

**Еуразия гуманитарлық институтының колледжі
колледж Евразийского гуманитарного института**



**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по проведению профессиональной практики
для студентов специальности 0511000 «ТУРИЗМ»
квалификации 0511043 Менеджер**

Астана 2019

Утверждаю:
Зам. директора по УПР
_____ Г. Баймуханбетова
« 29 » августа 2019 г.

Методические указания составлены в соответствии с Государственным общеобразовательным стандартом технического и профессионального образования Республики Казахстан (ГОСО РК 4.05.008-2008) по специальности 0511000 « Туризм»

Составитель: Садыкова Р.К.

В методических рекомендациях раскрыты общие положения, цель, задачи и содержание практик, их роль в формировании практических умений и навыков, необходимых в будущей профессиональной деятельности обучающихся. Методические рекомендации предназначены для оказания методической помощи при прохождении учебно-ознакомительных и производственных практик обучающимся, по специальности «Туризм»

Рассмотрен на заседании ПЦК экономики и сервиса
Протокол №1 от « 25 » августа 2019 г.
Председатель ПЦК Мусина А.З.

Методические рекомендации рассмотрены и одобрены на методическом совете
Протокол №1 от «29» августа 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Методические рекомендации по проведению практик

- Общие положения
- Обязанности руководителя практики от колледжа
- Обязанности руководителя практики от предприятия
- Обязанности студента – практиканта
- Инструкция студентам колледжа

Цели, задачи и содержание практик. Составление отчета.

3. Учебная практика

- Цель и задачи практики
- Содержание практики
- Требования к составлению отчета о практике

4. Производственная и технологическая практика

- Цель и задачи практики
- Содержание практики
- Требования к составлению отчета о практике

4. Преддипломная (стажировка) практика

- Цель и задачи практики
- Содержание практики
- Требования к составлению отчета о практике

5. Приложения

- Приложение 1 Титульный лист отчета о практике
- Приложение 2 Отметка о прибытии и выбытии
- Приложение 3 Тематический план учебной практики
- Приложение 7 Примерные темы индивидуальных заданий

ВВЕДЕНИЕ

Практика как вид учебного процесса является ответственным этапом подготовки будущего менеджера туризма к практической деятельности. По специальности 0511000 «Туризм» проводятся следующие виды практик:

- учебная
- производственная, технологическая
- преддипломная - стажировка

Распределение по семестрам и продолжительность каждого вида практики составляет:

- Учебная практика: = 432 ч.
- Производственная + технологическая практика = 666 ч.
- Преддипломная (стажировка) = 198 ч.

Основная цель практического обучения – закрепить, углубить, систематизировать и расширить теоретические знания обучающихся на базе полученных студентами теоретических знаний и на основе выполнения ими различных обязанностей, свойственных менеджеру по туризму в различных сферах и отраслях в реальных производственно – коммерческих условиях деятельности турфирмы. Сформировать в данной области практические умения и навыки студента.

В условиях предприятия учебная практика строится как самостоятельное выполнение каждым студентом требуемых программой отдельных производственных задач. Проведение всех видов практик студентов осуществляется на предприятиях, фирмах, организациях на которых эффективно используются трудовые, материальные и финансовые ресурсы.

Практика по профилю специальности проводится на предприятиях туристского профиля. Во время практики студент могут работать на штатных рабочих местах в

соответствии с рабочей профессией, полученной после окончания учебной практики.

Стажировка является завершающим этапом производственной практики. Предприятие для стажировки следует выбрать с учетом дальнейшей специализации студента.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Направление обучающихся на практику осуществляется в соответствии с договорами, заключенными колледжем с базами практик (турфирмами). Распределение обучающихся по местам практики, установление сроков начала и окончания практики, назначение руководителей практики от колледжа утверждается проектом – приказом по колледжу не позднее 10 дней до начала практики.

Общее административное руководство практиками осуществляет зам. директора по УПР колледжа. Непосредственное руководство практиками осуществляется руководителями практик от колледжа и баз практик.

Основные обязанности руководителя практики от колледжа:

- до начала практики изучить программу практики и подготовить рабочий план – график, согласовать на базовых предприятиях практики и утвердить;
- перед отправкой на практику распределить обучающихся по базовым предприятиям, разъяснить и вручить необходимые документы (дневники, направления, план – график и т.п.);
- совместно с руководителем практики от предприятия определить место практики для каждого студента;
- осуществлять контроль над созданием нормальных условий работы для студента и соблюдением основ трудового законодательства на предприятиях. Особое

внимание обращать на то, чтобы студенты не привлекались на сверхурочные, ночные работы и работы, не связанные с выполнением программы практики;

- при выезде на место практики встречаться с руководителем практики от производства, посещать рабочие места студентов с целью контроля охраны труда и соблюдения техники безопасности;

- контролировать ход выполнения студентами программы практики, проверять заполнение дневников, оказывать помощь в решении неясных вопросов;

- контролировать и оказывать методическую помощь студентам в освоении вопросов программы практики, по сбору материалов для отчетов по практике;

Содействовать в организации для студентов консультаций во время практики силами высококвалифицированных специалистов предприятия;

- разбирать все случаи нарушения студентами трудовой дисциплины и общественного порядка, принимать с руководителями предприятия и колледжа меры по их предупреждению;

- вести журнал учета прохождения производственной практики;

- перед окончанием практики проверить правильность оформления со стороны предприятия документов – дневника, отчета по практике;

- принять зачет по практике, оформить ведомость оценок по итогам практики, принять участие в работе квалификационной комиссии по присвоению рабочей профессии. Дневники, отчеты после проверки сдать зам. директора по УПР и в архив колледжа.

Основные обязанности руководителей производственной практики от предприятия:

- согласование представленной руководителем практики от колледжа рабочего плана практики, распределение студентов по рабочим местам, составление графика перемещения обучающихся по рабочим местам;
- ознакомление прибывших на практику студентов с организацией их труда, правилами внутреннего распорядка предприятия;
- организация инструктажей по технике безопасности, обучения студентов правилам организации труда;
- обеспечение студентов специальной одеждой (при необходимости), необходимым оборудованием, инструментами и приспособлениями, материалами, справочной и технической литературой;
- осуществление постоянного контроля за условиями труда. Быта и питания студентов, за выполнением ими программы практики, за графиком перемещения их по рабочим местам;
- систематическая проверка дневника и контроль над его оформлением;
- оказание помощи студентам в сборе материалов для отчетов по практике, в повышении квалификации и освоении смежных профессий;
- организация и проведение экскурсий по другим участкам предприятия;
- оформление характеристик на каждого студента по окончании практики, составление отзывов о студентах для учебных заведений, оценка итогов работы студентов, оформление подписями и печатью предприятия дневников и отчетов по практике.

Обязанности студента:

- выполнять все задания, предусмотренные программой практики;
- вести дневник практики, отражая ежедневный ход практической работы;
- изучить и строго соблюдать правила технической эксплуатации оборудования, техники безопасности, охраны труда и другие условия на предприятиях;
- подчиняться действующим на предприятиях, в учреждениях правилам внутреннего трудового распорядка;
- нести ответственность за выполненную работу и ее результаты;
- оказывать посильную помощь во всех формах деятельности предприятия;
- оформить отчет в соответствии с требованиями по итогам практики по профилю специальности и стажировка;
- по окончании практики своевременно представить в колледж дневник с производственной характеристикой и оценкой практики, и отчет подписанные руководителем практики от предприятия и заверенные печатью.

ИНСТРУКЦИЯ

студентам колледжа

1. Производственная практика является органической частью учебного процесса и имеет своей целью: привить практические навыки работы в условиях производства по выбранной специальности и закрепить теоретические знания, полученные студентами в колледже.
2. Во время прохождения производственной практики студент должен полностью подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия.
3. Студент не имеет права самовольно оставлять порученную ему работу.

4. Студент должен систематически работать над составлением отчета в соответствии с заданием и программой практики с таким расчетом, чтобы отчет был закончен к моменту окончания практики.

5. Порядок заполнения дневника студентами:

- записи в дневнике должны соответствовать графику прохождения практики;
- дневник заполняется студентами ежедневно (разборчивым почерком) и просматривается руководителем не реже 2-х раз в неделю;
- записи в дневнике вести аккуратно, без помарок.
- правильно заполняется титульный лист дневника.

КОНТРОЛЬ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ И ОТЧЕТНОСТЬ

(по уровням)

На всех этапах практики работа студента должна подвергаться контролю (текущему и итоговому) непосредственными руководителями практики (преподавателями специальных дисциплин колледжа или руководителями практики от предприятия).

Систематически необходимо контролировать уровень приобретаемых умений и навыков, качество выполнения заданий и ведения дневников, отчетов, посещаемость и дисциплину.

На занятиях по учебной практике руководители практики в специальном журнале отмечают отсутствующих студентов. Выставляют оценки по теоретическому материалу и за практические задания, а итоговые оценки заносят в специальную ведомость и в книжку успеваемости студента.

На период проведения производственной учебной практики, практики по профилю специальности и стажировке на базовые предприятия направляются

преподаватели специальных дисциплин с целью руководства практикой, оказания учащимся необходимой помощи, контроля за их работой и урегулирования в необходимых случаях спорных вопросов между практикантами и специалистами предприятия.

Преподаватель обязан участвовать в работе квалификационной комиссии по присвоению студентом рабочей профессии.

По итогам прохождения практики по профилю специальности и стажировки руководитель от предприятия дает каждому практиканту производственную характеристику и оценку его работы с учетом личных наблюдений за его работой, качества дневника и собеседования.

На основе этой оценки, личных наблюдений, проверки дневника и отчетов по практике руководитель от колледжа выставляет итоговые оценки в специальную ведомость и в книжку успеваемости студента.

Во время производственной практики, студенты регулярно ведут дневники, в которых указывают наименование участка работы и краткое содержание выполняемой работы. В дневнике дается производственная характеристика на практиканта, подписанная руководителем практики и заверенная печатью предприятия; делаются отметки о прибытии на предприятие, заверенной печатью.

В отчетах по практике по профилю специальности и стажировки студенты отражают все вопросы, предусмотренные настоящей программой. Особое внимание должно быть уделено характеристике выполненной работы, описанию личных наблюдений, предложениям по улучшению состояния работы на том или ином участке работы. К отчету прилагаются эскизы, фотографии, заполненные бланки документов отделов.

Отчет подписывают руководители практики и заверяют печатью предприятия.

Раздел 1 Учебная практика

Практика проводится на I-Шкурсах учебно-производственных предприятиях туризма.

Практику рекомендуется проводить концентрированно (продолжительностью не менее 4-х недель) с обязательным соблюдением указанного в учебном плане количества часов на данный вид практики. В зависимости от местных условий время проведения учебной практики может перемещаться в пределах учебного года.

Руководство практикой возлагается на работника туристской фирмы.

Основными элементами занятий должны быть инструктирование обучающихся и их практическая работа по овладению умениями и навыками.

Для работника должно быть выделено рабочее место, предназначенное для ведения инструктажа обучающихся и демонстрации наглядных пособий.

Оснащение и оформление производственных участков, должно соответствовать эстетическим и санитарно-гигиеническим требованиям к оформлению и оборудованию предприятий такого профиля.

Для прохождения учебной практики каждая учебная группа делится на подгруппы численностью не менее 8 человек.

Продолжительность рабочего дня не должна превышать 6 (шесть) академических часов.

Занятия по формированию трудовых умений и навыков по выполнению каждого вида работ (заданий) должны быть построены по следующему плану:

1. Организационная часть – выдача заданий, инструментов, материалов, документов и т.д.
2. Сообщение цели и темы занятия.
3. Проверка знаний теоритического материала по предстоящей работе.
4. Вводный инструктаж и показ приемов работы.
5. Пробное выполнение обучающимися задания, текущий инструктаж и исправление ошибок.
6. Практическая работа обучающихся по выполнению задания и текущий инструктаж (контроль за ходом выполнения работы).
7. Заключительный инструктаж (подведение итогов работы, анализ допущенных ошибок и их причин, меры предупреждения, оценка работы).
8. Уборка рабочих мест.

На первом вводном инструктаже работник турфирмы знакомит обучающихся с общими задачами практики, с оборудованием, действующими в них правилами внутреннего распорядка, проводит инструктаж по технике безопасности и безопасной организации труда.

О получении первичного и последующих инструктажей по технике безопасности обучающиеся расписываются в специальном журнале.

В период учебной практики учащиеся ведут рабочую тетрадь, дневники, где отражают всю выполняемую работу. Работник турфирмы периодически проверяет тетрадь-дневник.

На основании графика учебного процесса и настоящей типовой программы руководитель практики от колледжа планирует учебную работу на предстоящий семестр, и составляют календарно-тематический план который рассматривается на заседании ЦМК и утверждается заместителем директора, а на основании календарно-тематических планов планы уроков.

Учебная практика может также проводиться на базовых предприятиях туристского профиля на основании типовых договоров.

В этом случае, на каждую учебную группу в 20-30 обучающихся проходящих практику вне учебного заведения, разрешается направлять для руководства преподавателей или руководящих работников колледжа ведущих профилирующие предметы.

Длительность пребывания руководителя на практике определяется учебным заведением в строгом соответствии с учебным планом. Продолжительность рабочего дня для руководителя практики зависит от фактически затраченного количества часов, но в итоге не должно превышать шести часов в день, не считая выходных и праздничных дней.

Непосредственное руководство практикой обучающихся на предприятиях возлагается на постоянно работающих в них квалифицированных специалистов, которым поручается группа практикантов до 10 человек.

Продолжительность рабочего дня обучающихся на базовых предприятиях определяется действующим законодательством: для лиц достигших 18-летнего возраста продолжительность рабочей недели – 41 час выходной день по скользящему графику: для лиц моложе 18 лет продолжительность рабочей недели – 36 часов, выходной день воскресенье.

Во время учебной производственной практики обучающиеся знакомятся непосредственно на предприятиях с его организационной структурой, с правилами внутреннего распорядка, с технологией обслуживания в туристских организациях. В первый день практики с обучающимися проводится инструктаж по технике безопасности и безопасной организации труда, и обучающиеся расписываются в специальном журнале.

В период учебной практики на предприятиях обучающиеся также ведут дневник, где отражают всю выполняемую работу.

Руководитель практики от предприятия периодически проверяет дневник и в конце этапа учебной практики дает производственную характеристику на практиканта, заверенную подписью и печатью предприятия.

По окончании учебной практики обучающиеся сдают квалификационные экзамены, присваивается рабочая квалификация “менеджер туризма”, ”инструктор туризма” или ”экскурсовод” и выдается удостоверение установленного образца.

Практика для приобретения первичных профессиональных навыков

1.1.1 Вводное занятие.

Ознакомление обучающихся с правилами внутреннего распорядка туристского предприятия:

- Режим работы организации,
- Принцип работы в фирме,
- Оформление офиса, организация приема и обслуживания посетителей.

Проведение вводного инструктажа. Ознакомление с правилами техники безопасности. Предупреждение травматизма. Правила пожарной безопасности в туристских организациях. Предупреждение причин пожаров- неосторожное обращение с огнем, курение в непредусмотренных для этого местах, пользование неисправными электроприборами. Ознакомление с правилами эвакуации людей при возникновении чрезвычайных ситуаций. Обязанности персонала при чрезвычайных происшествиях. Профессиональная этика и эстетика.

1.1.2 ознакомление с производственной структурой и документами, определяющими статус предприятия.

Специфика работы туристской фирмы – планирование туров, о качестве туристского продукта, составлении маршрутов, бронировании билетов, продаже и оформлении билетов и др.

1.1.3 туроператорская и турагентская деятельность предприятия. География маршрутов по приему и отправке туристов.

1.1.4 Работа с туристскими картами региона.

1.1.5 Определение местонахождения туристско-экскурсионных объектов.

Работа в туристской фирме способствует приобретению навыков общения (устного и телефонного) с клиентами, технике пользования офисным оборудованием, получения и передачи информации адресатом обработке данных и др.

1.1.6 ознакомление с работой гостиницы, ее службами и отделами:

-режим работы гостиницы:

-правила внутреннего трудового распорядка:

-структура предприятия:

-техника безопасности и противопожарные мероприятия на предприятии:

-работа основных служб гостиницы (служба эксплуатации номеров и оказания услуг, служба приема и размещения, бюро обслуживания коммерческая служба, инженерно-техническая служба, административная служба).

Работа в гостинице способствует приобретению навыков общения с клиентом, учету специальных требований клиентов, знакомству с техникой уборки номеров, технологией приема и размещения гостей, оформлению проездных документов, знакомит с обязанностями инженеров и других технических работников, а также закрепляет, полученные во время обучения знания.

1.1.7 ознакомление с работой профильной туристской выставки.

Ознакомление с процессом организации туристских выставок. Работа обучающихся по заданию:

«оценить и описать организацию работы на выставке, ее цели и задачи»:

- виды выставок
- этапы выставочной тактики
- формы участия в выставках
- стоимость участия
- виды стендов
- место расположения стендов
- правила оформления стендов
- виды рекламной продукции

Работа на туристской выставке способствует приобретению навыков устного общения с клиентом, учета специальных требований клиентов овладение методикой распространения рекламной продукции, использования каталогов и ценных предложений, как инструмента продаж, анализа и оценки информации и др., а также закрепляет полученные во время обучения знания.

1.2 Учебная практика для получения рабочей профессии.

Ознакомление с программой и задачами практики, ознакомление с предприятием, с правилами внутреннего распорядка предприятия. Инструктаж по технике безопасности. Требования к профессиональной этике внешнему виду персонала туристского предприятия.

Производственная структура предприятия. Документация, определяющая статус предприятия: лицензия, устав, договора и др. Наличие материальной базы. История образования предприятия. Наличие филиалов, дочерних предприятий, представительств.

Туроператорская и турагентская деятельность предприятия. География маршрутов по приему и отправке

туристов. Инфраструктура района. Туристско-рекреационные ресурсы района. Рекламная деятельность предприятия. Обязанности турагента. Услуги туроператора по организации внутреннего туризма. Услуги туроператора по организации выездного туризма. Отдельные услуги туроператора и турагента. Классификация услуг общественного питания. Услуги, подлежащие сертификации в области туризма и средств размещения. Транспортные услуги.

Разработка маршрутов и формирование туров. Основные понятия и определения. Классификация туристских маршрутов. Разработка маршрутов.

Работа с туристскими картами региона. Определение местонахождения туристско-экскурсионных объектов. Подбор необходимых сведений о данных объектах.

Перечень умений к разделу:

- соблюдать правила по технике безопасности при обслуживании туристов;
- оказывать первую медицинскую помощь пострадавшим во время туристского путешествия;
- провести инструктаж по обеспечению безопасности на маршруте;
- соблюдать правила организации рабочего места, культуры труда и профессиональной этики;
- правильно использовать туристское снаряжение;
- соблюдать правила транспортного обслуживания;
- пользоваться средствами компьютерного обеспечения;
- вести переговоры клиентами;
- управлять собой, правильно оценивать собственную деятельность, делать правильные выводы и повышать квалификацию.

Раздел 2. Практика по профилю специальности (технологическая)

В течение этой практики обучающиеся знакомятся с производственной деятельностью конкретного предприятия туристского профиля. Если практика по профилю специальности проводится на том же предприятии что и учебная, то повторное ознакомление с предприятием может предусматриваться. На обучающихся в это время распространяется общее трудовое законодательство.

Во время практики обучающиеся могут работать на штатных рабочих местах в соответствии с рабочей профессией, полученной после окончания учебной практики.

В период практики обучающиеся изучают основные производственные процессы и оборудование, знакомятся со способами управления трудовым коллективом. Изучают формы организации производственной и рекламной деятельности базовых предприятий.

В период практики руководители проводят консультации по специальным предметам, позволяющих совершенствовать профессиональное мастерство и готовят обучающихся к работе в качестве менеджера- организатора туристского предприятия.

1 Ознакомление с предприятием. Инструктаж по режиму работы предприятия и технике безопасности. Беседы специалистов предприятия.

2 Производственная работа в турфирме. История развития фирмы. Специфика работы. Организационная структура. Персонал. Прайс-листы перечень оказываемых услуг. Организация работ.

2.1 Практическая работа секретарем- референтом.

Во время прохождения практики обучающиеся изучают работу секретаря туристкой фирмы:

Изучают рабочую документацию, проспекты;

Осваивают технику работы на офисном оборудовании;

Овладевают техникой работы по телефону;

Работа секретарем- референтом способствует закреплению удовлетворению знаний, полученных во время обучения и приобретению навыков общения с клиентом, использование телефонных и иных справочников, пользования офисной оргтехникой , владение технологий телефонных переговоров и тд.

2.2 Практическая работа на профильных туристских выставках.

При прохождении практики обучающиеся принимают участие в процессе подготовки выставки и в ее работе. Во время работы на туристских выставках обучающиеся знакомятся с процессом организации и проведения туристских выставок, общаются с представителями казахстанских и иностранных туристских фирм и организация.

Практическая работа на стенде.

Обучающиеся работают на стендах туристских предприятий, согласно предварительным заявкам.

Перед работой обучающихся знакомят с режимами работы выставки и ее организацией, проводят инструктаж по следующим вопросам:

- тематика выставок;
- цели и участия в данной выставке;
- перечень услуг ,предоставляемых на выставке;
- основные новинки;
- распорядок работы выставок;
- расписание встреч руководства фирмы с посетителями стенда;
- форма регистрации замечаний, посетителей;
- изменение недостатков во время работы выставок;
- расчет эффективности участия в выставке;
- финансовая отчетность выставки.

Перед обучающимися, работающими на стенде, ставятся определённые задачи. За каждым обучающимся закрепляется место на стенде.

Перед работой каждый обучающийся получает необходимую для работы документацию и информацию.

Работа на туристских выставках закрепляет полученные в данной области знания во время обучения и развивает навыки межличностного общения, общения с посетителями и участниками выставки, общения с клиентами российскими и иностранными, работы с справочно-информационным материалом, в том числе и маркетинговых исследованиях, а также оценки эффективности экономической работы выставки и др.

Работа после выставки.

Обучающиеся, проходящие практику на туристских выставках, принимают участие в послевыставочной работе, которая состоит в изучении результатов выставки, т.е. анализе итогов участия фирмы в данном мероприятии (маркетинговые исследования), а также определении экономической эффективности работы выставки. Для этого изучаются полученные визитки и «журнал контактов», составляются и рассылаются письма потенциальным клиентам.

Эта работа способствует развитию навыков обработки анализа и рассылки информации, а также закрепляет знания в данной области.

Важность практической работы в повышении культурного уровня обучающихся.

3.1 Транспортное обслуживание клиентов.

Классификация транспортных путешествий: авиационные, железнодорожные, теплоходные, водные, автобусные маршруты. Порядок организации транспортных путешествий. Составление договора и обслуживание туристов. Оформление паспорта транспортного маршрута.

Специфика организации транспортных путешествий на международных маршрутах. Обеспечение безопасности туристов.

3.2 Экскурсионное обслуживание клиентов.

Классификация экскурсий. Виды экскурсий. Технология подготовки проведения экскурсий.

4. Разработка и организация коммерческих активных туров. Спортивный туризм.

5. Стратегия рекламной компании предприятия. Средств информирования. Разработка, структура и принципы рекламы. Виды туристской рекламы и её рейтинг. Методы формирования рекламного бюджета. Правила проведения рекламной компании туристской фирмы.

Перечень умений к разделу:

- проектировать туристские маршруты;
- организовать и проводить разные виды туристских путешествий;
- проводить рекламные компании;
- составлять и оформлять деловую переписку;
- разрабатывать и проводить экскурсии;
- подготовить рекламу о туризме;
- работать нормативно-технической документацией ,справочной литературой и другими источниками информации.
- составлять калькуляцию стоимости путёвки.

Раздел 3 Преддипломная практика (стажировка)

Стажировка является завершающим этапом производственной практики и имеет целью обобщение и совершенствование знаний практический навыков, полученных обучающимся в процессе обучения на производстве, приобретение умение и навыки организаторской работы по специальности.

Предприятие для стажировки следует выбрать с учетом дальнейшей специальности обучающегося. Обучающийся может быть направлен на стажировку по месту предоставляющей после окончания колледжа.

Наиболее удачным вариантом использования обучающихся практикантов можно считать назначение их на вакантные должности по профилю специальности. Если вакантных должностей нет, то обучающиеся оформляются дублерами соответствующих работников.

Обучающимся должна быть предоставлена и возможность проявить свои организаторские способности и самостоятельность в решении производственных вопросов.

Стажировка дает возможность обучающимся за установленное время собрать фактический материал о производственной и хозяйственной деятельности предприятия или учреждения и использовать его в дальнейшей подготовке к государственным экзаменам.

Содержание стажировки предусматривает более глубокое изучение обучающимся характера работы всех служб отделов предприятия, функциональных обязанностей, возлагаемых на специалистов со средним профессиональным образованием соответствующего профиля, освоение ими методов и средств выполнения этих функций.

1 Организационная структура предприятия. Схема управления предприятием и должностные обязанности.

2 Стажировка на рабочих местах менеджера турфирмы.

2.1 Практическая работа помощника менеджера

Практическая работа в туристической фирме во время практики помощников менеджера начинается с ознакомления режима работы фирмы и должностных инструкций помощника менеджера. Обучающиеся на практике изучают:

-техническую работу в офисе;

- первичное оформление документации;
- работу с клиентами;
- финансовую отчетность турфирмы;
- документооборот турфирмы;
- учетную политику фирмы.

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

Обучающиеся во время практики знакомятся с порядком расчета стоимости турпродукта, документооборотом турфирмы, с учетной политикой турфирмы и т.п.

Работа помощником менеджера закрепляет получение во время обучения знания, углубляет их, а так же способствует приобретению навыков межличностного общения, работы с оргтехникой, с туристской документацией.

2.2 Практическая работа на туристских предприятиях менеджером по туроперейтингу.

Во время прохождения практики в туристической фирме менеджером по туроперейтингу обучающиеся-практиканты, прежде всего, знакомятся с должностными инструкциями.

Во время работы обучающиеся на практике овладевают:

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

Формирование туров включает следующее:

- изучение спроса потребителей;

- комплектация туров и создание программы обслуживания;

- расчет стоимости турпродукта;

Оформление турпакета включает:

- технику и правила оформления туристской документации (турпутевок, ваучеры, страховых полисов и т.д.),

- учета и хранения туристской документации.

Техническая работа в офисе знакомит с техникой телефонных разговоров и использования телефонных и иных переговоров и использования телефонных и иных справочных, а так же с работой на офисной оргтехнике (компьютеры, пишущие машинки, факсы, копировальные машины и др.) Работа с клиентами ведется в турфирме и устная по телефону.

Работа менеджером по туроперейтингу способствует закреплению полученных знаний по менеджменту, развитию навыков межличностного общения, владения техникой оформления туристской документации, планирования турпродукта, составления турпакета и расчета его стоимости и др., а так же формирует уверенность в себе.

3 Лицензирование туристского предприятия.

Законодательные акты лицензионной деятельности.

Порядок ведения лицензионной деятельности.

Стандартизация в туризме. Обязательная и добровольная сертификация.

Страхование туристского бизнеса.

Нормативно-правовая база договорных отношений.

Основанные правила составления договора.

Специфика налогообложения туристского предприятия.

Особенности бухгалтерского учета и отчета туристского предприятия.

Туристские формальности: паспортные, визовые, таможенные формальности. Валютный контроль и обмен валюты.

Санитарный и эпидемический контроль.

Деловая переписка в туристском бизнесе. Вид письма (сопроводительное, письмо-заказ, выставление счета, ответ на запрос партнера, извинение и т.д.). Содержание письма. Корректность. Часть письма. Как пишется дата. Обращение. Вступительные и заключающие фразы. Связующие элементы письма. Выражения, используемые в конце письма.

Перечень умений к разделу:

- анализировать и планировать производственную деятельность предприятия туристского бизнеса ;
- обращаться с валютой и платежными документами;
- вести корреспонденцию и обращаться на иностранном языке;
- составлять и оформлять документацию;
- использовать средства профессиональной деятельности менеджера;
- решать деловые вопросы, связанные с внедрением информационного обслуживания⁴
- использовать средства для рекламы оказанных услуг;
- владеть приемами менеджмента, подбора и подготовки кадров, регулирования отношений среди подчиненных;
- владеть и обеспечивать перспективу развития своего коллектива.

Основные обязанности руководителя производственной практики от колледжа:

- до начала практики изучить программу практики и подготовить рабочий план-график, согласовать на базовых предприятиях практики и утвердить;
- перед отправкой на практику распределить обучающихся по базовым предприятиям, разъяснить и вручить

необходимые документы (дневники, направления и т.п.);

- совместно с руководителем практики от предприятия определить место практики для каждого обучающегося;

- осуществлять контроль за созданием нормальных условий работы для обучающихся. И соблюдением основ трудового законодательства на предприятиях. Особое внимание обращать на то , чтобы обучающиеся с выполнением программы практики;

- при выезде на место практики встречаются с руководителем практики от производства, посещать рабочие места обучающегося с целью контроля охраны труда и соблюдения техники безопасности;

- контролировать ход выполнения обучающимся программы практики, проверять заполнение дневников, оказывать помощь в решении неясных вопросов;

- контролировать и оказывать методическую помощь обучающимся в основании вопросов программы практики, по сбору материалов для отчетов по практике;

- содействовать в организации для обучающихся консультации во время практики силами высококвалифицированных специалистов предприятия;

- разбирать все случаи нарушения обучающимся трудовой специальности и общественного порядка, принимать с руководителями предприятия и колледжа меры по их предупреждению;

- вести журнал учета прохождения производственной практики;

- перед окончанием практики проверить правильность оформления со стороны предприятия документов – дневника, отчета по практике;

- принять зачет по практике, оформить ведомость оценок по итогам практики, принять участие в работе квалифицированной комиссии по присвоению рабочей

профессии. Дневники и отчеты после проверки сдать зам. Директора по УПР (зав. практикой).

Основные обязанности руководителя производственной практики от предприятия:

- согласование представленной руководителем практики от колледжа рабочего плана практики, распределение обучающихся по рабочим местам, составление графика перемещения обучающихся по рабочим местам;
- ознакомление прибывших на практику обучающихся с организацией их труда, правила внутреннего распорядка предприятия;
- организация инструктажей по технике безопасности, обучение обучающихся правилам организации труда;
- обеспечение обучающихся спец. Одеждой (при необходимости) необходимым оборудованием, инструментами и приспособлениями, материалами, справочной и технической литературой;
- осуществление постоянного контроля за условиями труда, быта и питания обучающихся, за выполнением ими программы практики, за графиком перемещения их по рабочим местам;
- систематическая проверка дневника, и контроль за его оформлением;
- оказание помощи обучающимся в сборе материалов для отчетов по практике, в повышении квалификации и освоении смежных профессий;
- организация и проведение экскурсий по другим участкам предприятия;
- оформление характеристик на каждого обучающегося по окончанию практики, составление отзывов об обучающихся для учебного заведения, оценка итогов работы обучающихся, оформление подписями и печатью предприятия дневников и отчетов по практике.

Обязанности обучающихся:

- выполнять все задания , предусмотренные программой практической работы;
- вести дневник практики, отражая ежедневный ход практической работы;
- изучить строго соблюдать правила технической эксплуатации оборудованию, техники безопасности, охраны труда и другие условия предприятий;
- подчиняться действующим на предприятиях, в учреждении правилам внутреннего трудового распорядка;
- нести ответственность за выполненную работу и результаты;
- оказывать посильную помощь во всех форматах деятельности предприятия;
- оформить отчет в соответствии с требованиями по итогам практики по профилю специальности и стажировки;
- по окончании практики своевременно представить в колледж дневник с производственной характеристикой и оценкой практики, и отчет ы подписанные руководителем практики от предприятия и заверенные печатью.

Структура и содержание типовой учебной программы профессиональной практики

| № | Наименование разделов и тем | Количество учебного времени при очной форме обучения (час) | |
|---|--|--|---------------------------|
| | | Повышенный уровень | Специалист среднего звена |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | Раздел 1 Учебная практика 1.1 (для приобретения первичных профессиональных навыков). | * | 432ч. |

| | | | |
|-----|--|---|---------------|
| 1.1 | Вводное занятие. Ознакомление учащихся с правилами внутреннего распорядка туристского предприятия. Инструктаж по безопасной организации труда и технике безопасности. Профессиональная этика и эстетика. | * | * |
| 1.2 | Ознакомление с производственной структурой и документами, определяющими статус предприятия | * | * |
| 1.3 | Туроператорская и турагентская деятельность предприятия. | * | * |
| 1.4 | Работа с туристскими картами региона. | * | * |
| 1.5 | * | * | * |
| 1.6 | Ознакомление с работой гостиницы, ее службами и отделами. | * | * |
| 1.7 | Ознакомление с работой профильной туристской выставки. | * | * |
| | 1.2 (для приобретения рабочей профессии – повышенный уровень) | * | 666 ч. |
| 2.1 | Вводное занятие. Ознакомление с правилами внутреннего распорядка туристского предприятия. Инструктаж по безопасной организации труда и технике безопасности. Профессиональная этика и | * | * |

| | | | |
|-----|--|---|---|
| | эстетика | | |
| 2.2 | Ознакомление с производственной структурой и документами, определяющими статус предприятия. | * | * |
| 2.3 | Туроператорская и турагенская деятельность предприятия. География маршрутов по приему и отправке туристов. | * | * |
| 2.4 | Разработка маршрутов по формированию туров. | * | * |
| 2.5 | Работа с туристскими картами регионов Казахстана. | * | * |
| 2.6 | Квалификационные экзамены для получения рабочей профессии. | * | * |
| | Раздел 2. Практика по профилю специальности (технологическая) | * | * |
| 3.1 | Ознакомление с предприятием. Инструктаж по режиму работы и технике безопасности. | * | * |
| 3.2 | Производственная работа в турфирме. Практическая работа секретарем – референтом. Практическая работа на профильных туристских выставках. | * | * |
| 3.3 | Изучение вопросов: - транспортного обслуживания туристов. - экскурсионного обслуживания туристов. | * | * |

| | | | |
|-----|--|---|---------------|
| 3.4 | Разработка и организация коммерческих активных туров. | * | * |
| 3.5 | Стратегия рекламной кампании туристского предприятия. | * | * |
| 3.6 | Оформление и сдача отчетов по практике. | * | * |
| | Раздел 3. Преддипломная практика (Стажировка) | * | 198 ч. |
| 4.1 | Ознакомление с предприятием. Инструктаж по безопасной организации труда и технике безопасности. Беседы специалистов предприятия. | * | * |
| 4.2 | Стажировка на рабочих местах: Практическая работа помощником менеджера. Практическая работа менеджером по турперейтингу. | * | * |
| 4.3 | Изучение вопросов организации: - лицензирования и сертификации туристского предприятия; - договорных отношений; - бухгалтерского учета и статистической отчетности; - туристских формальностей; - деловой переписки; - страхования и лицензирования туристского бизнеса. | * | * |

| | | | |
|-----|--|---|------|
| 4.4 | Обобщение и оформление материалов по практике. | * | * |
| | Всего по практике: | | 1296 |

Базы практики

Базами профессиональной практики могут быть:

- для профессионального обучения – учебные производственные предприятия туризма, оснащенные в соответствии с требованиями и относящиеся к учебно-материальной базе учебного заведения или базовые предприятия туристского профиля;
- для производственной практики по профилю специальности и стажировки передовые базовые предприятия туристского профиля всех форм собственности;

Базовые предприятия должны отвечать следующим требованиям;

- гарантировать возможность выполнения программы практики;

Иметь современное оборудование и использовать передовые формы организации труда;

- располагать высококвалифицированными специалистами для руководства практикой и контроля за работой студентов – практикантов;
- иметь возможность создания практикантам нормальных бытовых условий;

С базовыми предприятиями заключаются типовые договоры о профессиональной практике студентов.

Допускается прохождение производственной практики студентами по индивидуальным заявкам предприятий соответствующего профиля, обеспечивающих выполнение программы практики.

Организация практики

Планирование и документация.

Каждый этап и вид практики планируется руководством колледжа в соответствии с учебным планом, настоящей типовой программой для данной специальности, местными условиями учебного предприятия, а также возможностями базовых предприятий.

Для каждого этапа и вида профессиональной практики должна быть подготовлена необходимая документация.

Для производственного обучения в учебных, учебно-производственных предприятиях колледжа:

1. рабочая программа практики.
2. Журнал учебных занятий (по установленной форме)
3. Календарно-тематический план.
4. План занятия (технологическая карта урока)
5. Журнал регистрации инструктажа по технике безопасности.
6. Наглядные пособия и инструкционные карты.
7. Ведомость итоговых оценок по результатам каждого вида практики.

Для производственного обучения на базовых предприятиях, а также практики по профилю специальности и стажировки:

1. Рабочая программа практики.
2. Рабочий план-график практики.
3. Дневник студента – практиканта.
4. Направление на практику.
5. Ведомость оценок по итогам производственной практики.
6. Протокол заседания квалификационной комиссии предприятия.

Выписка из протокола заседания квалификационной комиссии.

7. Удостоверение о присвоении квалификации специалиста повышенного уровня.

8. Трудовая книжка (при условии трудоустройства практикантов).

На основании учебных планов и графика учебного процесса составляется план мероприятий по подготовке и проведению практики и проекты приказов о распределении обучающихся по объектам практики.

**Управление образование города Астана
Колледж Евразийского гуманитарного института**

ОТЧЕТ

По практике _____
(наименование практики)
студент _____
(фамилия, имя, отчество)
курс _____ группа _____
практика проходила с «__» _____ 20__ по
«__» _____ 20__
место прохождения
практики: _____
город _____
организация ее адрес _____

ОТЧЕТ ПРОВЕРЕН:

Руководитель
практики от предприятия _____ дата «__» _____ 20__ г.
Руководитель
практики от колледжа ЕАГИ _____ дата «__» _____ 20__ г.
Оценка защиты отчета _____ дата «__» _____ 20__ г.

М.П.

Астана 2016 г.

**ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ
ЗАДАНИЙ**

1. Трудовые ресурсы предприятия: состав, структура предприятия, источники формирования.
2. Совершенствование маркетинговой стратегии предприятия.
3. Качество и конкурентоспособность продукции предприятия.
4. Совершенствование организационной структуры предприятия.
5. Турфирма – основное звено экономики.
6. Разработка бизнес-плана организации производства.
7. Финансовый анализ деятельности предприятия.
8. Разработка бизнес-плана для вновь созданного предприятия
9. Современное состояние функционирования туристской индустрии в Республике Казахстан.
10. Перспективы развития туризма в Республике Казахстан.
11. Зарубежный опыт статистического учета в туристской отрасли и возможности его использования в Республике Казахстан.
12. Взаимосвязь культурного туризма, экотуризма и наследия туризма Казахстана.
13. Становление системы подготовки туристских кадров в Республике Казахстан.
14. Конфликтные ситуации и методы их предупреждения.
15. Туристский бизнес и значение туризма в национальной экономике.
16. Рынок туристских услуг и особенности его формирования.
17. Показатели экономической эффективности туристских фирм.
18. Трудовые отношения и оплата на туристском предприятии.
19. Интернет в сфере гостеприимства и туризма.
20. Исследование рынка в сфере международного туризма.

21. Особенности международного туризма и подходы к его изучению.

22. Как привлечь и удержать клиента в туристском бизнесе.

23. Роль туризма в общественном развитии (сделать анализ, вывод).

Основная литература:

1. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. М.: «Нолидж», 1996.
2. Роберт А. Браймер. Основы управления в индустрии гостеприимства. М.: Аспент Пресс, 1995.
3. Маркетинг в турфирме, составитель Борисова Ю.Н., М.: РМАТ, 1996.
4. Экономика туризма. Составитель Борисова Ю.Н., М.: РМАТ, 1996.
5. Г.Ф. Шиповал, история туризма. Минск, «Экспертиза», 1999.
6. В.А. Квартальнов. Основы менеджмента туризма. М.: РМАТ, 1996.
7. Д. Уокер. Введение в гостеприимство. М.: ЮНИТИ, 1996.
8. А.В. Святославский. Городская экскурсия. М.: ЦПТК, 2001.
9. М.Б. Биржанов. Введение в туризм. СПб, «Герда», 2000.
10. А.Д. Чудновский. Гостиничный и туристский бизнес. М.: КМДС, 1998.
11. С.Р. Ердавлетов. География туризма. Алматы, 2000.

Дополнительная литература

- 1.Квартальнов В.А. Международный туризм: политика развития. М.: Советский спорт, 1996.
- 2.Ф.Котлер. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. М.: «Юнити», 1998.
- 3.В. Сапрунова. Туризм: эволюция, структура, маркетинг. М.: «Ось – 89», 1997.
- 4.Емельянов Б.В «Экскурсоведение» М, РМАТ, 2000;
- 5.Долженко Г.П. «Экскурсионное дело» М, изд. Март, 2008г
- 3.География туризма: учеб. Пособие / А.А. Самойленко. – Ростов н/Д: «Феникс», 2008

Справочная литература:

1. Семенов А.С. , Боровикова С.Э. Справочное пособие работника гостиничного хозяйства
2. НИИ труда Госкомитета по труду и социальным вопросам. Нормативы численности по обслуживанию гостиниц.
3. Положение о порядке формирования цен на услуги гостиниц при размещении в них граждан Казахстана, СНГ и иностранных граждан. Москва.