

Профессиональное образовательное учреждение
«Сыктывкарский кооперативный техникум»
Союза потребительских обществ Республики Коми

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по производственной практике

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

по специальности 43.02.10 «Туризм»

ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Сыктывкар, 2018 г.

Пояснительная записка

Производственная практика является составной частью профессионального модуля *ПМ.01 Предоставление турагентских услуг* по специальности *43.02.10 «Туризм»*

Требования к содержанию практики регламентированы:

- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования третьего поколения по специальности *43.02.10 «Туризм»*;
- учебным планом специальности *43.02.10 «Туризм»*;
- рабочей программой *ПМ.01 Предоставление турагентских услуг*;
- потребностями организаций и предприятий;
- настоящими методическими указаниями.

По профессиональному модулю *ПМ.01 Предоставление турагентских услуг* учебным планом предусмотрена производственная практика.

Производственная практика по профилю специальности направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности *Предоставление турагентских услуг*. В рамках производственной практики студент получает возможность освоить правила и этические нормы поведения организатора туризма.

Прохождение практики повышает качество профессиональной подготовки, позволяет закрепить приобретаемые теоретические знания, способствует социально-психологической адаптации на местах будущей работы.

Выполнение заданий практики поможет быстрее адаптироваться к условиям *туристской деятельности*.

Прохождение производственной практики является **обязательным условием** обучения.

Студенты, не прошедшие практику, к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю не допускаются и направляются на практику вторично, в свободное от учебы время. Студенты, успешно прошедшие практику, получают «зачет» и допускаются к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю.

Настоящая программа определяет цели и задачи, а также конкретное содержание заданий по практике, особенности организации и порядок прохождения производственной практики, а также содержит требования к оформлению дневника-отчета по практике. Консультации по практике проводятся руководителем практики от техникума по графику, установленному на организационном собрании группы.

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Производственная практика является составной частью образовательного процесса по специальности 43.02.10 «Туризм» и имеет важное значение при формировании вида профессиональной деятельности *Предоставление турагентских услуг.*

Цели практики:

Иметь практический опыт:

- в выявлении и анализе потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- в проведении сравнительного анализа предложений туроператоров;
- в разработке рекламных материалов и презентации турпродукта;
- во взаимодействии с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современных баз данных;
- в оформлении и расчете стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- в оформлении документации строгой отчетности.

1. Формирование профессиональных компетенций (ПК)

| Наименование результата обучения | Показатели оценки результата |
|---|--|
| ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. | - демонстрация навыков анализа запросов потребителя; - демонстрация навыков по оформлению заявок на бронирование. |
| ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. | - демонстрация навыков информирования клиента о возможностях удовлетворения его запросов; - демонстрация навыков информирования клиента по всем существенным условиям договора в соответствии с требованиями законодательства к предоставляемой информации; |
| ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | - изложение последовательности действий при взаимодействии с туроператором; - изложение последовательности действий при осуществлении реализации турпродукта; - обоснование отбора методов и приемов продвижения турпродукта; |
| ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой | - демонстрация навыков расчета стоимости турпакета в зависимости с заявкой потребителя; |
| ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы и др.) | - демонстрация навыков оформления турпутевок, ваучеров, страховых полисов, других документов; |
| ПК 1.6. Выполнять работы по оказанию визовой | - изложение содержания туристических формальностей во въездном туризме; |

| Наименование результата обучения | Показатели оценки результата |
|--|---|
| поддержки потребителю | -изложение содержания туристических формальностей в выездном туризме; |
| ПК 1.7. Оформлять документы строй отчетности | -демонстрация навыков оформления документов строгой отчетности. |

2. Формирование общих компетенций (ОК)

| Общие компетенции | Показатели оценки результата |
|--|---|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | – демонстрация интереса к будущей профессии, наличие положительных отзывов по итогам прохождения производственной практики |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | – обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области туризма |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | – решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в сфере туристских услуг |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | – эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | - использование различных информационно-коммуникационных источников - демонстрация навыков использования знаний прикладных программных продуктов |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | – взаимодействие с обучающимися и преподавателями – владение навыками делового общения, проектной деятельности |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий | – самоанализ и коррекция результатов собственной работы – проявление ответственности за работу подчиненных |
| ОК 8. Самостоятельно | – организация самостоятельных занятий при изучении |

| | |
|---|------------------------------------|
| определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | профессионального модуля |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | – анализ инноваций в сфере туризма |

Практика может быть организована в:

- *учреждениях, организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности сферы туризма.*

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание заданий практики позволит сформировать профессиональные компетенции по виду профессиональной деятельности *Предоставление турагентских услуг* и способствовать формированию общих компетенций (ОК).

Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

| Иметь практический опыт | Виды работ на производственной практике | Кол-во часов | Объем работ на производственной практике, требования к их выполнению и/ или условия выполнения | Документы, подтверждающие выполнение, необходимого объема работ | Документ, подтверждающий качество выполнения работ |
|--|--|--------------|--|---|--|
| 1 | 2 | | 3 | 4 | 5 |
| | Ознакомление с руководителем практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию. | 2 | Изучают: - структуру организации; - нормативные документы, регламентирующие деятельность организации. | Копия структуры предприятия (штат сотрудников, занимаемые должности). | |
| Технологии и организации турагентской деятельности | Ознакомление с рабочим местом менеджера в офисе турагентства. | 6 | Изучают: - современные информационные технологии в туризме - основные сайты туроператоров, с которыми сотрудничает турагентство. | Список туроператоров, с которыми сотрудничает турагентство. | Аттестационный лист |
| | Знакомство с работой менеджера по работе с клиентами турагентства. | 6 | Изучают: - туристические каталоги и наглядный материал - отельные базы самых распространённых туристических стран на сайтах туроператоров. | Списки самых продаваемых отелей в своих ценовых категориях (страны: Египет, Турция, Тайланд). | Аттестационный лист |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---------------------|
| | Выявление и анализ запросов клиентов турагентства. | 2 | Изучают: - запросы, потребности и предпочтения клиентов. | Список наиболее частых требований и предпочтений по отелям страны Египет (самой актуальной стране на зимний период). | Аттестационный лист |
| | Информирование клиента турагентства о продуктах и туруслугах в зависимости от их потребностей. | 4 | Изучают: - непосредственную работу менеджера по реализации имеющихся турпродуктов и туруслуг. | Пошаговый план реализации турпродукта с момента как клиент пришел в турагентство и до момента как он выбрал тур. | Аттестационный лист |
| | Составление заявки на бронирование. | 2 | Рассматривают: основные системы бронирования в туризме Заполняют: заявку на бронирование. | Образец заявки на бронирование тура. | Аттестационный лист |
| | Оформление страхования туриста. | 2 | Изучают: различные виды дополнительного страхования, предоставляемого туроператорами и их цены. | Список видов дополнительного страхования с кратким пояснением и их цены. | Аттестационный лист |
| | Документальное оформление данных о туристических услугах, входящих в турпродукт. | 4 | Составляют: договор на оказание туристических услуг между туристом и турагентством. | Копия составленного договора на оказание туристических услуг | Аттестационный лист |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---------------------|
| | | | | | |
| | Оформление документов отчетности : бланк строгой отчетности «Туристическая путевка» и приходный кассовый ордер. | 2 | Заполняют: бланки строгой отчетности в соответствии с требованиями и правилами, и приходный кассовый ордер. | Копия заполненного бланка строгой отчетности и копию заполненного приходного кассового ордера. | Аттестационный лист |
| | Оформление турпакета. | 4 | <p>Формируют:</p> <ul style="list-style-type: none"> - пакет документов, который необходимо выдавать при заключении сделки по оформлению туруслуг - пакет документов, выдаваемый туристу, необходимый для совершения путешествия. | <p>Копия заполненного пакета документов при заключении сделки по оформлению туруслуг.</p> <p>Копия заполненного пакета документов, выдаваемого туристу, для совершения путешествия.</p> | Аттестационный лист |

| | | | | | |
|---|--|---|---|---|---------------------|
| Технология продаж и продвижение турпродукта | Анализ турпродукта и услуг туристических и их характер. | 2 | Изучают: - сотрудничество с туроператорами. - популярные курортные направления предполагаемые турагенством. - основные и дополнительные услуги, оказываемые турагенством. | Договоры с туроператорами. Турпакет (пример одного турпакета оформленного на туриста). | Аттестационный лист |
| | Технология выявления потребностей, желаний клиентов. | 6 | Изучают: - тонкости диалога турагента с покупателям. - презентация турпродукта. | Анкета, заявка туриста на подбор тура. Распечатка предложенных вариантов тура. | Аттестационный лист |
| | Анализ рекламной деятельности. | 4 | Рассмотреть: - текущие рекламные акции (в каких СМИ они более продуктивны, а в каких менее продуктивны, на какую категорию она рассчитана). | Представить: - рекламные брошюры, объявления, интернет-распечатки. | Аттестационный лист |
| | Анализ деятельности по связям с общественностью. | 6 | Изучают: - публикации о компании (новости, пресс – релизы, проведение презентаций и пресс-конференций). - проведение благотворительных мероприятий. - организация встреч, собраний и тренингов. | Предоставить: - материал используемый на презентациях, встречах - статьи в СМИ - отчеты по мероприятиям. | Аттестационный лист |
| | Анализ работы турагенства на выставках, ярмарках, форумах. | 2 | Рассматривают: - участие турагенства на выставках, форумах, ярмарках городского масштаба и в масштабе страны. | Приложить: - пригласительные письма, благодарности, грамоты и прочие документы, | Аттестационный лист |

| | | | | | |
|--|---|-----------|--|--|---------------------|
| | | | | полученные или врученные на мероприятиях. | |
| | Анализ техники и технологий продаж турпродукта. | 6 | Разработка программы позиционирования турпродукта. Подготовка рекламного текста, слогана, анализ конкурентов, цен. | Программа позиционирования турпродукта рекламный текст, слоган. | Аттестационный лист |
| | Анализ технологий работы с различными типами клиентов. | 4 | Изучают: -индивидуальный подбор тура по желательной концепции отдыха туристов. -работу с одним туристом и подбор тура для группы туристов. | Документы на бронирование полного турпродукт, либо отдельных единиц, гостиница, транспорт и т.д. | Аттестационный лист |
| | Анализ системы формирования базы данных клиентов. | 4 | Исследуют: - базу данных, ее структуру и основные компоненты; - формальные данные туристов. - форму хранения данных. | Отчет о проделанной работе, заверенное агентство. Копии документов (договор, справка и т.д.). | Аттестационный лист |
| | Рекомендации по совершенствованию технологии продаж и продвижению турпродукта. | 2 | Составляют: - проекты продвижения турпродукта; - рекламные акции в интернете. | Отчет о проделанной работе, заверенный турагентством. | Аттестационный лист |
| | Оформление дневника отчета в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ПОУ «Сыктывкарский кооперативный техникум» СПО РК. | 2 | Анализ рассмотренного материала за время практики и применение его в отчете по практике. | Заполненный отчет | |
| | Итого | 72 | | | |

3 ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Общее руководство практикой осуществляет зам. директора по УПР. Ответственный за организацию практики утверждает общий план её проведения, обеспечивает контроль проведения со стороны руководителей, организует и проводит инструктивное совещание с руководителями практики, обобщает информацию по аттестации студентов, готовит отчет по итогам практики.

Практика осуществляется на основе договоров между образовательным учреждением и предприятиями, в соответствии с которыми последние предоставляют места для прохождения практики. В договоре оговариваются все вопросы, касающиеся проведения практики. Консультирование по выполнению заданий, контроль посещения мест производственной практики, проверка отчетов по итогам практики и выставление оценок осуществляется руководителем практики от ОУ.

Перед началом практики проводится организационное собрание. Посещение организационного собрания и консультаций по практике – обязательное условие её прохождения!

Организационное собрание проводится с целью ознакомления студентов с приказом, сроками практики, порядком организации работы во время практики в организации, оформлением необходимой документации, правилами техники безопасности, распорядком дня, видами и сроками отчетности и т.п.

ВАЖНО! С момента зачисления практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и внутреннего распорядка, действующие на предприятии, в учреждении или организации!

4.ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДНЕВНИКА-ОТЧЕТА

Записи в дневник-отчет вносятся ежедневно. Изложение материала ведется от третьего лица. Отчет о проделанной работе за каждый день практики подписывается руководителем практики от организации.

Календарный план практики заполняется студентом в соответствии с программой и утверждается заведующей практикой. В случае корректировки плана практики по согласованию с руководителем практики от организации (предприятия) указывается фактическое количество часов в соответствующей графе. В графе «Отметка о выполнении (даты)» указываются фактические даты изучения вопросов плана практики.

Записи в дневнике-отчете должны сопровождаться ссылками на приложения (при наличии). Приложения представляют собой материал, подтверждающий выполнение заданий по практике (копии документов, схемы, таблицы и др.). Приложения имеют сквозную нумерацию. Номера страниц приложений допускается ставить вручную.

**ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
прохождения практики**

| № п/п | Наименование мероприятий | Кол-во часов |
|--------------|---|---------------------|
| 1. | Ознакомление с руководителем практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию. | 2 |
| 2. | Ознакомление с рабочим местом менеджера в офисе турагентства. | 6 |
| 3. | Знакомство с работой менеджера по работе с клиентами турагентства. | 6 |
| 4. | Выявление и анализ запросов клиентов турагентства. | 2 |
| 5. | Информирование клиента турагентства о продуктах и туристических услугах в зависимости от их потребностей. | 4 |
| 6. | Составление заявки на бронирование. | 2 |
| 7. | Оформление страхования туриста. | 2 |
| 8. | Документальное оформление данных о туристических услугах, входящих в турпродукт. | 4 |
| 9. | Оформление документов отчетности : БСО «Туристическая путевка» и приходный кассовый ордер. | 2 |
| 10. | Оформление турпакета. | 4 |
| 11. | Анализ турпродукта и услуг туристических и их характер. | 2 |
| 12. | Технология выявления потребностей, желаний клиентов. | 6 |
| 13. | Анализ рекламной деятельности. | 4 |
| 14. | Анализ деятельности по связям с общественностью. | 6 |
| 15. | Анализ работы турагентства на выставках, ярмарках, форумах. | 2 |
| 16. | Анализ техники и технологий продаж турпродукта. | 6 |
| 17. | Анализ технологий работы с различными типами клиентов. | 4 |
| 18. | Анализ системы формирования базы данных клиентов. | 4 |
| 19. | Рекомендации по совершенствованию технологии продаж и продвижению турпродукта. | 2 |
| 20. | Оформление дневника отчета в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной НОУ СПО «Сыктывкарский кооперативный техникум» | 2 |
| | ИТОГО: | 72 ч. |

Примечания:

Отметка о выполненных мероприятиях должна совпадать с записями в дневнике.

