БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ «ГУБЕРНАТОРСКИЙ КОЛЛЕДЖ НАРОДНЫХ ПРОМЫСЛОВ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

СПЕЦИАЛЬНОСТЬ 43.02.10 «ТУРИЗМ»

Вологда

2017 г.

Программа преддипломной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.10 Туризм.**

Организация-разработчик: БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

Разработчики: Журавлёв Никита Евгеньевич**,** преподаватель БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов»;
Остапенко Майя Сергеевна, преподаватель БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы:

Программа преддипломной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД) и профессиональных компетенций:

Виды профессиональной деятельности и профессиональные компетенции, осваиваемые обучающимися во время преддипломной практики
5.2.1. Предоставление турагентских услуг.
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.
5.2.2. Предоставление услуг по сопровождению туристов.
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
5.2.3. Предоставление туроператорских услуг.
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.
ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.
5.2.4. Управление функциональным подразделением организации.
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

1.2. Цели и задачи учебной практики:
отработать профессиональные компетенции по основным видам профессиональной деятельности, отобрать и систематизировать материалы для выпускной квалификационной работы.

1.3. Количество часов на освоение программы преддипломной практики

Общее количество часов преддипломной практики – 144 часа.

2. Содержание производственной практики:

№ п/п	Содержание практики	Количество часов
	Предоставление турагентских услуг	
1.	Определение и анализ потребностей заказчика	2
2.	Выбор оптимального туристского продукта для заказчика	2
3.	Поиск актуальной информации о туристическом продукте из разных источников (печатных, электронных и др.)	2
4.	Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам	2
5.	Маркетинг существующих предложений от туроператоров	2
6.	Взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	2
7.	Бронирование туристического продукта с использованием современной офисной техники	2

8.	Участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами	2
9.	Обеспечение своевременного получения потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки	2
10.	Разработка и формирование рекламных материалов, разработка рекламных акций и представление туристских продуктов на выставках, ярмарках, форумах	2
11.	Представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям	2
12.	Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов	2
13.	Оформление документации на расчет тура	2
14.	Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта (договора, заявки)	2
15.	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности	2
16.	Прием денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности	2
17.	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы	2
18.	Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз	2
19.	Осуществление маркетинговых исследований для создания туристского продукта и переговоров с турагентствами	2
Предоставление туроператорских услуг		
20.	Анализ деятельности других туристических компаний	2
21.	Работа на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации	2
22.	Работа с запросами клиентов	2
23.	Работа с информационными и справочными материалами	2
24.	Составление программы туров для клиентов	2

25.	Составление турпакетов	2
26.	Оформление документов для визовых центров	2
27.	Оформление страховых полисов	2
28.	Ведение документооборота с использованием информационных технологий	2
29.	Анализ и решение проблем, возникающих во время тура, алгоритм их устранения	2
30.	Расчёт стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания	2
31.	Расчёт себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	2
32.	Работа с агентскими договорами	2
33.	Работа с каталогами и ценовыми приложениями	2
34.	Консультирование партнеров по турпродуктам, оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта	2
35.	Работа с заявками на бронирование туруслуг	2
36.	Предоставление информации турагентам по рекламным турам	2
37.	Использование различных методов поощрения турагентов, расчёт комиссионного вознаграждения	2
Предоставление услуг по сопровождению туристов		
38.	Проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут	2
39.	Проверка готовности транспортных средств при выходе на маршрут	2
40.	Инструктаж туристов при выходе на маршрут	2
41.	Использование приёмов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений	2
42.	Контроль движения группы по маршруту	2
43.	Принятие решений в сложных и экстремальных ситуациях	2
44.	Взаимодействие со службами быстрого реагирования	2
45.	Организация досуга туристов	2
46.	Контроль качества предоставляемых туристу услуг размещения и питания	2
47.	Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг	2

48.	Инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия	2
49.	Инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей	2
50.	Взаимодействие со спасательными службами при наступлении чрезвычайной ситуации	2
51.	Оформление отчёта о туристской поездке	2
52.	Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания туристов	2
Управление функциональным подразделением организации		
53.	Сбор информации о работе организации и отдельных её подразделений	2
54.	Использование различных методов принятия управленческих решений	2
55.	Составление плана работы подразделения	2
56.	Организация деловых совещаний	2
57.	Работа в команде и осуществление лидерских функций	2
58.	Осуществление эффективного общения в коллективе	2
59.	Проведение инструктажа работников	2
60.	Контроль за качеством работы персонала	2
61.	Контроль за техническими и санитарными условиями в офисе	2
62.	Управление конфликтами	2
63.	Работа с офисной техникой	2
64.	Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства	2
65.	Оформление отчётно-плановой документации по работе подразделения	2
66.	Проведение презентаций туристских инноваций	2
67.	Расчёт основных финансовых показателей работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности)	2
68.	Сбор информации о качестве работы подразделения	2
69.	Оценка и анализ качества работы подразделения	2

70.	Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения	2
71.	Внедрение инновационных методов работы. Оформление отчетной документации по практике	2
72.	**Дифференцированный зачет**	**2**
Итого		144 ч.

Комплект контрольно-оценочных средств для промежуточной аттестации по преддипломной практике в форме дифференцированного зачета

Условием допуска к дифференцированному зачету по преддипломной практике является выполнение в полном объёме программы практики – 144 часа. Предоставление дневника практики с приложениями к нему. Предоставление отчетной документации: аттестационного листа, отчета и отзыва по преддипломной практике. Все документы и дневник практики заверены представителем работодателя организации – базы практики.

На дифференцированный зачет по преддипломной практике студенты представляют результаты работы в конкретных турфирмах – базах практики:

1. Характеристика турфирмы по следующим критериям: взаимодействие с туроператорами (перечислить), направления деятельности турфирмы, номер в реестре внутренних туроператоров (при наличии), анализ статистики продаж.
2. Образцы документов, заполненные на условного клиента (туристическая путевка, договор).
3. Образцы договоров с поставщиками услуг.
4. Информационный лист и памятка туристу по авторскому туру студента.
5. Коммерческое предложение по запросу (пляжный отдых на русском юге для молодой пары, развлечения, трехразовое питание, бюджет 70 000, любители конных прогулок).
6. Требования к перевозке детских групп автотранспортом.
7. Завершенный авторский тур студента.
8. Рецензия турфирмы на авторский тур студента.

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Предоставление турагентских услуг

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 1.1.Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	- осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников, - проведение маркетингового исследования, сбор, обработка информации; - разработка рекомендаций по востребованному туристскому продукту	*Дифференцированный зачет по итогам практики*
ПК 1.2. Информировать потребителя об туристских продуктах.	- умение проводить сравнительный анализ предложений туроператоров, - умение оперировать актуальными данными о туристских услугах,	
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению турпродукта.	- составление пакета документов туроператору, необходимых для получения виз в зарубежных странах. - изложение правил расчёта с турагентами и способы их поощрения.	
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	- применение основных методик расчёта себестоимости турпакета	
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)	- умение использовать современные информационные технологии в системе бронирования турпакетов	
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	- предоставление полной и достоверной информации о визовых и безвизовых странах для граждан РФ, - умение заполнять необходимую документацию для визовой поддержки туристов	
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчётности	- составление бланков документов, необходимых для проведения реализации туропродукта	

Предоставление туроператорских услуг

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	- разработка программы маркетингового исследования; - проведение маркетингового исследования, сбор, обработка информации - разработка рекомендаций по востребованному туристскому продукту	*Дифференцированный зачет по итогам практики*
ПК 3.2. Формировать туристский продукт.	- создание турпродукта на основе проведённых маркетинговых исследований - планирование программы турпоездок - соблюдение основных правил и методик составления туров.	
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость турпродукта.	- применение основных методик расчёта себестоимости турпакета - разрабатывать правила расчётов с турагентами и способы их поощрения.	
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	- разработка предложений по продвижению туристского продукта на рынке турагентов - разработка предложений по продаже туристского продукта	

Предоставление услуг по сопровождению туристов

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	- демонстрация знаний по разработки инновационной модели организации туристических поездок и экскурсий с группой туристов, - исследование российского рынка въездного и выездного туризма	*Дифференцированный зачет по итогам практики*
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	- изложение прав и обязанностей участников похода, экспедиции, экскурсии (на выбор); - демонстрация навыков заполнения необходимой	

	документации по технике безопасности при организации туристических поездок	
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	- демонстрация знания по разработки наглядного иллюстрированного материала на тему «Правила поведения в транспорте» для демонстрации туристической группе, возрастная категория на выбор студента.	
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	- определение частых причин травматизма и несчастных случаев в туризме, и возможные способы их решения. - изложение знаний при составлении индивидуальной инструкции по технике безопасности при организации туристических походов и поездок	
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	- определение качества обслуживания туристов в гостиничных или туристических комплексах; - демонстрация методов оценки качества туристического и гостиничного обслуживания	
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	- демонстрация навыков оформления маршрутной (заявочной) книжки и отчета о проведении туристической поездки.	

Управление функциональным подразделением организации

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК.4.1. Планировать деятельность подразделения	- демонстрация качества сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; - демонстрация качества составления плана работы подразделения; - демонстрация умений использовать различные методы принятия решений; - проведение инструктажа работников	*Дифференцированный зачет по итогам практики*
ПК.4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	- определение видов и способов контроля качества работы персонала; - демонстрация качества проведения контроля; - осуществление контроля технических и санитарных условий в помещении; - организация и проведение деловых совещаний, собраний, круглых столов, рабочих групп; - демонстрация способности работать в команде и осуществлять лидерские функции; - установление эффективного общения; - нахождение эффективных способов управления конфликтами;	
ПК.4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	- выполнение работы с использованием офисной техники; - демонстрация качества оформления отчётно-плановой документации по работе подразделения; - использование на практике правил организации делопроизводства; - планирование и проведение презентаций	

ПК.4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.	- получение основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); - выполнение сбора полной информации о качестве работы подразделения; - выделение основных показателей оценки и анализа качества работы подразделения; - определение мер по повышению эффективности работы подразделения; - внедрение инновационных методов работы подразделения	

4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: Кнорус, 2014 г.
2. Поляков А.В. Специальные модули для электронной формы учебника по экономике. – М.: Вентана-Граф, 2015 г. [Электронный ресурс] ЭБМ LECTA.
3. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм [Электронный ресурс]: учебник / А.В. Трухачев, И.В. Таранова. – Ставрополь: АГРУС Ставропольского гос. аграрного ун-та, 2013. – 396 с. http://znanium.com/catalog/author/f6602012-6b42-11e5-9e14-90b11c31de4cm
4. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Котлер Ф., Боуэн Д.Т., Мейкенз Д., - 4-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 1071 с.: 70x100 1/16. http://znanium.com/catalog/author/2e5bd135-34d0-11e4-b05e-00237dd2fde2

Дополнительная литература:

1. Бирюков, П.Н. Правовое регулирование туристской деятельности. Учебное пособие / Бирюков П.Н., Галушко Д.В., Каюмова Ю.А.; Под общ. ред.: Бирюков П.Н. - Воронеж: Изд-во Воронеж. ун-та, 2009. - 221 с.
2. Бояринова С. Как открыть туристическую компанию. - М.: АСТ Москва, Хранитель, 2008., 320с.
3. Гаврильчак И.Н. Основные принципы организации и развития международного туризма/ С.-Петерб. гос. ин-т сервиса и экономики. – СПб., 2008. – 173 с.
4. Гаврильчак И.Н. Туризм в России: концептуальные основы стратегических направлений развития: Моногр./ С.-Петер. гос. ин-т сервиса и экономики. – СПб., 2006. – 171 с.
5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности. – М.
6. Сухов Р.И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве. - М.: МарТ, Феникс, 2010., 240с.

Электронные ресурсы:

1. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студ. высших учебных заведений/М.А. Морозов., Н.С. Морозова. – М.: издательский центр «Академия», 2007. – 240с.

2. Н.А. Вотинцева. Договорные обязательства в сфере туристического и гостиничного бизнеса. Ростов на Дону: 2007. – 287с.