянные гостями вещи старшей горничной.

Помощник официанта. Подготавливает зал ресторана и сервирует столы для обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях, в том числе выездных. Натирает полотенцем и размещает на хранение столовую посуду и приборы. Приносит в зал ресторана блюда и напитки. Убирает использованную столовую посуду и приборы со столов. Поддерживает в чистоте и порядке столы и рабочее место. Заменяет скатерти, салфетки и пепельницы на столах. Осуществляет прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос. Соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при переносе на подносе, в руках и с помощью сервировочных тележек чистой и использованной столовой посуды и приборов и заказанных блюд и напитков. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.

Помощник бармена. Подготавливает бар для обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях, в том числе выездных. Натирает полотенцем и размещает на хранение барную посуду. Готовит заготовки и украшения для приготовления и оформления напитков с учетом требований к безопасности пищевых продуктов. Готовит и оформляет для подачи свежеотжатые соки и прочие безалкогольные напитки в соответствии с технологическими требованиями к приготовлению и с учетом требований к безопасности готовой продукции. Безопасно пользуется барным оборудованием и инвентарем. Убирает использованную барную посуду со столов бара и барной стойки. Поддерживает в чистоте и порядке столы в баре, барную стойку, барный

инвентарь, посуду и оборудование. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, взаимодействии и прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.

Хостес. Встречает и приветствует гостей. Консультирует гостей о работе и предоставляемых рестораном услугах. Дает пояснения относительно особенностей кухни, предложений меню и карты вин и системы оплаты счета в ресторане. Провожает гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей зала ресторана. Помогает размещать гостей за столом. Вежливо прощается с гостями. Создает атмосферу доброжелательности при взаимодействии с гостями. Разрешает проблемы с гостями в рамках своей компетенции. Осуществляет прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос. Поддерживает в чистоте и порядке рабочее место и холл ресторана. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.

7. Содержание производственной (технологической) практики

Производственная (технологическая) практика используется обучающимися для получения профессиональных умений и навыков, закрепления в практической деятельности знаний, умений и навыков, полученных ими в процессе обучения. Обучающийся в период прохождения производственной (технологической) практики должен собрать первичную информацию о технологиях, применяемых в туристской деятельности.

Научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые во время производственной практики:

– технологии и методы анализа и обработки научной информации в области туристкой деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий;

– методы мониторинга рынка услуг;

– прикладные методы исследовательской деятельности в индустрии туризма;

– инновационные технологии в туристской деятельности.

Таблица 1 – Примерное содержание производственной (технологической) практики

№ п/п	Наименование мероприятия	Место проведения
1	Организационное собрание по производственной (технологической) практике	ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»
2	Анализ предоставления транспортных услуг на маршруте г. Грозный – г. Москва – г. Санкт-Петербург	Автомобильный маршрут г. Грозный – г. Москва – г. Санкт-Петербург
3	Размещение в хостеле. Анализ организационной структуры хостела, видов,	Хостел г. Санкт-Петербург

	предоставляемых услуг. Организационное собрание по практике.	
4	Посещение АО «Пассажирский порт Санкт-Петербурга «Морской фасад». Анализ деятельности, организационная структура, виды предоставляемых услуг, туристские формальности	г. Санкт-Петербург, берег Невской губы, В.О., дом 1
5	Посещение Отеля AMBASSADOR. Анализ организационной структуры отеля, номерного фонда отеля, предоставляемых услуг. Проведение учебного семинара «Технология обслуживания в гостинице» Понятие звездности гостиниц. Наполнение гостиничных номеров и перечень предоставляемых сервисов в зависимости от звездности. Процедура бронирования. Структура цен в гостинице. Виды оплаты: наличный расчет, банковские карты, безналичные расчеты. Гарантированные и негарантированные бронирования и условия их применения. Алгоритм заселения гостя. Регистрация российских и иностранных граждан. Эффективное общение как инструмент работы в гостинице. Приемы активного слушания и конструктивного говорения. Общение по телефону.	Отель AMBASSADOR, г. Санкт-Петербург, пр. Римского-Корсакова, д.5-7;
6	Посещение ООО «ЭкспоФорум-Интернэшнл». Анализ деятельности ЭКСПОФОРУМА, анализ условий для организации выставочных мероприятий всероссийского и международного уровней, изучение должностных обязанностей сотрудников выставочного предприятия.	ООО «ЭкспоФорум-Интернэшнл», г. Санкт-Петербург, Петербургское шоссе, д.64, корпус 1.
7	Посещение государственного музея-заповедника «Царское Село». Анализ взаимодействия туристских фирм с музеями. Анализ экскурсионного облуживания туристов. Выявление специфики проведения музейных экскурсий.	Государственный музей-заповедник «Царское Село», г. Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Садовая, д 7
8	Посещение Государственного комплекса «Дворец Конгрессов». Анализ организации деловых и событийных мероприятий на международном уровне.	Государственный комплекс «Дворец Конгрессов», г. Санкт-Петербург, пос.

	Анализ организации обслуживания в «Консульской деревне». Анализ организации приемов иностранных делегаций.	Стрельна, Березовая аллея, 3
9	Посещение гостиницы «Балтийская звезда» 5*. Анализ номерного фонда гостиницы «Балтийская звезда» 5*. Практический семинар «Продажи в гостинице»: Сегментация рынка клиентов в гостинице. Тарифная политика. Доля основных и дополнительных услуг в гостинице. Цепочка продаж в гостинице: поиск клиентов, холодные звонки, ведение базы данных, личные встречи, переговоры, обработка заказа, ведение заказа, обратная связь. Развитие навыков эффективного выполнения элементов продаж в гостинице. Практикум по продажам.	Бизнес-отель «Балтийская звезда» 5*, г. Санкт-Петербург, Стрельна, Березовая аллея, 3
10	Посещение Государственного музея-заповедника «Петергоф». Анализ деятельности музея-заповедника, предоставляемых услуг. Анализ анимационных программ, проводимых на территории музея-заповедника «Петергоф».	Государственный музей-заповедник «Петергоф», г. Санкт-Петербург, г. Петергоф, ул. Разводная, д.2
11	Посещение музея Истории Санкт-Петербурга в Петропавловской крепости. Анализ экскурсионного обслуживания туристов с применением инновационных технологий. Анализ экспозиционно-выставочной работы музея, изучение современных технологий выставочной деятельности.	Санкт-Петербург, Заячий остров, Петропавловская крепость
12	Посещение Park Inn by Radisson Прибалтийская Отеля и Конгресс Центра, анализ деятельности крупного сетевого отеля, сегментация гостей, анализ номерного фонда, технологий обслуживания туристских групп. Практический семинар «Маркетинговая политика в индустрии гостеприимства»: Обзор рынка гостиничных услуг Санкт-Петербурга: сегментация рынка. Бренд гостиницы. Узнаваемость бренда. Построение смыслового сообщения для	Park Inn by Radisson Прибалтийская Отель и Конгресс Центр, г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, д. 14

	целевой аудитории. Соответствие ожиданиям гостей. Основные показатели экономической деятельности гостиницы. Анализ успешности гостиниц сегмента 4-5 звезд Санкт-Петербурга. Основная клиентура гостиницы и способы работы с ней. Тарифная политика гостиницы по отношению к различным сегментам рынка.	
13	Экскурсия на киностудию «Ленфильм» для знакомства с технологией организации нового вида туризма – фильм-туризм. Анализ технологии обслуживания туристов на киностудии.	Санкт-Петербург, пр. Каменноостровский, 10
14	Экскурсия по рекам и каналам Санкт-Петербурга. Анализ организации экскурсионного обслуживания с использованием различных видов транспорта	
15	Анализ деятельности предприятий общественного питания: ресторана, кафе, закусочной. Анализ предоставляемых услуг. Специфика обслуживания туристских групп.	Предприятия общественного питания г. Санкт-Петербург

8. Содержание Дневника по производственной (технологической) практике

Дневник является одним из обязательных документов практиканта (Приложение А). Обучающийся должен ежедневно кратко записывать в дневнике, что им сделано за день по прохождения производственной (технологической) практики. После завершения практики дневник должен быть просмотрен руководителем практики, и подписан им.

ДНЕВНИК
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ) ПРАКТИКИ
для обучающийсяов по направлению 43.03.02 «Туризм»

обучающийся 3 курса «Г» группы очной формы обучения
направление подготовки Туризм

_____
ФИО обучающегося

Место практики: Санкт-Петербург, Россия

Руководитель практики:
от университета _____
период прохождения практики с _____ по _____

№ п\п	Основные задания	Календарные сроки проведения	Отметка о проведении
1	Подготовительный этап производственной (технологической) практики: Руководитель практики проводит знакомство с программой практики, инструктаж по технике безопасности, порядке ведения дневника практики, составления письменного отчета и выдает индивидуальное задание (в зависимости от вида, места практики и объема должностных обязанностей обучающийсяа на месте прохождения практики)		
2	Обзорная экскурсия по г. Санкт-Петербург: анализ экскурсионных технологий, выявление специфики обзорных городских экскурсий.		
3	Знакомство с деятельностью современного выставочного комплекса «EXPOFORUM». Характеристика материально-технической базы выставочного комплекса. Анализ выставочных технологий в туристской деятельности.		
4	Знакомство с деятельностью туристского центра «Царскосельский кампус» (г. Пушкин). Анализ ассортимента услуг, технологии предоставления услуг размещения.		
5	Мастер-класс по оформлению документов – договоров на предоставление гостиничных услуг, экскурсионных услуг, образовательных услуг.		
6	Экскурсия в Екатерининский дворец и парк «Царское село» (г. Пушкин): анализ экскурсионных музейных услуг.		
7	Технологии предоставления услуг питания туристским группам на примере деятельности кафе «Терра-		

	Кот» (г. Санкт-Петербург), кафе «Грушенька» (г. Пушкин), кафе «Хутор» (г. Санкт-Петербург), ресторана «Распутин» (г. Санкт-Петербург).		
8	Знакомство с гостиничными технологиями на примере бизнес-отеля «Амбассадор» (г. Санкт-Петербург). Анализ инфраструктуры и номерного фонда бизнес-отеля «Амбассадор». Наблюдение за технологическими процессами: встреча и заселение гостя, организация завтрака по типу «Шведский стол», уборка гостиничного номера, расчет с гостем, предоставление дополнительных услуг по пользованию бассейном, тренажерным залом.		
9	Семинар в бизнес-отеле «Амбассадор» (г. Санкт-Петербург) на тему «Маркетинговые технологии в гостиничном бизнесе».		
10	Знакомство с деятельностью сетевой гостиницы «Парк Инн «Прибалтийская» (г. Санкт-Петербург). Анализ технологий деятельности сетевых отелей, инфраструктуры гостиницы «Парк Инн «Прибалтийская», технологий работы с персоналом.		
11	Экскурсия по рекам и каналам Санкт-Петербурга: анализ технологий экскурсионного обслуживания с использованием водного транспорта.		
12	Экскурсия в Государственный Эрмитаж: анализ технологий работы с посетителями различных классификационных групп (индивидуалы, экскурсионные группы, школьники, иностранные туристы). Анализ использования системы «Аудиогид».		

13	Посещение Государственного комплекса «Дворец Конгрессов» в Стрельне, консульской деревни: анализ технологий организации делового туризма.		
14	Экскурсия в Константиновский Дворец (Стрельна): анализ технологии восстановления исторических объектов для организации делового туризма.		
15	Экскурсия в гостиницу 5* «Балтийская звезда»: анализ организации деятельности с деловыми туристами, характеристика инфраструктуры и анализ номерного фонда.		
16	Посещение «музея под открытым небом» Петергоф: анализ экскурсионных и анимационных технологий.		
17	Знакомство с новыми видами туризма – фильмтуризмом на примере киностудии «Ленфильм». Экскурсия по киностудии «Ленфильм»: анализ ресурсов для организации фильмтуризма.		
18	Вручение сертификатов по программе «Деятельность предприятий туризма и индустрии гостеприимства г. Санкт-Петербург»		
19	Обработка материалов по деятельности предприятий туризма и индустрии гостеприимства г. Санкт-Петербург		
20	Подготовка отчета по производственной (технологической) практике		
21	Защита отчета по производственной (технологической) практике		

Обучающийся(ка) _____
(подпись)

Руководитель практики _____
(подпись)

«_____» _____ 201 г.

По окончании практики обучающийся должен написать краткий отчет об итогах производственной (технологической) практики. Содержание отчета по производственной (технологической) практике представлено ниже:

СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

Дневник прохождения производственной (технологической) практики

1. Технологии транспортного обслуживания туристов
2. Средства размещения г. Санкт-Петербург: технологический аспект
3. Предоставление экскурсионных услуг: технологический аспект
4. Предприятия питания г. Санкт-Петербург: технологический аспект
5. Технологии работы выставочных и музейных комплексов

Заключение

Приложения

Защита отчета по производственной (технологической) практики производится по согласованию с руководителем практики от университета. Аттестация по производственной (технологической) практике осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Критерии оценки

1. Оценка «отлично» ставится в случае, если обучающийся достиг все основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план практики и все необходимые задания; подошел творчески к выполнению заданий; предоставил полную отчетную документацию по производственной (технологической) практике, не имеет замечаний по выполнению заданий; обучающийся сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике;

2. Оценка «хорошо» ставится в том случае, если обучающийся достиг основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план и необходимые задания, но имеет небольшие недоработки и замечания в их выполнении; обучающийся предоставил полную отчетную документацию по

данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; обучающийся сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике;

3. Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся достиг основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил частично план и необходимые задания, а также имеет недоработки и замечания в их выполнении; обучающийся не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике;

4. Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся достиг не все цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил не все необходимые задания (отчитался по 50% заданий) и имеет значительные недоработки и замечания в их выполнении; обучающийся не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике.

9. Библиографический список.

1. Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные программы высшего образования, утвержденное приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.11.2015 №1383.

2. Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, принятое решением Ученого совета ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» 28.01.2016 (протокол №1), утвержденное Ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» З.А. Саидовым 01.02.2016.

3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования направления подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 14 декабря 2015 г. № 1463

Приложение А.

Дневник производственной (технологической) практики по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

ДНЕВНИК
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ) ПРАКТИКИ
для обучающихся по направлению 43.03.02 «Туризм»

обучающийсяа(ки) ____ курса _____ группы _____ формы обучения
направление подготовки _____
_____
_____
(фамилия, имя, отчество полностью)

Место практики_____
_____

Руководители практики:
от университета_____
период прохождения практики с _____ по _____

№ п\п	Основные задания	Календарные сроки проведения	Отметка о проведении

Обучающийся(ка) _____
(подпись)

Руководитель практики _____
(подпись)

«___» _____20 г.