

	Министерство науки и высшего образования Российской Федерации Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Чеченский государственный педагогический университет» Факультет физической культуры и спорта	
	Рабочая программа по производственной практике	СМК ПСП-12-21

## Кафедра «Спортивных дисциплин и методики их преподавания»

**УТВЕРЖДАЮ**  
 Зав. кафедрой спортивных дисциплин  

 К.Ш. Дунаев  
 25 августа 2020 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

### Направление подготовки

49.03.03. Рекреация и спортивно оздоровительный туризм

### Профиль подготовки

«Рекреативно-оздоровительная деятельность»

### Квалификация выпускника

Бакалавр

Форма обучения - очная, заочная

Грозный, 2020

**Гайсумова Л.Д.** Рабочая программа производственной практики /сост. кандидат экономических наук, доцент Л.Д. Гайсумова – Грозный: ФГБОУ ВО «Чеченский государственный педагогический университет», 2020.

Рабочая программа производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 49.03.03 - «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм», профиль - «Рекреационно-оздоровительная деятельность» и содержит: указание вида практики, способа и формы (форм) ее проведения; перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы; указание места практики в структуре образовательной программы; указание объёма практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических часах; содержание практики; указание форм отчётности по практике; фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике; перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики; перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости); описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики.

© Л.Д. Гайсумова (автор), 2020

© ФГБОУ «Чеченский государственный педагогический университет», 2020

## Содержание

1.	Основные положения организации производственной практики	4
2.	Цели и задачи производственной практики	5
3.	Перечень планируемых результатов производственной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	6
4.	Место производственной практики в структуре образовательной программы	6
5.	Организационно-методические указания по проведению производственной практики	6
6.	Функциональные роли обучающихся в период производственной практики	8
7.	Содержание производственной практики	14
8.	Содержание Дневника по производственной практике	16
9.	Библиографический список	18

## 1. Основные положения организации производственной практики

Согласно «Положению о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования», утверждённого Ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный педагогический университет», практика студентов Чеченского государственного педагогического университета, обучающихся по программам высшего образования является видом учебных занятий, непосредственно ориентированным на профессионально-практическую подготовку.

Основными видами практики студентов являются: учебная, производственная, преддипломная.

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

Практика является важной составляющей учебного процесса, от правильности организации и последовательности ее уровней зависит профессиональное становление студента как специалиста.

В ходе практики студенты углубляют и закрепляют знания, полученные в процессе теоретического обучения, учатся применять полученные знания в своей профессиональной деятельности.

## 2. Цели и задачи производственной практики

### Цель практики:

1. Закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин, практик, путем непосредственного участия, обучающегося в деятельности производственной организации для приобретения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.
2. Сформировать у студентов умения и навыки работы на предприятиях и в учреждениях, включенных в процесс турагентской деятельности - (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 практики заключается в овладении технологиями турагентской деятельности для обеспечения практической основы их применения. Углубленное изучение организации. Ознакомление с системой

руководства организации. Практическое совершенствование, расширение, углубление и закрепление знаний, умений и навыков, приобретенных в процессе обучения в ВУЗе. Совершенствование теоретических знаний и практических навыков по применению средств физической рекреации. Закрепление практических умений и навыков планирования, учета и организации процесса физического воспитания, оценки и анализа результатов деятельности, отчетности по ней. Оказание практической помощи спортивным, рекреационно-оздоровительным, туристско-краеведческим, рекреационно-досуговым и рекреационно-реабилитационным организациям по оздоровлению средствами физической рекреации. Популяризация активных методов оздоровления средствами физической рекреации.

Формирование и закрепление организационных навыков и умений, необходимых в работе в области рекреации и спортивно-оздоровительного туризма. В том числе при разработке курсового проекта Практика базируется на знаниях, полученных студентами в ходе освоения таких дисциплин как «Рекреалогия», «Экономика рекреации и туризма», «Социология рекреации и туризма», «Правовые основы рекреации и туризма», «Виды и тенденции спортивно-оздоровительного туризма», «История туризма Северного Кавказа», «Международный туризм», «Информационные технологии рекреации и туризма», «Технология, организация и проведения туристических слетов», «Гостиничное дело и сервис», «Организация гостиничного дела», «Экскурсоведение», «Страноведение». Круг профессиональных компетенций такого специалиста очень широк: проработка детальной программы отдыха, реабилитации или спортивно-оздоровительного туризма; проектирование и планирование объектов для рекреации и туризма; организация мероприятий по рекреации, оздоровлению, туризму, физкультуре; анимационное сопровождение; проведение занятий с учетом физической формы, возраста, половой принадлежности; расчет величины нагрузки; контроль состояния подопечных; оценка эффективности тренировок; оказание доврачебной медицинской помощи; обеспечение соблюдения техники безопасности; создание новых форм экскурсий; формирование мотивации, побуждающей заниматься спортом; туроператорские и турагентские услуги; управление персоналом; исследование сферы туризма, рекреации, физкультуры; рекламирование туристских и оздоровительных продуктов; контроль качества услуг в сфере туризма, рекреации, спорта, физкультуры; работа с договорами и контрактами.

Знания и навыки, полученные в ходе прохождения практики, лежат в основе изучения последующих дисциплин, таких как «Рекреалогия», «Технология, организация и проведения туристических слетов», «Виды и тенденции спортивно-оздоровительного туризма», «История туризма Северного

Кавказа», «Международный туризм», «Экономика рекреации и туризма», «Социология рекреации и туризма», «Правовые основы рекреации и туризма», «Информационные технологии рекреации и туризма», «Гостиничное дело и сервис», «Организация гостиничного дела», «Экскурсоведение», «Страноведение».

Производственная практика осуществляется обучающимися в 6-ом семестре третьего курса. Способы проведения производственной практики: стационарная и выездная. Прохождение производственной практики на предприятиях в организациях и учреждениях рекреации и спортивно-оздоровительного туризма, туристской индустрии позволяет сформировать у обучающихся не только общее представление о работе турпредприятия, рекреации и спортивно-оздоровительного туризма 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 практика производится на базе предприятий (учреждений, организаций) (независимо от их организационно-правовых форм) и (или) структурных подразделений предприятий (учреждений, организаций), осуществляющих деятельность, соответствующую области и (или) объектам, и (или) видам профессиональной деятельности, указанным в государственном образовательном стандарте:

– природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также объекты делового, санаторно-курортного, спортивно-оздоровительного назначения;

– предприятия индустрии туризма – средства размещения, средства транспорта, объекты общественного питания, объекты санаторно-курортного лечения и отдыха, спортивно-оздоровительных услуг, 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;

– также производственная практика может быть организована непосредственно в структурных подразделениях ФГБОУ ВО «Чеченский государственный педагогический университет».

**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 16 до 18 лет не более 35 часов в неделю,
- для студентов в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

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

Для руководства производственной практикой, проводимой на предприятиях, учреждениях или организациях назначаются руководитель (руководители) практики от ФГБОУ ВО «Чеченский государственный педагогический университет» и от предприятия, учреждения или организации.

Практика в организациях осуществляется на основе ДОГОВОРА, в соответствии с которыми организация обязана предоставить места для прохождения практики обучающихся. Договор с оригинальными печатями и подписью руководителя предприятия должен быть предоставлен на кафедру в двух экземплярах не менее чем за 1 месяц до начала практики.

В период практики с момента зачисления обучающихся в качестве практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда, а также внутренний трудовой распорядок, действующий на предприятии, в учреждении или организации, с которыми они должны быть ознакомлены в установленном в организации порядке.

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

По результатам прохождения производственной 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 практики.

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

### **3. Перечень планируемых результатов производственной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В процессе прохождения производственной практики формируются следующие компетенции:

- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-7);
- готовность уважительно относиться, сохранять и преумножать духовно-нравственные ценности, историческое наследие и поликультурные традиции, в соответствии с многоукладностью жизни в стране и в отдельном регионе (ОК-9);

- готовность использовать свои права и обязанности как гражданина своей страны, умение использовать в своей деятельности действующее законодательство Российской Федерации, готовность и стремление к совершенствованию и развитию общества на принципах гуманизма, свободы и демократии (ОК-10);

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности (ОПК-1);

- способностью развивать педагогическую мысль, методы педагогического контроля и контроля качества обучения, актуальные дидактические технологии (ОПК-2);

- осуществлять воспитательный процесс с занимающимися в соответствии с поликультурностью и многоукладностью жизни в стране и в отдельном регионе (ОПК-3);

- способностью осуществлять деятельность, направленную на профилактику асоциального поведения, проявления экстремизма, девиантного и деликтивного поведения (ОПК-4):

#### **4. Место производственной практики в структуре образовательной программы**

Производственная практика входит в вариативную часть, (Б2. В. 02) рабочего учебного плана по направлению подготовки **49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм»** Проводится после в 6 - ом семестре.

#### **5. Организационно-методические указания по проведению производственной практики**

За месяц до начала производственной практики обучающиеся, совместно с руководителем практики от университета, начинают подготовку к прохождению практики. Обучающимся характеризуют теоретические аспекты деятельности предприятия, нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность предприятия. Перед отъездом на практику проходят инструктаж по технике безопасности, а также знакомятся с графиком проведения производственной практики, графиком консультаций преподавателя-руководителя производственной 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 от предприятия, учреждения или организации и совместно с ними составить рабочий график (план) проведения производственной практики;



- разработать и согласовать с руководителями практики от предприятия, учреждения или организации тематику индивидуальных заданий для обучающихся;
- принимать участие в распределении обучающихся по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- контролировать прохождение обучающимися инструктажа по технике безопасности при их допуске на рабочее место;
- осуществлять контроль за соблюдением обучающимися правил внутреннего распорядка предприятия, учреждения или организации, сроков практики и ее содержания;
- оказывать методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий и сборе материалов для заполнения дневника;
- оценивать результаты выполнения обучающимися программы практики.

***Руководитель практики от предприятия, учреждения или организации:***

- осуществляют непосредственное руководство закрепленными за ними практикантами в соответствии с программой практики и во взаимодействии с руководителями от ФГБОУ ВО «Чеченский государственный педагогический университет»;
- проводят инструктаж по технике безопасности на местах практики;
- помогают в сборе необходимых материалов, контролируют производственную работу и посещаемость обучающихся и выполнение ими программы практики и индивидуальных заданий;
- несут ответственность за организацию места практики обучающихся, обеспечивающую безопасную производственную деятельность;
- по окончании практики выдают на каждого обучающегося производственную характеристику (отзыв) о его отношении к работе, выполнении программы и индивидуальных заданий, проверяют, оценивают и подписывают Дневники по практике.

***Обучающиеся при прохождении практики обязаны:***

- не позднее, чем за неделю до начала практики прийти на собеседование с руководителем практики от ФГБОУ ВО «Чеченский государственный педагогический университет»;
- соблюдать установленные сроки прохождения практики;

*в период прохождения практики:*

- изучить и соблюдать правила охраны труда, техники безопасности, соблюдать трудовую дисциплину и правила внутреннего трудового распорядка предприятия, учреждения или организации, на котором проходит практика;
- полностью выполнить программу практики и индивидуальное задание;
- вести необходимые записи, заполнять Дневник практики и т.д.;
- представить Дневник практики руководителям практики от предприятия и университета;

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

## **6. Функциональные роли обучающихся в период производственной практики**

*Место проведения производственной 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 49.03.03 Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм, а также структурные подразделения ФГБОУ ВО «Чеченский государственный педагогический 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 оргтехниккой, 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.

Студент 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, студент 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 студент, прежде всего, знакомится с должностными инструкциями.

Во время работы студенты 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 студента 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 студента 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 студент 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 графиковых и 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.).

Студент 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 тургрупп 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, студент 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. Организует 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. Информировать 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 организует, регламентирует 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.

*Уборщик общих помещений.* Основной обязанностью является уборка общих помещений средств размещения и контроль за их санитарным состоянием. Осуществляет подбор и комплектацию средств уборки, инвентаря и оборудования; осуществляет уборку общих помещений, уход за цветами и растениями в общих помещениях согласно утвержденным процедурам и стандартам работы; производит сдачу-приемку белья, штор, предметов оснащения общих помещений; выявляет дефекты и поломки оборудования; информирует руководство и техническую службу о поломках и дефектах; соблюдает меры безопасности и предотвращает потенциальные проблемы: мокрые полы, шнуры электроприборов, оставленные без присмотра, оборудование и инструменты.

*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 свежеежатые 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 практики

Производственная практика используется студентами для закрепления в практической деятельности знаний, умений и навыков, полученных ими в процессе обучения. Студент в период прохождения производственной практики должен собрать первичную информацию: статистический материал, выписки из служебной документации предприятия, инструктивных материалов, методических указаний, нормативных документов, постановлений, должностных инструкций и других источников, действующих в настоящее время и регламентирующих работу организации и провести контент-анализ.

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

- технологии и методы анализа и обработки научной информации в области туристской 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 практики

<i>Раздел</i>	<i>Содержание раздела</i>
1	2
1. Общая характеристика предприятия	изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития
	ознакомление с учредительными документами, нормативно-правовыми актами
	контактная информация
	основные задачи, виды деятельности предприятия
	материально-техническая база предприятия



2. Организационная структура, управление и взаимодействие подразделений	организационная структура предприятия и взаимодействие подразделений
	основные должностные обязанности персонала
	профессиональная этика и этикет на предприятии
	корпоративная культура и управление персоналом
3. Изучение и анализ различных аспектов деятельности предприятия	основные сегменты потребителей
	перечень и ассортимент услуг, ценовая политика
	технологии и организация работы с потребителями и анализ содержания «Уголка потребителей»
	технологический процесс организация услуг
	информационные технологии и программные продукты
	реклама услуг и взаимодействие с общественностью (с приложениями рекламным материалов)
	анализ внешней и внутренней среды предприятия: <ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ основных конкурентов;</li> <li>– SWOT-анализ: анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз;</li> </ul> экономические аспекты деятельности предприятия.
4. Изучение и анализ документационного обеспечения (с приложением ксерокопий документов и их краткой характеристикой)	внутренняя и внешняя документация предприятия: должностные инструкции; трудовые договоры; стандарты обслуживания; кодексы; договоры о сотрудничестве с партнерами; финансовые документы и пр.
	документация при работе с туристом
	директивные и инструктивные материалы, используемые предприятием
5. Индивидуальная отчетная часть	отчет о выполнении конкретных обязанностей практикантом
	личные рекомендации по способам совершенствования деятельности

## 8. Содержание Дневника по производственной практике

*Дневник* является одним из обязательных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневнике, что им сделано за день по выполнению календарного индивидуального плана прохождения производственной практики. По окончании практики написать краткий отчет об итогах производственной практики. После завершения практики дневник должен быть просмотрен руководителем практики, который составляет *отзыв-характеристику на работу студента* и подписывает его.

Структура Дневника производственной практики:

1. Сведения о студенте-практиканте и руководителях практики от университета и от организации;
2. Расписание рабочего времени студента-практиканта;
3. Индивидуальный план студента-практиканта на период практики;
4. Ежедневные записи студента-практиканта за период практики;
5. Отметка об инструктаже по видам работы;
6. Характеристика туристов, клиентов и их потребностей;
7. Отчет об итогах практики:
  - ФИО студента-практиканта, занимаемая должность на период производственной практики;
  - Наименование факультета, направления подготовки;
  - Наименование предприятия, на котором осуществлялась производственная практика;
  - Характеристика организационной структуры предприятия;
  - Характеристика должностных обязанностей студента-практиканта;
  - Виды деятельности студента-практиканта за период прохождения производственной практики;
  - Анализ качества услуг, оказываемых предприятием;
  - Рекомендации студента-практиканта по совершенствованию деятельности предприятия.

1. Итоговая оценка практики

2. Выводы и предложения

В выводах и предложениях отражаются основные результаты практики, основные знания, умения и навыки, которые студент подучил в рамках прохождения производственной практики, а также предложения по совершенствованию организации производственной (технологической) практики.

3. Отзыв и оценка практики руководителем от предприятия (с подписью, заверенной печатью предприятия);

4. Заключение кафедры.

Защита отчета по производственной практике производится по согласованию с руководителем практики от университета. Аттестация по

производственной практике осуществляется в форме дифференцированного зачета.

### **Критерии оценки**

1. Оценка «отлично» ставится в случае, если студент 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 практике, не имеет замечаний по выполнению заданий; студент сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике;

2. Оценка «хорошо» ставится в том случае, если студент 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; студент предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; студент сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике;

3. Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если студент 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; студент не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике;

4. Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если студент 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; студент 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.

2. Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, принятое решением Ученого совета ФГБОУ ВО «Чеченский государственный педагогический университет».

3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования направления подготовки 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм», утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации.

**Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего профессионального образования  
Чеченский государственный педагогический университет  
Д н е в н и к**

Прохождения производственной практики студента(ки) \_\_\_\_\_ курса, группы \_\_\_\_\_ факультета \_\_\_\_\_  
 Ф.И.О практиканта(ки) \_\_\_\_\_  
 Место практики \_\_\_\_\_  
 Почтовый адрес \_\_\_\_\_  
 Номер телефона \_\_\_\_\_  
 Руководитель практики:  
 от университета \_\_\_\_\_  
 от предприятия (объединения) \_\_\_\_\_  
 Период прохождения практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_  
 в количестве \_\_\_\_\_ рабочих дней \_\_\_\_\_  
 в том числе:  
 отработано \_\_\_\_\_ дней  
 болезнь \_\_\_\_\_ дней  
 не отработано по другим причинам \_\_\_\_\_ дней  
 прохождение практики на отдельных рабочих местах  
 (составляется с учетом тематического плана)

№ п/п	Рабочее место, тема, вид работы	Дата, месяц, число	Краткое описание выполняемой работы	Количество Рабочих дней	Отметка руководителя о качестве выполненной работы
1	2	3	4	5	6
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_  
 Руководитель практики ФФК и С \_\_\_\_\_