

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономическая дисциплина

протокол № 1 от 31.08 2017 г.

Председатель цикловой комиссии [подпись] С.В. Токмакова

« 31 » 08 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
по учебной работе
Колледжа ПсковГУ

[подпись]

О.В.Ефимова

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы преддипломной практики

Программа преддипломной практики является составной частью ОПОПСССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Преддипломная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

ОК

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ОВД

ОВД 5.2.1. Предоставление турагентских услуг

ОВД 5.2.2. Предоставление услуг по сопровождению туристов

ОВД 5.2.3. Предоставление туроператорских услуг

ОВД 5.2.4. Управление функциональным подразделением организации

1.2. Цели и задачи преддипломной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности

Задачей практики по специальности 43.02.10. Туризм является овладение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление турагентских услуг, Предоставление услуг по сопровождению туристов, Предоставление туроператорских услуг, Управление функциональным подразделением организации, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессиональных модулей ПМ 01 Предоставление турагентских услуг, ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов, ПМ 03 Предоставление туроператорских услуг,

ПМ 04 Управление функциональным подразделением организации, предусмотренного ФГОС СПО.

В основу практического обучения заложено сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся.

В ходе освоения программы преддипломной практики обучающийся должен:

Знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителей;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования без актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятие в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.
- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;

- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.
- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методику работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалам по страноведению и регионоведению, местам и видам;
- размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездов;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчета с турагентами и способы их поощрения;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной кампании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами;
- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;
- виды планирования и приёмы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;

- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчётности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;
- методику проведения презентаций;
- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

Уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристской путевки на основании

бланка строгой отчетности;

- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.
- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;

- составлять турпакеты с использованием иностранных языков;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура,
- принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- консультировать партнеров по турпродуктам,
- оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;
- собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы рабочие группы;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- осуществлять эффективное общение
- проводить инструктаж работников
- контролировать качество работы персонала
- контролировать технические и санитарные условия в офисе
- управлять конфликтами
- работать и организовывать работу с офисной техникой
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства
- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения
- проводить презентации
- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности)
- собирать информацию о качестве работы подразделения
- оценивать и анализировать качество работы подразделения
- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения
- внедрять инновационные методы работы.

Иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров,
- разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или элементов) по заявке потребителя;
- оказание визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности.
- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта по итогам туристской поездки;
- 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;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;
- сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;
- составления плана работы подразделения;
- проведения инструктажа работников;
- контроля качества работы персонала;
- составления отчётно-плановой документации о деятельности подразделения;
- проведения презентаций;
- расчёта основных финансовых показателей деятельности организации.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

| Код | Наименование результата обучения |
|------------|---|
| 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. |
| 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. |
| 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. |
| ПК 4.1. | Планировать деятельность подразделения. |
| ПК 4.2. | Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. |
| ПК 4.3. | Оформлять отчетно-планирующую документацию. |
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес |
| ОК 2. | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4. | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |

| | |
|-------|---|
| ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6. | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. |
| ОК 8. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9. | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план преддипломной практики

| № П/П | Наименование тем | Кол-во часов практики |
|----------|--|-----------------------------|
| 1 | Тема 1 Знакомство с деятельностью предприятия | 6 |
| 2 | Тема 2 Сбор финансово-экономической информации в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием | 66 |
| 3 | Тема 3 Систематизация собранного материала в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием | 66 |
| 4 | Тема 4 Анализ собранного материала в соответствии с тематикой ВКР | 6 |
| | Оформление аналитического отчета по преддипломной практике | |
| | Всего: | 144 |

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

3.2. Содержание преддипломной практики

| № п/п | Виды работ | Содержание работ | Кол- во час. | Коды компетенций | |
|----------|--|---|--------------------|-------------------------|-----------------------------|
| | | | | ОК | ПК |
| 1 | Выявлять и анализировать запросы потребителя | Тема 1 Изучение структуры предприятия и используемых | 6 | ОК 3. ОК 4. ОК 5. | ПК.1.1 ПК.1.2 ПК 3.1. |

| | | | | | |
|---|--|--|----|--------------------------------------|--|
| | и возможности их реализации, информировать потребителя о туристских продуктах и взаимодействовать с туроператором. | технологий для предоставления туристских услуг, изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих эти процессы; изучение внутренней среды и основных бизнес-процессов организации, инструктаж по технике безопасности и охране труда; изучение Правил внутреннего распорядка предприятия | | ОК 6. ОК 9. | ПК 3.2. |
| 2 | Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации, информировать потребителя о туристских продуктах и взаимодействовать с туроператором. Проведение маркетинговых исследований рынка туруслуг с целью формирования востребованного туристского продукта. Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). Планирование деятельности подразделения. Оформление отчетно – планирующей документации | Тема 2 Выполнение индивидуального задания научного руководителя в соответствии с выбранной и утвержденной темой выпускной квалификационной работы; | | ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ОК 9 | ПК 3.4. ПК 3.2. |
| | | Тема 2.1 Изучение экономических показателей деятельности предприятия: номенклатуры услуг, выяснение перспектив работы организации. | 22 | ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 | ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.5 |
| | | Тема 2.2 Обобщение полученных показателей и проведение анализа устойчивости и конкурентоспособности предприятия под руководством руководителя выпускной квалификационной работы | 22 | ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 | ПК 2.6 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4 ПК 4.3 |
| | | Тема 2.3 Выполнение основных видов деятельности на конкретном предприятии туризма. | 22 | ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 | ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.7 ПК 3.2 ПК 4.1 ПК 4.3 |
| 3 | Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. Оформление документов строгой отчетности. Контроль качества обслуживания туристов. | Тема 3.1 Обобщение результатов проведенного анализа, | 22 | ОК 2. ОК 3. ОК 4. | ПК 3.1. ПК 3.2 ПК 3.4. |
| | | Тема 3.2 Выявление резервов предприятия туризма и определение возможных направлений их эффективного использования; | 22 | ОК 7 ОК 8 ОК 9. | ПК 2.5 ПК 2.6 ПК 3.4 ПК 4.3 |
| | | Тема 3.3 Выполнение основных видов деятельности на конкретном предприятии туризма; | 22 | ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 | ПК 1.7 ПК 2.4 ПК 2.5 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|------------------------------|--------------------|
| | | | | ОК 6 | |
| 4 | Использование информационно-коммуникационных технологий. Оформление отчетно – планирующей документации | Тема 4 Представление руководителю выпускной квалификационной работы первой главы диплома, составление и защита отчета по апробации исследовательского материала по теме ВКР на практике. | 6 | ОК 1 ОК 4 ОК 5 ОК 7 | ПК 3.1. ПК 3.3. |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики

Нормативно-правовые акты:

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2018
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1«О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.1997 №490

16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»)
17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644
18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

ГОСТы

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

Основные источники в т.ч. из ЭБС:

1. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можяева – Москва: Альфа – М, НИЦ – ИНФРА - М, 2018. – 240 с.
2. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для СПО – Москва: Юрайт, 2017. - 247 с.
3. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017-368 с.(ПО) ISBN:978-5-00091-141-9

Дополнительные источники т.ч. из ЭБС:

1. Карнаух Н.Н. Охрана труда. Учебник для СПО - Москва : Юрайт, 2017 . – 336 с.
2. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / под общ. ред. А. Л. Гапоненко. – Москва : Юрайт, 2016. – 396 с. – Серия : Профессиональное образование. ISBN 978-5-9916-7066-1
3. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина /, Москва : Альфа - М., 2013- 303 с.
4. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для СПО / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2017. – 136 с. - (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01670-3.

Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.

4. <https://www.biblio-online.ru/> – Электронная библиотека ЮРАЙТ.
 5. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

4.2. Материально-техническое обеспечение

Преддипломная практика по специальности 43.02.10 Туризм проводится в туристических фирмах и организациях, туристических комплексах различных организационно-правовых форм на основе прямых договоров, заключенных между организацией и Колледжем ПсковГУ.

Туристические предприятия имеют современное технологическое оснащение, инструктивный материал, комплект учебно – методической документации и программное обеспечение рабочих мест для обучающихся Колледжа ПсковГУ.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

| 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. | Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта в соответствии с запросами потребителя | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике |
| ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. | Умение использовать информационно – коммуникационные технологии по продаже турпродукта | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике |
| ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | Умения определять каналы по продвижению туристского продукта | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике |
| ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. | Умения рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике |

| | | |
|---|---|---|
| <p>ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).</p> | <p>Оформление турпродукта</p> | <p>Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике</p> |
| <p>ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p> | <p>Умения оформлять профессиональную документацию</p> | <p>Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике</p> |
| <p>ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.</p> | <p>Умения оформлять профессиональную документацию</p> | <p>Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике</p> |
| <p>ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> | <p>Демонстрация навыков контроля, готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу группы на маршрут</p> | <p>Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике</p> |
| <p>ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p> | <p>Демонстрация навыков проведения инструктажа туристов о правилах поведения на маршруте</p> | <p>Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике</p> |
| <p>ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.</p> | <p>Демонстрация навыков и приемов координации и контроля действий туристов на маршруте</p> | <p>Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике</p> |
| <p>ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.</p> | <p>Демонстрация навыков обеспечения безопасности туристов на маршруте</p> | <p>Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике</p> |
| <p>ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.</p> | <p>Демонстрация навыков и контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной</p> | <p>Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике</p> |
| <p>ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.</p> | <p>Демонстрация навыков оформления отчетных документов об отчетной поездке</p> | <p>Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания</p> |

| | | |
|---|---|--|
| | | по преддипломной практике |
| ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта | Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике |
| ПК 3.2. Формировать туристский продукт | Умения проектировать новые туристские продукты | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике |
| ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта | Определение потребностей потребителя и оформление стоимости турпродукта | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике |
| ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта | Умения определять каналы по продвижению туристского продукта | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике |
| ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения. | Умения принимать участие в разработке планов работы подразделения и всей организации | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике |
| ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных. | Умения разрабатывать должностные инструкции и осуществлять контроль исполнения принятых решений | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике |
| ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию. | Умения составлять планово – отчетную документацию | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| Результаты (освоенные общие компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|--|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Демонстрация интереса к будущей профессии | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения |

| | | |
|--|--|--|
| | | образовательной программы |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |

6. Формы промежуточной аттестации

| | |
|--|--|
| Назначение | Промежуточная аттестация – проведение итоговой конференции с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций |
| Время приема зачета с оценкой-собеседование по отчетной документации | 20-30 минут |
| Количество вариантов контрольных заданий | Мультимедийная презентация по отчетам практики |
| Применяемые технические средства | Мультимедийный проектор, ноутбук, экран |
| Использование информационных источников | Используются аналитические и наглядные материалы практики |
| Дополнительная информация | В аудитории находится вся академическая группа |

7. КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

7.1. Перечень осваиваемых компетенций

Конечными результатами освоения преддипломной практики являются следующие компетенции:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

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.

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.

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.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно – планирующую документацию.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания

| Результаты обучения | Показатели сформированности компетенций | Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции | | | | Оценочные средства / процедуры оценивания |
|--|---|---|---|---|--|--|
| | | Не освоена (неудовлетворительно) | Освоена частично (удовлетворительно) | Освоена в основном (хорошо) | Освоена (отлично) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителей; - требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; - различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; - методы поиска, анализа и формирования без актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; - технологии использования базы данных; - статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятие в туризме аббревиатуры; - особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; - основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме; - виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; - характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; - правила оформления деловой документации; - правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; - перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; - требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. - основы организации туристской деятельности; - правила организации туристских поездок, экскурсий; - требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; - правила проведения инструктажа туристской группы; - правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; - основы анимационной деятельности; - правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; - приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; - инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; - правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; - правила оказания первой медицинской помощи; - контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; - стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; - правила составления отчетов по итогам туристской поездки. - виды рекламного продукта; - правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; - способы обработки статистических данных; - методику работы с базами данных; - методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам; - размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; - планирование программ турпоездок; - основные правила и методику составления программ туров; - правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; | <p>Знает основные понятия и положения, понятия, определения</p> | <p>Затрудняется сформулировать основные понятия и положения, понятия, определения</p> | <p>Не демонстрирует глубокого понимания материала, частично формулирует основные понятия и положения, определения</p> | <p>Формулирует с некоторыми ошибками основные понятия и положения, понятия, определения</p> | <p>Формулирует без ошибок основные понятия и положения, понятия, определения</p> | <p>Устный опрос, тестирование, экзамен</p> |

| | | | | | | |
|--|---|---|---|---|--|------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - способы устранения проблем, возникающих во время тура; - методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; - методику создания агентской сети и содержание агентских договоров; - основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; - правила бронирования туров; - методику организации рекламных туров; - правила расчета с турагентами и способы их поощрения; - основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований; - технику проведения рекламной кампании; - методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; - техники эффективного делового общения, протокол и этикет; - специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами; - значение планирования как функции управления; - методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений; - виды планирования и приёмы эффективного планирования; - эффективные методы принятия решений; - основы организации туристской деятельности; - стандарты качества в туризме; - правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; - приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; - методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; - принципы эффективного контроля; - Трудовой кодекс Российской Федерации; - организацию отчетности в туризме; - основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; - методику проведения презентаций; - основные показатели качества работы подразделения; - методы по сбору информации о качестве работы подразделения; - методы совершенствования работы подразделения; - инновации в сфере управления организациями туристской индустрии. | | | | | | |
| <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - определять и анализировать потребности заказчика; - выбирать оптимальный туристский продукт; - осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); - составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; - взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; - осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; - принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; - обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; - разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; - представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; - оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; - составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); - приобретать, оформлять, вести учет обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; - принимать денежные средства в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности; - предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, | <p>Решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике, владеет алгоритмами</p> | <p>Не демонстрирует основные умения</p> | <p>В основном демонстрирует основные умения</p> | <p>Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...</p> | <p>Свободно демонстрирует умения, в том числе, в нестандартных ситуациях ...</p> | <p>Тестирование, экзамен</p> |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| <p>предоставляемых для оформления визы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; - доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран. - проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; - определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; - проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; - проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; - использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; - организовывать движение группы по маршруту; - эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; - взаимодействовать со службами быстрого реагирования; - организовывать досуг туристов; - контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; - контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; - проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; - проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; - контролировать наличие туристов; - обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; - оформлять отчёт о туристской поездке; - оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов; - осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами; - проводить анализ деятельности других туркомпаний; - работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; - обрабатывать информацию и анализировать результаты; - налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; - работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; - работать с информационными и справочными материалами; - составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; - составлять турпакеты с использованием иностранных языков; - оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; - оформлять страховые полисы; - вести документооборот с использованием информационных технологий; - анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, - принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; - рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; - работать с агентскими договорами; - использовать каталоги и ценовые приложения; - консультировать партнеров по турпродуктам, - оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; - работать с заявками на бронирование туруслуг; - предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; - использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; - использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках; - собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; - использовать различные методы принятия решений; - составлять план работы подразделения; - организовывать и проводить деловые совещания, собрания, | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| <p>круглые столы рабочие группы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в команде и осуществлять лидерские функции; - осуществлять эффективное общение - проводить инструктаж работников - контролировать качество работы персонала - контролировать технические и санитарные условия в офисе - управлять конфликтами - работать и организовывать работу с офисной техникой - пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения - проводить презентации - рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности) - собирать информацию о качестве работы подразделения - оценивать и анализировать качество работы подразделения - разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения - внедрять инновационные методы работы. | | | | | | |
| <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; - проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, - разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; - взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; - оформления и расчета стоимости турпакета (или элементов) по заявке потребителя; - оказание визовой поддержки потребителю; - оформления документации строгой отчетности. - оценки готовности группы к турпоездке; - проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; - сопровождения туристов на маршруте; - организации досуга туристов; - контроля качества предоставляемых туристу услуг; - составления отчета по итогам туристской поездки; - 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; - взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; - работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; - планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках; - сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; - составления плана работы подразделения; - проведения инструктажа работников; - контроля качества работы персонала; - составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; - проведения презентаций; - расчета основных финансовых показателей деятельности организации. | <p>Владеет методами, принципами, навыками</p> | <p>Не владеет основными методами, принципами, навыками</p> | <p>Частично владеет основными методами, принципами, навыками</p> | <p>В основном владеет основными методами, принципами, навыками</p> | <p>Свободно владеет основными методами, принципами, навыками</p> | <p>Контрольная работа, индивидуальное задание, экзамен</p> |

7.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по преддипломной практике проводится в виде собеседования по отчетной документации практики: дневник практики, отчет по практике, отзыв руководителя от организации с проставлением зачета с оценкой. Защита отчета проводится в форме презентации.

7.4. Критерии оценки итогов преддипломной практики

Оценка «отлично» ставится при условии, что обучающийся-практикант добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками,

предусмотренными программой преддипломной практики; аккуратно оформил дневник, содержание которого полноценно отражает объём информации и практических навыков, которые изучил обучающийся.

Практические навыки освоены полностью: обучающийся знает виды и объём работ, качество выполнения работ в соответствии с технологией и требованиями организации в которой проходил обучающийся практику, объём и уровень освоения практических навыков полный и соответствует уровню 91-100%.

Таким образом, у обучающегося сформированы основы соответствующих профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» ставится при условии, когда программа преддипломной (учебной) практики обучающимся-практикантом выполнена, но имеются некоторые замечания по оформлению и по содержанию дневника практики (неаккуратное, небрежное, недостаточное полное описание проделанной работы, освоенных навыков). Обучающийся не проявлял должной активности в приобретении практических навыков.

Обучающийся-практикант в целом овладел практическими навыками, но при их выполнении отмечаются определенная медлительность, неуверенность.

В целом у обучающегося основы соответствующих профессиональных компетенций сформированы на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся-практиканту при условии, что он в целом выполнил программу преддипломной практики, но при этом овладел минимальным количеством практических навыков с неполным уровнем их освоения; имел ряд замечаний в процессе прохождения практики, текущий контроль освоения практических навыков показывал низкие результаты, регулярно имели место задолженности, которые обучающий ликвидировал к моменту сдачи дифференциального зачета по практике. Оформление отчётной документации по практике небрежное, содержание отчета по практике недостаточно четко соответствует программе преддипломной практики и неполно отражает работу обучающегося в ходе прохождения практики. Имеют место нарушения обучающимся программы преддипломной практики, элементов этики и, имеют место замечания от руководителя практики от предприятия, в котором обучающийся проходил практику.

На устные вопросы по преддипломной практике отвечает неуверенно и не полно. Основы профессиональных компетенций у обучающегося плохо сформированы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся-практиканту, если он не выполнил программу преддипломной практики, не овладел большинством необходимых практических навыков, не подготовил отчет по практике, либо качество отчета по практике (т.е. его содержание, структура и оформление) не соответствуют установленным требованиям.

7.5 Особенности освоения практики инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями учебный процесс осуществляется в соответствии с Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в ФГБОУ ВПО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом ректора 15.06.2015 № 141.

Аннотация рабочей программы преддипломной практики по профессиональным модулям

ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг

ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации

1. Цель практики:

Выполнение преддипломной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

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.

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.

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

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования.

Преддипломная практика относится к ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг, ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов, ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг, ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации по специальности 43.02.10 Туризм.

3. Требования к результатам освоения практики:

Обучающийся в ходе освоения преддипломной практики должен:

Знать:

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методику работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездок;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- правила расчета с турагентами и способы их поощрения;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Уметь:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранных языков;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;

- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура,
- принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- работать с заявками на бронирование туров;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках.

Обладать:

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

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.

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.

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

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет: всего – 4 недели , 144 часа

5. Дополнительная информация:

Реализация программы преддипломной практики предполагает наличие мест прохождения практики – туристические фирмы и организации, туристические комплексы различных организационно-правовых форм города Пскова и Псковской области.

Реализация программы предполагает наличие учебно-методического комплекса, пакета инструктивных, бланковых материалов по производственной практике и технических средств – ПК, принтера, сканера, модема.

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова
ООО «София»



директор

М.А. Тимофеева
ООО «Белый Кит»



исполнительный директор

