

Негосударственное образовательное учреждение среднего профессионального образования «Сыктывкарский кооперативный техникум» Союза потребительских обществ Республики Коми

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
по преддипломной практике**

по специальности 43.02.10 «Туризм»

ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Сыктывкар, 2015 г.

<p>Рассмотрено на заседании цикловой комиссии общеобразовательных и экономических дисциплин протокол № _____ от «__» _____ 2015г. Председатель: _____ Н.С. Лапшина</p> <p>Согласованно Зам. директора по УПР _____ И.В. Симпелева «__» _____ 2015г.</p>	<p>Составлено в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности «Туризм»</p> <p>Оформлено решением методического совета № _____ «__» _____ 2015г. Председатель совета Зам. директора по УПР _____ И.В. Симпелева «__» _____ 2015г.</p>
---	---

Составитель: Куртиякова С.Е., преподаватель СКТ

Рецензент: Вишнякова В.В., преподаватель СКТ

№ п/п	Содержание практики	Количество	
		дней	часов
1	Ознакомление с правовыми нормативными и законодательными актами, регулирующими деятельность туристического предприятия	1	6
2	Ознакомление с организационной структурой туристического предприятия	1	6
3	Изучение работы отделов туристического предприятия. Изучение документации туристического предприятия	3	18
3.1.	Работа с документацией туристического предприятия (туристические путевки, ваучеры, визы, график загрузки туристического предприятия, заказ-калькуляция)	1	6
3.2.	Работа с технологической документацией туристического предприятия (технологическая карта туристического путешествия, технологическая карта экскурсии)	1	6
3.3.	Работа с документацией по технике безопасности (инструктаж по технике безопасности, протокол по технике безопасности)	1	6
4	Работа с клиентами туристического предприятия	5	30
4.1.	Правила общения и работы с клиентом при личном визите	1	6
4.2.	Правила работы с клиентом при общении по телефону	1	6
4.3.	Правила работы с клиентом при бронировании услуг	1	6
4.4.	Расчет стоимости тура по направлениям	2	12
5	Изучение ресурсов и потенциала туристического предприятия	2	12
6	Выполнение индивидуального задания (практическая часть дипломного исследования)	4	24
7	Оформление отчета по практике	3	18
Итого:		19	114

В первый день пребывания студентов на практике они обязательно должны пройти инструктаж по технике безопасности и противопожарной профилактике.

По преддипломной практике составляется отчет. Завершается преддипломная практика его защитой. Содержание преддипломной практики должно обеспечивать:

1. Выполнение целей и задач преддипломной практики
2. Подготовку и оформление отчёта о преддипломной практике
3. Сбор материалов для написания дипломной работы

СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Тема	Практические задания
1		
	Общая характеристика туристического предприятия	<u>Указать</u> наименование организации (место прохождения практики) <u>Описать</u> : 1. Вид туристического предприятия и его статус; историю создания, наличие сертификата на момент прохождения практики. Указать нормативно-правовые

		<p>документы, регламентирующие деятельность туристического предприятия.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. На основе анализа организационных документов определить: цели, миссию предприятия, указать юридический адрес, правовой статус, ОПФ, форму собственности, функциональное назначение-профиль, основные направления деятельности туристического предприятия, специализацию по видам услуг. 3. Указать основные структурные подразделения туристического предприятия, их штатный состав работников. 4. Изобразить схематично структуру туристического предприятия, отражающую подчинённость отделов и подразделений. 5. Показать схему взаимодействия между структурными подразделениями туристического предприятия и партнёрами (туроператорами). 6. Пройти инструктаж по технике безопасности и данные инструктажа представить в отчёте в виде выписки. 7. В приложениях представить уставные документы -свидетельство о регистрации, свидетельство о постановке организации на учёт в налоговом органе, Устав предприятия, локальные акты (положение о персонале и т.д.)
2	Изучение работы различных отделов туристического предприятия. Изучение документации туристического предприятия.	<p>Описать особенности составления и работы со следующими документами туристического предприятия:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Работа с документацией туристического предприятия (туристические путевки, ваучеры, визы график загрузки туристического предприятия, заказ-калькуляция). 2. Работа с технологической документацией туристического предприятия (технологическая карта туристического путешествия, технологическая карта экскурсии). 3. Работа с документацией по технике безопасности (журнал инструктажа по технике безопасности, протоколы по технике безопасности).
3	Изучение наличия и возможностей организации дополнительных и прочих услуг туристического предприятия.	<p>Описать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Услуги питания. 2. Наличие и возможности организации дополнительных услуг туристического предприятия. 3. Услуги по бронированию билетов и аренде транспортных средств.

		4. Экскурсионные услуги.
4	Работа с клиентами туристического предприятия	<p>В рамках преддипломной практики студент получает возможность освоить правила и этические нормы поведения работников туристического бизнеса.</p> <p>Описать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Правила общения и работы с клиентом при личном визите. 2. Правила работы с клиентом при общении по телефону. 3. Правила работы с клиентом в конфликтной ситуации. 4. Правила работы с клиентом при бронировании услуг. 5. Расчёт стоимости тура по направлениям.
5	Изучение ресурсов и потенциала туристического предприятия	<p>Описать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Динамику продаж (реализации) услуг за последние 3 года, по сезонам, региону, видам туризма. 2. Факторы, оказывающие влияние на продажи услуг. 3. Состав клиентуры, сегментацию по целям поездок, устойчивость клиентуры, потенциальные возможности расширения клиентуры. 4. Основные направления деятельности туристического предприятия в ближайшем будущем.
6	Выполнение индивидуального задания	<p>Выполнить самостоятельно технологический цикл обслуживания туристов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Организовать свое рабочее место, как сотрудника туристического предприятия; проанализировать наличие справочных и рабочих материалов с презентацией их в отчёте 2. Выполнить процедуры общения с клиентом при личном визите в процессе личной продажи; отразить действия с помощью необходимых документов. 3. Применить технологии предоставления основных и дополнительных услуг клиентам туристического предприятия; подтвердить действия документами. 4. Осуществить расчёт стоимости тура; показать действия с помощью необходимых документов. 5. Выполнить процедуры послепродажного обслуживания клиентов туристического предприятия; показать действия с помощью необходимых документов.
6	Практическая часть дипломного исследования.	<p>Подготовить:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Технико-экономическую характеристику предприятия, на базе которого проводится

		<p>исследование (статус предприятия, организационно-управленческая структура, особенности технического процесса и т.д.).</p> <p>2. Уставные документы –свидетельство о регистрации, свидетельство о постановке организации на учёт в налоговом органе, Устав предприятия, Положение о персонале и т.д.</p> <p>Описать:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цель проведения исследования. 2. Проблему, исследуемую в выпускной квалификационной работе (ВКР), на примере данной организации. 3. Методы, которые были использованы в исследовании. 4. Ход исследования. 5. Предполагаемые результаты и выводы по ВКР.
7.	Оформление дневника-отчёта	<p>В дневник-отчёт входят документы в следующем порядке:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Направление на практику (договор на преддипломную практику); 2. Отчёт, в котором необходимо отразить следующее: <ul style="list-style-type: none"> - выполнение задания по п.п. 1-6. - вывод по темам и в целом о прохождении преддипломной практики: как прошла практика, что нового дала практика, уровень собственных теоретических знаний, предложения по улучшению организации практики и т.д. - характеристика (пишет руководитель практики) 3. Аттестационный лист студента –практиканта. 4. Приложения к дневнику –отчёту.

4. Требования к оформлению дневника-отчёта по преддипломной практике.

Дневник-отчёт по преддипломной практике представляет собой комплект материалов, включающий в себя документы на прохождение практики (направление, договор): материалы, подготовленные практикантом и подтверждающие выполнение заданий практики.

В дневнике - отчёте должны быть отражены итоги деятельности студента во время прохождения практики, анализ и необходимые расчёты по позициям программы, выводы и предложения.

Дневник - отчёт оформляется в строгом соответствии с требованиями данных методических рекомендаций.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель в следующем порядке:

1. Направление на практику
2. Договор
3. Дневник-отчёт о выполнении заданий по преддипломной практике (по каждому пункту плана и сопровождается ссылками на приложения).
4. Аттестационный лист студента практиканта.
5. Характеристика студента является обязательной составной частью дневника практики, заполняется куратором от предприятия по окончании практики.
6. Приложения (копии документов, выполненные задания). На приложения делаются ссылки в дневнике-отчёте. Приложения имеют сквозную нумерацию.

Объём дневника-отчёта по практике за каждый день работы должен соответствовать полноте изложения вопроса. Таблицы и схемы выносятся в приложения.

Каждый дневник-отчёт оформляется индивидуально, не допускается написание групповых работ.

По окончании практики дневник-отчёт проверяется и утверждается руководителем практики от техникума и подписывается им. Защищённый отчёт хранится в техникуме.

В случае невыполнения программы преддипломной практики, непредставления отчёта по практике, получения отрицательного отзыва руководителя практики от организации, студент не допускается к защите дипломной работы и подлежит отчислению из техникума. Студенты, успешно прошедшие преддипломную практику получают дифференцированный зачёт и допускаются к ГИА.