

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

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по производственной практике
ПМ.03 Предоставление туроператорских 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.03 Предоставление туроператорских 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.03 Предоставление туроператорских услуг*;
- потребностями организаций и предприятий;
- настоящими методическими указаниями.

По профессиональному модулю *ПМ.03 Предоставление туроператорских 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 туроператорских 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 туроператорских услуг*.

Цели практики:

1. Получение практического опыта:
 - проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
 - планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
 - предоставления сопутствующих услуг;
 - расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
 - взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта;

- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планирования рекламной кампании, проведение презентаций, включая работу на специализированных выставках.

2. Формирование профессиональных компетенций (ПК)

Наименование результата обучения	Показатели оценки результата
ПК 1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованности туристского продукта	демонстрация навыков проведения маркетинговых исследований рынка туристских услуг
ПК 2. Формировать туристский продукт	демонстрация навыков формирования востребованного туристского продукта
ПК 3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	демонстрация навыков расчета стоимости турпродукта
ПК 4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	- изложение содержания и последовательности технологии взаимодействия с турагентами по реализации и продвижению турпродукта. - демонстрация навыков составления обоснованного плана продвижения туристических продуктов на рынок.

3. 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 определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении 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 туроператорских услуг* и способствовать формированию общих компетенций (ОК).

Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

Иметь практически й 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, подтверждаю- щий 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.	Схема организационной структуры предприятия, копии учредительных документов	
Технология и организация туроператор- ской деятельност и	Осуществление планирования турпоездов.	6	Изучают: - структуру внутреннего рынка туслуг; -различные туристские ресурсы при формировании турпродукта	Пояснительная записка об особенностях предоставления туслуг в Республике Коми, в г. Сыктывкар	Аттеста- ционный лист
	Составление программ тура и турпоездов.	4	Изучают: основные потребительские свойства турпродукта, этапы создания турпродукта (составление модели тура, разработка	Предоставляют проект – не конкретизированное представление о будущей тур программе, план тестового прохождения маршрута	Аттеста- ционный лист

			технической документации, обкатка программы)		
	Предоставление сопутствующих услуг турфирмы.	4	Изучают: виды дополнительных услуг в туризме	Список дополнительных услуг, предоставляемых турфирмой	Аттестационный лист
	Решение проблем, возникающих на маршруте	4	Изучают: - нормативно правовую базу в туриндустрии, - изучают «Закон о защите прав потребителей». - правила ведения претензионной работы с клиентами	Виды претензий, полученных турфирмой, Образцы форм ответов на претензии туристов, фото уголка потребителя	Аттестационный лист
	Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определение цены турпродукта	4	Составляют: - калькуляцию туров	Образец калькуляции тура	Аттестационный лист
	Планирование программ турпоездок по заявке потребителя	6	Работа программами бронирования при бронировании турпродукта	Образец заявки на бронирование нестандартного тура	
	Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта	2	Изучают: виды и формы договорных отношений между турфирмой-оператором и партнерскими организациями	Образцы договоров о сотрудничестве	
	Составление программ тура и	4	Работа с клиентами, получение	Образец программы	

	турпакета		практических навыков техникам продаж, выявление потребностей клиента, составление программы тура по запросу клиента	тура	
	Работа со стандартным обеспечением для организации делопроизводства	4	Работа с документами страхования в туроператорской деятельности, ознакомление с документами бухгалтерской отчетности в туризме	Описать технологию работы менеджера по туризму в части бухгалтерской отчетности, претензионной работы, страхования туристов (предоставить копию документов)	
	Практика работы с туристской документацией и отчетностью	4	Изучают: туристские формальности, особенности оформления заграничных паспортов, оформление виз, пограничные и таможенные формальности	Предоставить образцы стандартного пакета документов для туриста при оформлении тура	
Реализация маркетинговых технологий в сфере туризма	Проведение маркетингового исследования объектов туристского рынка. Выявление целевых сегментов рынка. Позиционирование туристского продукта	6	Составление анкет для опроса по проблеме в деятельности турагентства. Проведение опроса, обработка анкет, подготовка отчета. Анализ динамики спроса на туристские услуги. Разработка программы	Анкета Отчет об исследовании Диаграмма динамики спроса на туристские услуги, цен Составление портрета потребителей, определение целевых клиентов.	

			позиционирования турпродукта Подготовка рекламного текста, слогана	Программа позиционирования турпродукта. Рекламный текст, слоган	
	Создание базы данных по туристическим продуктам с использованием информационно-коммуникационных средств	6	Подбор оптимального туристского продукта. Оформление и расчет стоимости турпакета (калькуляция тура на человека, на группу по маршруту). Маркетинговые исследования предложений от туроператоров.	Туристский продукт. Калькуляция стоимости на 1 чел., на группу. Предложений от туроператоров.	
	Фирменный стиль туристского предприятия. Рекламная продукция	4	Анализ фирменного стиля Разработка предложений по совершенствованию фирменного стиля Разработка рекламного средства	Элементы фирменного стиля Рекламное средство	
	Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. Анализ конкурентной среды	2	Анализ внутренней среды организации, изучение внутренней структуры Анализ конкурентов, цен Миссия, цели и задачи организации	Схема структуры турагенства Анализ основных конкурентов по ценам, турпродуктам, сервисному обслуживанию,	

				рекламе	
	Планирование презентаций, включая работу со специализированным программным обеспечением для организации делопроизводства	4	Подготовка презентации турпродукта	Программа презентации	
	Работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристических услуг	4	Обслуживание, консультирование клиентов Изучение работы с рекламными агентами по продвижению турпродукта	Копии агентских договоров с рекламными агентствами Перечень рекламных средств в организации	
	Оформление отчета в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ПОУ «Сыктывкарский кооперативный техникум» СПО РК	2	Изучение агентских договоров Подготовка отчета, выводы по темам общие выводы	Отчёт, выводы и предложения	
	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, оформлении 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.	Осуществление планирования турпоездов	6
3.	Составление программ тура и турпоездов.	4
4.	Предоставление сопутствующих услуг турфирмы	4

5.	Решение проблем, возникающих на маршруте.	4
6.	Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определение цены турпродукта.	4
7.	Планирование программ турпоездов по заявке потребителя.	6
8.	Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта	2
9.	Составления программ тура и турпакета.	4
10.	Работа со стандартным обеспечением для организации делопроизводства.	4
11.	Практика работы с туристской документацией и отчетностью.	4
12.	Проведение маркетингового исследования объектов туристского рынка. Выявление целевых сегментов рынка. Позиционирование туристского продукта.	6
13.	Создание базы данных по туристическим продуктам с использованием информационно-коммуникационных средств.	6
14.	Фирменный стиль туристического предприятия. Рекламная продукция.	4
15.	Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. Анализ конкурентной среды.	2
16.	Планирование презентаций, включая работу со специализированным программным обеспечением для организации делопроизводства.	4
17.	Работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристических услуг.	4
18.	Оформление отчета в соответствии с содержанием тематического плана практики и по форме, установленной ПОУ «Сыктывкарский кооперативный техникум» СПО РК	2
	ИТОГО:	72 ч.

Примечания:

1. Отметка о выполненных мероприятиях должна совпадать с записями в дневнике.

