**Негосударственное образовательное учреждение среднего**

**профессионального образования**

**ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по учебной практике**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ**

(ПМ 01)

***Предоставление турагентских услуг***

Специальность 100401 «Туризм» (базовая подготовка)

**Пермь 2014**

Составитель: Л.В. Шишкина, преподаватель НОУ СПО «Финансово-экономический колледж»

Утверждено на заседании цикловой комиссии специальностей «Туризм» и «Гостиничный сервис»

Протокол № 1 от 29.08.2014 г.

**Предоставление турагентских услуг:** методические рекомендации по учебной практике для студентов специальности 100401 «Туризм»/ сост. Л.В. Шишкина. - Пермь: НОУ СПО «Финансово-экономический колледж», 2014 . - 11 с.

Методические рекомендации составлены в соответствии с рабочей программой учебной практики для студентов специальности 100401 «Туризм».

© Л.В. Шишкина, 2014

© НОУ СПО «Финансово-экономический колледж», 2014

СОДЕРЖАНИЕ

[ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА 3](#_Toc419887986)

[1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН 5](#_Toc419887987)

[2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКОЙ 6](#_Toc419887988)

[2.1.Контроль и оценка результатов освоения практики 7](#_Toc419887989)

[2.2. Задание по практике 9](#_Toc419887990)

[3. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА 13](#_Toc419887991)

[ПРИЛОЖЕНИЯ 14](#_Toc419887992)

# ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Уважаемые студенты!

Вы приступаете к освоению методических рекомендаций по учебной практике, которая является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 100401 «Туризм».

Учебная практика по специальности способствует формированию умений, приобретение первоначального практического опыта по специальности.

**ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг».**

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

В результате прохождения учебной практики студент должен **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 техник.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен **уметь**:

- определять и анализировать потребности заказчика;

- выбирать оптимальный туристский продукт;

-осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках в разных источниках (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;

- 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.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен **знать:**

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;

- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;

- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;

- технологии использования базы данных;

-основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;

- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий.

Учебная практика проводится после изучения теоретического курса профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг»*.*

Продолжительность практики составляет –144 или 4 недели.

# 1. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Наименование ПМ и МДК** | **Содержание учебного материала** | **Объем часов** |
| **1** | **2** | **3** |
| **ПМ.01** | Предоставление турагентских услуг |  |
| **МДК 01.01.**  Технология продаж и продвижения турпродукта | Содержание учебного материала | 72 |
| 1.Поведение потребителей  2. Методы и нормативные документы рекламы турпродукта  3. Контрагентская сеть туроператора |  |
| **МДК 01.02.**  Технология и организация турагентской деятельности | Содержание учебного материала | 72 |
| 1. Основы туристской деятельности   2. Правовое регулирование туристской деятельности.  3. Деятельность турагентских организаций по страхованию туристов |  |
| **Итого:** |  | **144** |

# 2. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКОЙ

В качестве базы практики могут быть использованы предприятия, направление деятельности, которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Выбор базы практики студент осуществляет самостоятельно или при помощи специалиста по практике и трудоустройству НОУ СПО «Финансово-экономический колледж».

За помощью в поиске базы практики к специалисту по практике необходимо обращаться за месяц до начала практики.

Руководитель практики от колледжа: выдает студентам методические рекомендации, проводит инструктаж о порядке прохождения практики, выполнении заданий, ведении дневника практики, проводит консультирование по вопросам содержания и последовательности написания отчета по практике, оказывает помощь в подборе необходимой литературы.

*При прохождении практики студент обязан:*

- подчиняться действующим на предприятии (организации) правилам внутреннего распорядка;

- изучить и строго соблюдать правила охраны труда и промышленной безопасности, производственной санитарии, действующие на предприятии;

- при необходимости активно участвовать в общественной жизни коллектива предприятия (организации);

- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными сотрудниками;

-полностью выполнить индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;

-выполнять задания руководителя практики и предприятия, связанные с основной деятельностью организации;

- ежедневно заполнять дневник прохождения практики, занося в него краткие сведения о проделанной работе;

- своевременно сдать руководителю практики от предприятия правильно оформленный дневник на проверку и подпись;

- составить отчет о практике (обязательными приложениями к отчету являются: дневник прохождения практики, отзыв-характеристика студента-практиканта, анкета работодателя, договор о прохождении практики).

- защитить отчет по практике в установленные расписанием сроки.

## **2.1.Контроль и оценка результатов освоения практики**

Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе наблюдения, а такжепо итогам выполнения обучающимися заданий.

Оценка заданий производится очно, с участием экзаменуемого, с учетом БРС. Максимальное количество баллов 70:

* до 30 баллов от руководителя практики на предприятии,
* до 30 баллов от руководителя практики колледжа,
* до 10 баллов бонусных за правильное оформление, своевременную сдачу отчета, а так же творческий подход.

В зачетной ведомости используется система перевода баллов в 5-и балльную систему (дифференцированный зачет).

Перевод 70-балльных оценок в 5-балльную систему

|  |  |
| --- | --- |
| **Количество**  **набранных баллов** | **Итоговая оценка по дифференцированному зачету** |
| 64-70 | «Отлично» |
| 57 - 63 | «Хорошо» |
| 50 – 56 | «Удовлетворительно» |
| Менее 50 | «Неудовлетворительно» |

Оценка работы студента на практике основывается на отзыве руководителя практики от организации, качестве доклада, оформлении и содержании отчёта, ответах на вопросы, деятельности в период практики. Оценка одновременно проставляется в зачётной книжке и зачётной ведомости.

Критерии оценки:

|  |  |
| --- | --- |
| Оценка | Критерии |
| **5 (пять)**  **64- 70 баллов** | Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Индивидуальное задание и задание по практике (задачи) выполнены. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. |
| **4 (четыре)**  **57-63 баллов** | Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратное. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Отзыв положительный. |
| **3 (три)**  **50-56 баллов** | Изложение материалов неполное. Оформление неаккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме. Отзыв положительный. |
| **2 (неуд.)**  **менее 50 баллов** | Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление неаккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики не выполнена. Отзыв отрицательный. |

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требования программы практики или получившие отрицательную оценку, могут быть отчислены из учебного заведения, как имеющие академическую задолженность. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

## **2.2. Задание по практике**

**МДК 01.01**

**Задание 1.**

На основании анализа договоров на обслуживание туристов или листов бронирования тура выявите потребности заказчиков турпродукта в турфирме, где проходите учебную практику. Оформите в виде таблицы.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виды туризма | Количество договоров за 1 год | Потребители | | | Распределение по сезону | | | Распределение по классу обслуживания | | |
|  |  | семьи | друзья | индивидуалы | весна, осень | зима | лето | 1 класс | туристский | эконом |
| Экскурсионно-познавательный | 40 | 14 | 16 | 10 | 10 | 15 | 15 |  | 30 | 10 |
| И т.д. |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Сформулируйте вывод по анализу потребительских предпочтений

**Задание 2.**

Подберите оптимальный тур для семьи из трех человек: мама, папа, ребенок 4 года. Цель поездки – отдых на море, стоимость на семью с проездом не более 40 тысяч на 10 дней. Подробно опишите программу обслуживания.

**Задание 3.**

Составьте реестр туров, предлагаемых турфирмой к продаже по мере уменьшения их востребованности. Какие туры Вы хотели бы дополнительно предложить к реализации, исходя из замеченных Вами потребностей клиентов данной турфирмы.

**Задание 4.**

Разработайте рекламную компанию по продвижению какого-либо турпродукта на год. Используйте все виды рекламы, приложите тексты.

**Задание 5.**

Опишите технологию взаимодействия турфирмы с туроператорами (договоры, форма связи, процедура бронирования, получение туристской документации, комиссия, бонусы, рекламные туры, обучение и т.д.).

**МДК 01.02**

**Задание 1.**

Оформите и рассчитайте стоимость турпакета по заявке потребителя.

**Задание 2.**

Составьте сравнительную характеристику 5-ти туристских регионов и турпродуктов, которые они предлагают. Оформите в виде таблицы.

**Задание 3.**

Проанализируйте предложения разных туроператоров по 3-м схожим турам и выберите наиболее оптимальный вариант. Свой выбор мотивируйте.

**Задание 4.**

Составьте памятку для туриста для прохождения таможенного и валютного контроля.

**Задание 5.**

Заполните бланк заявления для получения ОЗП и бланк анкеты для получения Шенгенской визы.

**Задание 6.**

Составьте проект договора между клиентом и поставщиком туристских услуг.

**Задание 7.**

Подготовьте перечень документов для сертификации одной из туристских услуг.

**Задание 8.**

Определите основные страховые риски, от которых страхуются туристы фирмы, в которой Вы проходите практику.

**Задание 9.**

Определите вид деятельности работников турфирмы / составление договоров, информирование клиентов, взаимодействие с поставщиками услуг и т.д. следующих нормативно-правовых актов:

* + - * Гражданский кодекс РФ.
* Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» 1996 г.
* Федеральный закон «О порядке выезда из РФ и въезда в РФ».
* Закон РФ «О защите прав потребителей».
* Закон РФ «О техническом регулировании».
* Закон РФ «О рекламе», 38-ФЗ от 13.03.2006 г.
* «Международная гостиничная конвенция».
* Правила предоставления гостиничных услуг в РФ.
* ФЗ РФ«Об организации страхового дела в Российской Федерации».

**Задание 10.**

Определите виды предпринимательских рисков в деятельности турфирмы, где вы проходите практику.

# 3. ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

После прохождения учебной и производственной практики студент оформляет текстовые отчёты (отдельно по каждому виду практики), в которых обобщает результаты практики.

В текстовом отчёте должен быть представлен текст самого задания и ответ на него. Копии заполненных документов (договоров, планов и отчетов) представить в приложении к отчету.

Структура отчета:

- Титульный лист – 1 стр. (Приложение № 1);

-Дневник практики – 1-3 стр. (Приложение № 2);

- Содержание – 1 стр.;

- Текстовая часть отчета – от 15 стр.;

- Список использованных источников – 1 стр.;

- Приложение.

К отчету должны быть приложены следующие документы (бланки документов, размещены на сайте колледжа в разделе – для студентов/методические рекомендации):

- Договор по практике (Бланк выдается руководителем практики или специалистом по практике и трудоустройству);

- Отзыв-характеристика на студента (оформляется на фирменном бланке компании, с указанием рекомендованной оценки по итогам практики от работодателя, с подписью и печатью руководителя организации);

- Анкета работодателя (Бланк выдается руководителем практики или специалистом по практике и трудоустройству).

Текст работы следует печатать, соблюдая следующие требования:

- поля: левое - 30 мм, правое -10 мм, верхнее и нижнее – 20 мм;

- шрифт - 14 кегль, Times New Roman;

- межстрочный интервал – полуторный;

- отступ красной строки – 1,25;

- выравнивание основного текста по ширине.

# ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение № 1



|  |
| --- |
| **Негосударственное образовательное учреждение среднего профессионального образования**  **«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»** |

**ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ**

|  |
| --- |
|  |
| указать вид практики (производственная преддипломная практика) |

|  |
| --- |
|  |
| (место прохождения практики: наименование юридического лица  / Ф.И.О. индивидуального предпринимателя) |
|  |
| (период прохождения практики) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Студента (ки) | |  |
| группы | | (ф.и.о. полностью в родительном падеже) |
|  | | (номер группы)  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. |
| Руководитель | |  |
|  | | (ф.и.о. полностью)  «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ г. |
| Оценка |  | |
|  |  | |
|  | (подпись руководителя (без расшифровки)) | |

Пермь 20\_\_

Приложение № 2

Форма дневника о прохождении практики

Заполняется в электронном или рукописном виде

**Дневник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_практики**

Ф.И.О. студента

Период прохождения практики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Дата | Выполняемая функция | Примечания |
|  | Проведен инструктаж по технике безопасности, в т. ч. по пожарной безопасности и охране труда. Подпись студента:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

Примечания руководителя:

Подпись руководителя:

**ЛЮДМИЛА ВЛАДИМИРОВНА ШИШКИНА**

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по учебной практике**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ**

(ПМ 01)

***Предоставление турагентских услуг***

Специальность 080118 «Туризм» (базовая подготовка)

Редактор П.Н. Дунаева

Подписано в печать 20.05.2015. Формат 60×90×1/32

Усл. печ. л. 0,5

Тираж 5 экз.

Редакционно-издательский отдел

НОУ СПО «Финансово-экономический колледж»

614000, г. Пермь, ул. Куйбышева, 98 А тел.: 238-86-60