

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное профессиональное
образовательное
учреждение Архангельской области
«Архангельский педагогический колледж»
(ГБПОУ АО «Архангельский педколледж»)

РАССМОТРЕНО И
ОДОБРЕНО
на заседании кафедры
учебных дисциплин и
учебных модулей в
области туризма и
естественных наук
Протокол № 9
от «17» мая 2021 г.
Заведующий кафедрой:
М.Н. Жданова

РЕКОМЕНДОВАНО
к утверждению
экспертным советом
Архангельского
педколледжа
Протокол № 6
от «24» мая 2021 г.
Председатель
экспертного
совета:
Н.Ю. Ульянова

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Архангельского
педколледжа
_____ Л.А.
Перова
«15» июня 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

преддипломной практики

**по специальности
43.02.10 «Туризм**

Архангельск 2021

СОДЕРЖАНИЕ.

1.Паспорт программы преддипломной практики	3
2.Структура и содержание преддипломной практики.....	11
3.Условия реализации программы преддипломной практики.....	21
4.Контроль и оценка результатов освоения преддипломной практики.....	25
5.Приложения.....	

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Цели и задачи преддипломной практики

Программа преддипломной практики является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности 100401 Туризм. Содержание программы преддипломной практики направлено на углубление первоначального профессионального опыта студентами, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на выполнение практической части выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы) по специальности в организациях различных организационно-правовых форм сферы туризма.

Преддипломная практика студентов является завершающим этапом и проводится концентрированно после освоения ОПОП СПО и успешного освоения обучающимися всех видов промежуточной аттестации, предусмотренных ФГОС.

1.2. Требования к результатам освоения практики

В ходе освоения программы преддипломной практики студенты должны:

- углубить первоначальный практический опыт:

выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; подбора информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках; 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 его элементов) по заявке потребителя; оказания 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; оказания первой медицинской помощи; взаимодействия со службами быстрого реагирования; составления отчёта по итогам туристской поездки; проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; налаживания контактов с торговыми представительствами других регионов и стран, нахождения партнеров и контрагентов; планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг; решения проблем, возникающих на маршруте; 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 компании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках; составления плана работы подразделения; использования интерактивных технологий в менеджменте; проведения

инструктажа работников; работы с офисной техникой; контроля качества работы персонала; составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; проведения презентаций; расчёта основных финансовых показателей деятельности предприятия (подразделения); разработка экскурсии; проведение экскурсии; подбор информации по заданной теме экскурсии; проведение сравнительного анализа разработанных инструкций о правилах поведения туристов во время экскурсии; осуществление выбора местного предприятия питания для сотрудничества в организации конкретной экскурсии; заполнения бланка отчета о проведении экскурсии; приема заказов на бронирование от потребителей; выполнения бронирования и ведения его документационного обеспечения; информирования потребителя о бронировании; предоставления информации гостям об услугах в гостинице; заключения договоров; выполнения договорных обязательств; подготовки счетов и организация отъезда гостей; проведения ночного аудита и передачи дел по окончании смены хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах; оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

- развивать общие и профессиональные компетенции:

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

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

ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.

ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.

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

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.

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

ОК 9. Быть готовым к смене 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 и др.).
- 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 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг.

- ПК 4.1. Планировать деятельности подразделения.
- ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
- ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.
- ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.

- ПК 5.1. Разрабатывать экскурсионную программу.
- ПК 5.2. Подготавливать информационные материалы по теме экскурсий.
- ПК 5.3. Проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги.
- ПК 5.4. Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии.
- ПК 5.5. Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями и другими) по формированию и реализации экскурсионных программ.
- ПК 5.6. Оформлять отчетную документацию по выполнению программы экскурсии.

- ПК 6.1. Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
- ПК 6.2. Бронировать и вести документацию.
- ПК 6.3. Информировать потребителя о бронировании.
- ПК 6.4. Принимать, регистрировать и размещать гостей.
- ПК 6.5. Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах.
- ПК 6.6. Производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей.

ПК 6.7. Принимать участие в заключении договоров об оказании гостиничных услуг и обеспечивать их выполнение.

ПК 6.8. Координировать процесс ночного аудита и передачи дел по окончании смены.

ПК 6.9. Организовывать и контролировать работу обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 6.10. Организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service) и размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений.

ПК 6.11. Создавать условия для обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

Демонстрировать самостоятельность в трудовой деятельности (перечень видов деятельности в соответствии с ФГОС):

- Предоставление турагентских услуг.
- Предоставление услуг по сопровождению туристов.
- Предоставление туроператорских услуг.
- Управление функциональным подразделением.
- Предоставление экскурсионных услуг.
- Организация гостиничного сервиса.

Выполнить практическую часть выпускной квалификационной работы согласно индивидуального задания.

Аттестация по преддипломной практике проводится в форме совместной оценки АПК и работодателя и оформляется как аттестационный лист.

1.3. Базы практики

Программа преддипломной практики предусматривает выполнение студентами функциональных обязанностей на объектах профессиональной деятельности.

Базами преддипломной практики по специальности 100401 Туризм являются: туристские компании, осуществляющие турагентскую и/или туроператорскую деятельность, средства размещения (гостиницы, туристско - гостиничные комплексы различной специализации, гостевые дома, предприятия санаторно - курортного типа и пр.), туристско - экскурсионные предприятия, музеи, национальные парки, туристско - информационные центры.

При выборе базы преддипломной практики учитываются следующие факторы:

- оснащенность современной материально-технической базой;
- наличие квалифицированного персонала.

Закрепление баз практик осуществляется администрацией колледжа.

Преддипломная практика проводится на предприятиях, в учреждениях, организациях различных организационно-правовых форм собственности на основе прямых договоров, заключаемых между предприятием и образовательным учреждением.

В договоре оговаривают все вопросы, касающиеся проведения практики. Базы практик утверждаются приказом директора АПК на преддипломную практику.

1.4. Организация практики

Допуск студента к преддипломной практике возможен только при условии освоения всех дисциплин и ПМ.

Для проведения преддипломной практики в образовательном учреждении разработана следующая документация:

- Положение о преддипломной практике;
- рабочая программа преддипломной практики по специальности;
- план-график консультаций и контроля над выполнением студентами программы преддипломной практики;
- договоры с предприятиями по проведению практики;
- приказ о распределении студентов по базам практики;
- индивидуальные задания студента.

В период преддипломной практики для студентов проводятся консультации по выполнению заданий по следующим основным разделам:

- ознакомление с предприятием;
- выполнение видов работ по специальности;
- выполнение заданий, связанных с выполнением выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы);
- оформление отчётных документов по практике.

Студенты при прохождении преддипломной практики в организациях обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой производственной (преддипломной) практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила пожарной безопасности.

1.5. Контроль работы студентов и отчётность

По итогам преддипломной практики студенты представляют дневник по практике (Приложение 1) с выполненным индивидуальным заданием и аттестационный лист (Приложение 2), утвержденный и заполненный руководителем практики от предприятия совместно с руководителем практики от АПК. Форма отчета и аттестационного листа разрабатывается АПК самостоятельно.

Текущий контроль осуществляется на основании плана - графика консультаций и контроля над выполнением студентами заданий.

Итогом преддипломной практики является оценка. Оценка за преддипломную

практику выставляется по накопительной системе с учетом выполнения студентами всех видов работ по специальности в соответствии с программой, выполнения практической части выпускной квалификационной работы и оценкой степени самостоятельности выполнения видов работ.

Студенты, не выполнившие программу преддипломной практики, не допускаются к государственной (итоговой) аттестации.

1.6. Количество часов на освоение программы практики

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами преддипломной практики в объеме 4 недель (144 часов)

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Объем преддипломной практики

Виды работ	Количество часов (недель)
Всего	144 часа (4 недели)
в том числе:	
Выполнение заданий, связанных с выполнением практической части ВКР	36 часов
Выполнение видов работ по специальности	108 часов

2.2. Тематический план (общий) и содержание преддипломной практики

Виды профессиональной деятельности	Содержание видов работ (в соответствии с практическим опытом)	Объем часов
Предоставление турагентских услуг.	Определение потребностей заказчиков	19
	Анализ потребностей заказчиков; подбор оптимального туристского продукта; осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках; составление и анализ баз данных по туристским продуктам и их характеристикам, проведение маркетинга существующих предложений туроператоров.	
	Взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения. Представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям. Обеспечение своевременного получения потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки.	
	Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта, осуществление бронирования с использованием современной офисной техники. Принятие участия в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами. Разработка и формирование рекламных материалов, рекламных акций и представление туристского продукта на выставках, ярмарках, форумах.	
	Расчет стоимости турпакета или его элементов по заявке потребителя.	
	Оформление турпакета или его элементов по заявке потребителя.	
	Предоставление потребителю полной и актуальной информации 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.	
Предоставление услуг по сопровождению	Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности; приём денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности.	16
	Оценка готовности группы к турпоездке: проверка документов необходимых для выхода	

туристов	группы на маршрут; определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста; проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. Сопровождение туристов на маршруте; организация досуга туристов. Сопровождение туристов на маршруте: организация движения группы по маршруту; эффективное принятие решений в сложных и экстремальных ситуациях; использование приёмов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений. Взаимодействие со службами быстрого реагирования, оказывать первую медицинскую помощь; проведение инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках, об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контролировать наличие туристов. Использование приёмов эффективного контроля качества предоставляемых туристу услуг: услуг размещения и питания, экскурсионных и сопутствующих услуг. Составление отчёта по итогам туристкой поездки.	
Предоставление туроператорских услуг.	Проведение маркетинговых исследований; использование их результатов при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами; создание базы данных по туристским продуктам. Планирование программ турпоездок. Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран; нахождение партнеров и контрагентов. Использование каталогов и ценовых приложений. Составление программ туров для российских и зарубежных клиентов; составление турпакетов с использованием иностранного языка; предоставление сопутствующих услуг. Анализ и решение проблем, возникающих во время тура, принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблемы. Расчёт стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; расчёт себестоимость турпакета и определение цены турпродукта. Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта; работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; планирование рекламной компании, проведение презентаций, включая работу на специализированных выставках. Консультирование партнеров по турпродуктам, оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта; работа с заявками на бронирование туров; предоставление информации турагентам по рекламным турам; использование различных методов поощрения турагентов, расчёт для них комиссионного вознаграждения. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам; оформление страховых полисов. Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	

Управление подразделением.	функциональным	Составление плана работы подразделения.	13
		Использование интерактивных технологий в менеджменте; управление конфликтами; проведение инструктажа работников.	
		Контроль качества работы персонала; контроль за техническими и санитарными условиями в офисе; сбор информации о работе организации и отдельных её подразделений; использование различных методов принятия решений.	
		Организация работы с офисной техникой; пользование стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформление отчётно-плановой документации по работе подразделения.	
		Расчёт основных финансовых показателей деятельности подразделения предприятия (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности предприятия, порог рентабельности).	
		Планирование мероприятий по совершенствованию работы.	
Предоставление экскурсионных услуг.		Составление перечня мероприятий экскурсионной программы, проведение экскурсии.	18
		Подбор информации по заданной теме экскурсии. Определение цели, задач и темы экскурсии, ключевых позиций программы экскурсии; составление «Пакета экскурсовода».	
		Проведение экскурсии в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги. Использование методических разработок форм и видов проведения экскурсий.	
		Организация протокольных мероприятий при встрече туристов, в начале и при завершении Экскурсии. Проведение вводного и текущего инструктажа туристов о правилах поведения во время экскурсии сравнительный анализ разработанных инструкций о правилах поведения туристов во время экскурсии.	
		Налаживание контактов с музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями и др. организациями по формированию и реализации экскурсионных программ; выбор местного предприятия питания для сотрудничества в организации конкретной экскурсии.	
		Заполнение бланка отчета о проведении экскурсии.	
		Приём заказа от потребителей на организацию экскурсионной программы. Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального экскурсанта; согласование места	

	встречи экскурсионной группы и организация встречи.	
Организация гостиничного сервиса.	Оформление договоров с потребителями на организацию экскурсионных программ. Прием заказов на бронирование от потребителей; выполнение бронирования. Ведение документационного обеспечения по бронированию. Заключение договоров на бронирование. Предоставление информации потребителю о бронировании. Организация приёма гостей в средстве размещения. Заключение договоров; оформление регистрационных форм. Организация заселения гостя в номер; выполнения договорных обязательств выполнения договорных обязательств. Информирование гостей об услугах в гостинице. Подготовка счетов. Организация отъезда гостей в соответствии с требованиями. Оформление договоров об оказании гостиничных услуг. Проведение ночного аудита согласно графика работы смен бригад различных служб средств размещения. Информирование сотрудников принимающей смены о состоянии дел в хозяйственной службе средстве размещения; оформление актов/регистрационных форм о передаче дел; оформление и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы. Организация деятельности обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения; организация предоставления дополнительных услуг гостям по их заявке; организация и проведение работ по уборке номеров и служебных помещений. Приём и оценка работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений. Приём заявок на предоставление услуги питания в номерах (room-service), услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений; планирование организации работ согласно заявок. Предоставление услуг по заявкам гостей: доставка блюд и напитков в номера, дополнительных услуг в зависимости от специализации средства размещения. Осуществление текущей и генеральной уборки номеров и служебных помещений согласно требований. Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих. Выполнение работ, связанных с выполнением выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы)	26 36

2.2.1. Тематический план и содержание преддипломной практики для базы практики турагентства

Виды профессиональной деятельности	Содержание видов работ (в соответствии с практическим опытом)	Объем часов
Предоставление турагентских услуг	Определение потребностей заказчиков. Анализ потребностей заказчиков; подбор оптимального туристского продукта; осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках; составление и анализ баз данных по туристским продуктам и их характеристикам, проведение маркетинга существующих предложений туроператоров. Взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения. Представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям. Обеспечение своевременного получения потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта, осуществление бронирования с использованием современной офисной техники. Принятие участия в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами. Разработка и формирование рекламных материалов, рекламных акций и представление туристского продукта на выставках, ярмарках, форумах. Расчет стоимости турпакета или его элементов по заявке потребителя. Оформление турпакета или его элементов по заявке потребителя. Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран 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.	72

		составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности; приём денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности.	
Управление подразделением.	функциональным	Составление плана работы подразделения. Использование интерактивных технологий в менеджменте; управление конфликтами; проведение инструктажа работников. Контроль качества работы персонала; контроль за техническими и санитарными условиями в офисе; сбор информации о работе организации и отдельных её подразделений; использование различных методов принятия решений. Организация работы с офисной техникой; пользование стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформление отчётно-плановой документации по работе подразделения. Расчёт основных финансовых показателей деятельности подразделения предприятия (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности предприятия, порог рентабельности). Планирование мероприятий по совершенствованию работы.	36
Выполнение работ, связанных с выполнением выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы)			36

2.2.2. Тематический план и содержание преддипломной практики для базы практики - для компаний - туроператоров

Виды профессиональной деятельности	Содержание видов работ (в соответствии с практическим опытом)	Объем часов
Предоставление услуг по сопровождению туристов	<i>При возможности отработать данный вид деятельности содержание и объём часов см. в п.2.2.1, за счёт часов отведённых на « Предоставление туроператорских услуг»</i>	
Предоставление туроператорских услуг.	Проведение маркетинговых исследований; использование их результатов при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами; создание базы данных по туристским продуктам. Планирование программ турпоездок. Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран; нахождение партнеров и контрагентов.	72

		Использование каталогов и ценовых приложений. Составление программ туров для российских и зарубежных клиентов; составление турпакетов с использованием иностранного языка; предоставление сопутствующих услуг. Анализ и решение проблем, возникающих во время тура, принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблемы. Расчёт стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; расчёт себестоимость турпакета и определение цены турпродукта. Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта; работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; планирование рекламной компании, проведение презентаций, включая работу на специализированных выставках. Консультирование партнеров по турпродуктам, оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта; работа с заявками на бронирование туров; предоставление информации турагентам по рекламным турам; использование различных методов поощрения турагентов, расчёт для них комиссионного вознаграждения. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам; оформление страховых полисов. Ведение документооборота с использованием информационных технологий.	
Управление подразделением.	функциональным	Составление плана работы подразделения. Использование интерактивных технологий в менеджменте; управление конфликтами; проведение инструктажа работников. Контроль качества работы персонала; контроль за техническими и санитарными условиями в офисе; сбор информации о работе организации и отдельных её подразделений; использование различных методов принятия решений. Организация работы с офисной техникой; пользование стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформление отчётно-плановой документации по работе подразделения. Расчёт основных финансовых показателей деятельности подразделения предприятия (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности предприятия, порог рентабельности). Планирование мероприятий по совершенствованию работы.	36
Предоставление экскурсионных услуг.		При возможности отработать данный вид деятельности содержание и объём часов см. в п.2.2.1, за счёт часов отведённых на « Предоставление туроператорских услуг»	
Выполнение работ, связанных с выполнением выпускной квалификационной работы			36

2.2.3. Тематический план и содержание преддипломной практики для базы практики - для туристско - экскурсионных организаций, музеев, национальных парков, туристско - информационных центров

Виды профессиональной деятельности	Содержание видов работ (в соответствии с практическим опытом)	Объем часов
Предоставление услуг по сопровождению туристов	<i>При возможности отработать данный вид деятельности содержание и объём часов см. в п.2.2.1, за счёт часов отведённых на «Предоставление экскурсионных услуг»</i>	
Управление функциональным подразделением.	Составление плана работы подразделения.	36
	Использование интерактивных технологий в менеджменте; управление конфликтами; проведение инструктажа работников.	
	Контроль качества работы персонала; контроль за техническими и санитарными условиями в офисе; сбор информации о работе организации и отдельных её подразделений; использование различных методов принятия решений.	
	Организация работы с офисной техникой; пользование стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформление отчётно-плановой документации по работе подразделения.	
	Расчёт основных финансовых показателей деятельности подразделения предприятия (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности предприятия, порог рентабельности).	
	Планирование мероприятий по совершенствованию работы.	
Предоставление экскурсионных услуг.	Составление перечня мероприятий экскурсионной программы, проведение экскурсии.	72
	Подбор информации по заданной теме экскурсии. Определение цели, задач и темы экскурсии, ключевых позиций программы экскурсии; составление «Пакета экскурсовода».	
	Проведение экскурсии в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги. Использование методических разработок форм и видов проведения экскурсий.	
	Организация протокольных мероприятий при встрече туристов, в начале и при завершении Экскурсии. Проведение вводного и текущего инструктажа туристов о правилах поведения во время экскурсии сравнительный анализ разработанных инструкций о правилах поведения туристов во время экскурсии.	
	Налаживание контактов с музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями и др. организациями по формированию и реализации экскурсионных программ; выбор местного предприятия питания для сотрудничества в организации	

	конкретной экскурсии.	
	Заполнение бланка отчета о проведении экскурсии.	
	Приём заказа от потребителей на организацию экскурсионной программы. Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального экскурсанта; согласование места встречи экскурсионной группы и организация встречи.	
	Оформление договоров с потребителями на организацию экскурсионных программ.	
Выполнение работ, связанных с выполнением выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы)		36

2.2.3. Тематический план и содержание преддипломной практики для базы практики - для гостиничных предприятий различных типов

Виды профессиональной деятельности		Содержание видов работ (в соответствии с практическим опытом)	Объем часов
Предоставление услуг по сопровождению туристов		<i>При возможности отработать данный вид деятельности содержание и объём часов см. в п.2.2.1, за счёт часов отведённых на «Организацию гостиничного сервиса»</i>	
Управление функциональным подразделением.		Составление плана работы подразделения.	36
		Использование интерактивных технологий в менеджменте; управление конфликтами; проведение инструктажа работников.	
		Контроль качества работы персонала; контроль за техническими и санитарными условиями в офисе; сбор информации о работе организации и отдельных её подразделений; использование различных методов принятия решений.	
		Организация работы с офисной техникой; пользование стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформление отчётно-плановой документации по работе подразделения.	
		Расчёт основных финансовых показателей деятельности подразделения предприятия (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности предприятия, порог рентабельности).	
		Планирование мероприятий по совершенствованию работы.	

Предоставление экскурсионных услуг	<i>При возможности отработать данный вид деятельности содержание и объём часов см. в п.2.2.1, за счёт часов отведённых на «Организацию гостиничного сервиса».</i>	
Организация гостиничного сервиса.	Прием заказов на бронирование от потребителей; выполнение бронирования. Ведение документационного обеспечения по бронированию. Заключение договоров на бронирование. Предоставление информации потребителю о бронировании. Предоставление информации потребителю о бронировании. Заключение договоров; оформление регистрационных форм. Организация заселения гостя в номер; выполнения договорных обязательств выполнения договорных обязательств Информирование гостей об услугах в гостинице. Организация отъезда гостей в соответствии с требованиями. Оформление договоров об оказании гостиничных услуг. Проведение ночного аудита согласно графика работы смен бригад различных служб средств размещения. Предоставление информации потребителю о бронировании Заключение договоров; оформление регистрационных форм. Организация заселения гостя в номер. Выполнение договорных обязательств. Информирование гостей об услугах в гостинице. Подготовка счетов. Организация отъезда гостей в соответствии с требованиями. Оформление договоров об оказании гостиничных услуг. Проведение ночного аудита. согласно графика работы смен бригад. Информирование сотрудников принимающей смены о состоянии дел в хозяйственной службе средстве размещения; оформление актов/регистрационных форм о передаче дел; оформление и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы. Организация деятельности обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения; организация предоставления дополнительных услуг гостям по их заявке; организация и проведение работ по уборке номеров и служебных помещений. Приём заявок на предоставление услуги питания в номерах (room-service), услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений; планирование организации работ согласно заявок.	72

	Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих.	
Выполнение работ, связанных с выполнением выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы)		36

2.3 Индивидуальное задание студента на преддипломную практику

Форма индивидуального задания студенту представлена в приложении 4 к рабочей программе преддипломной практики.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Информационное обеспечение

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная литература:

1. Баранова А. Ю. Организация предпринимательской деятельности в сфере туризма: учебное пособие / А. Ю. Баранова. - М.: Инфра-М, 2012. -180 с.
2. Безрутенко Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / Ю. В. Безрутенко. - М.: Дашков и Ко, 2012.- 232 с.
3. Бутко И. И. Маркетинг в туризме: учебное пособие / И. И. Бутко, В. А. Ситников, Е. А. Ситников. - М.: Дашков и Ко, 2012.-416 с.
4. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. TOURIST SERVICES. GENERAL REQUIREMENTS/Утвержден Постановлением Госстандарта России № 295-ст. от 16.11.2000 г.
5. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: Организация деятельности: Учебник для студ.вузов турист.профиля / Е.Н.Ильина. - М.: Финансы и статистика, 2010.-251с.
6. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: Учеб. -М., 2001. -207 с. -(Проф. образование).
7. Можаяева Н.Г. Туризм: учеб, для студ. образоват. учрежд. ср. проф. образов./Н.Г. Можаяева, Е.В. Богинская. - М.: Гардарики, 2007. - 270с. - Fundamental - ГРИФ. - ISBN 978-5-8297-0315-8.
8. Плотникова Н.И. Комплексная автоматизация туристского бизнеса. 4.2: Информационные технологии в сфере гостеприимства: Учеб. - метод, пос. - М., 2001. - 399с.
9. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённых Постановлением N 490 Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. (в ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49).
- Ю.Рубаник А.Н. Технология выездного туризма/ А.Н. Рубаник, Д.С. Ушаков.-2-е изд., исп. Ростов н/Д: Издательский центр «Март»; Феникс, 2010.- 384 с.-(Туризм и сервис). ISBN 978-5-241-01015-5 (Издательский центр «Март»), ISBN 978-5-222-16931-5 (Феникс).
- 11.Саак А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учеб, пособие/ А.Э. Саак, М.В. Якименко. - СПб.: Питер, 2007. - 248. - (Учебное пособие). - Библиогр.: С.425 - 428. - Рекомендовано УМО. - ISBN 978 - 5-469-01667-0.
12. Скараманга В.П. Фирменный стиль в гостеприимстве: учеб, пособие/ В.П. Скараманга.- М: Финансы и статистика, 2005. - 187 с. Утв. Науч.-метод. советом РМАТ. - ISBN 5-279-03087-2.
- 13.Черевичко Т.В. Теоретические основы гостеприимства: учеб, пособие/

Т.В. Черевичко.- М.: Флинта, 2008. - 285 с.: ил. - (Учебное пособие). - ISBN 978-59765-0024-2.

Дополнительная литература:

1. Буйленко В.Ф. Основы профессиональной деятельности в туризме и экотуризме: учеб.пособие для вузов / В.Ф. Буйленко. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. - 379с. - (Высшее образование). - Библиогр.: с.366-367 . - Рек. УМО по образованию в обл. сервиса и туризма.
2. Егоренков Л.И. Экология туризма и сервиса: учеб.пос.для студ. вузов/ Л.И. Егоренков.-М: Финансы и статистика, 2003.-204с. ISBN 5-94087- 015-5.
3. Елканова Д.И. Основы индустрии гостеприимства: Учебное пособие/ Д.И. Елканова, Д.А.Осипов, В.В. Романов, Е.В. Сорокина. М: Издательско - торговая корпорация «Дашков и К», 2009. - 248 с.
4. Власова Т.И. Профессиональное и деловое общение в сфере туризма: учеб, пособие для вузов / Т.И.Власова, А.П. Шатухин, М.М. Данилова. - М.: Издательский центр «Академия», 2007. - 256с.
5. Вотинцева Н.А. Договорные обязательства в сфере туристского и гостиничного бизнеса /Н.А. Вотинцева. - Ростов н/Д: 2007. - 287с.- (Высшее образование).
6. Колтер Ф. Маркетинг. Еостеприимство. Туризм: Учеб, для студ. вузов: Пер. с англ./ Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз; Под ред. Р.Б. Нохдревой. - М., 1998.-787 с.
7. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учеб, пособие для вузов/ О.Т. Лойко. - Издательский центр «Академия», 2008. - 304с.
8. Сенини В.С. Организация международного туризма: Учебник. - М.,2001. - 399с.
9. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиничных и туристских комплексах: Учебное пособие/ А.В.Сорокина.- М.:Альфа-М:ИНФРА-М,2009.-3,4с.-(ПРОФиль)
- Ю.Труханович Л.В. Кадры туристических агенств, туроператоров, экскурсионных бюро: Сборник должностных и производственных инструкций/Л.В.Труханович, Д.Л.ЫЦур. - М.: Финпресс,2003. - 159с.
11. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб./ Под ред. А.Д. Чудновского. - М.,2000. - 399с.
12. Турковский М. Маркетинг гостиничных услуг: Учеб. - метод. Пособие: Пер. с польск.: М.: Финансы и статистика, 2006. - 296 с.: с ил. - Пер. изд. Marek Turkovski/ Marketing uslug hotelarskich. -Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne: Warszawa,rzeczpsjplita Polska, 2003.
13. Уокер. Дж. Введение в гостеприимство: учеб, пособие. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2008.-735с.-(Серия «Зарубежный учебник»)
14. Федцов В.Г. Культура гостинично - туристского сервиса: учебное пособие/ В.Г. Федцов. - Ростов н/Д: Феникс, 2008. - 503, [1] с.

Каталоги туриндустрии:

1. Тонкости продаж /каталог-справочник, свидетельство о регистрации ПИ №77-17695 выдано Министерством Российской Федерации по делам печати, телерадиовещания и средств массовых коммуникаций Интернет-ресурсы:

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации N 132-ФЗ от 24.11.1996 (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.11.2012, ред. от 03.05.2012)
2. О туризме в Архангельской области Закон Архангельской области, принят Архангельским областным Собранием депутатов N 149-23-03, от 07.07.1999 (ред. от 24.10.2011) [Электронный ресурс]: КонсультантПлюс. - Дата сохранения: 18.11.2012 - Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры Российской Федерации. - Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
4. Официальный туристский портал Архангельской области.- Режим доступа: <http://www.pomorland.travel/>

3.2. Оснащение баз практики

3.2.1. Туристские компании, осуществляющие турагентскую и/или туроператорскую деятельность, туристско - информационные центры:

- оборудованные офисной техникой рабочие места;
- интернет;
- туристско —информационные каталоги;
- телефонная связь;

3.2.2. Средства размещения

- оборудованные офисной техникой рабочие места сотрудников службы бронирования;
- стойка регистрации;
- программное обеспечение гостиничного сервиса (1С: Отель / 1 С : Мини-отель/ Fidelio, др.) или регистрационные журналы;
- расходные материалы, тележки горничных для организации уборки номеров.

3.2.3. Туристско - экскурсионные предприятия, музеи, национальные парки

- методические разработки экскурсионных программ;
- оборудованный(согласно требованиям) экскурсионный автотранспорт;
- технологическая документация по разработанным экскурсионным программам;
- разработанные туристские маршруты;
- объекты экскурсионного показа

3.3. Требования к кадрам

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих руководство практикой: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю специальности «Туризм».

Требования к квалификации кадров, осуществляющих руководство практикой на базах практики: дипломированные специалисты с опытом работы в учреждениях сферы социально - культурного сервиса и туризма не менее 1 года.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения преддипломной практики осуществляется преподавателем в процессе выполнения студентами видов работ на предприятии, а также сдачи обучающимся отчета по практике и аттестационного листа.

Результаты практики (приобретенный практический опыт)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения (вида профессиональной деятельности)
<i>Приобретённый практический опыт:</i> ПМ 01. Предоставление турагентских услуг. • выявление и анализ потребностей заказчиков; • подбор оптимального туристского продукта; • подбор информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках; проведение сравнительного анализа предложений туроператоров; • разработка рекламных материалов и презентации турпродукта; • взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; • оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю;	1. Аттестационный лист преддипломной практики. 2. Дневник преддипломной практики (с приложениями) 3. Отчёт о выполнении индивидуального задания (Приложение 5) 4. Презентация для защиты отчёта <i>Формы контроля обучения:</i> подготовка и защита отчёта по практике; экспертная оценка выполнения практического задания руководителями практики от предприятия и АПК; констатация факта освоения видов деятельности: предоставление услуг по сопровождению туристов; предоставление туроператорских услуг; предоставление экскурсионных услуг; организация гостиничного сервиса, на основании анализа аттестационных листов предыдущих производственных практик. <i>Формы оценки результативности обучения:</i> традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка; <i>Методы контроля направлены на проверку:</i> выполнять виды работ самостоятельно, на творческом уровне с представлением собственной позиции;

формление документации строгой отчетности.	делать осознанный выбор способов действий из ранее известных.
Приобретённый практический опыт: ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов. • оценка готовности группы к турпоездке; • проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках; • сопровождение туристов на маршруте; • организация досуга туристов; • контроль качества предоставляемых туристу услуг; • оказание первой медицинской помощи; • взаимодействие со службами быстрого реагирования; • составление отчёта по итогам туристской поездки.	1. Аттестационный лист преддипломной практики. 5. Дневник преддипломной практики (с приложениями) 6. Отчёт о выполнении индивидуального задания (Приложение 5) 7. Презентация для защиты отчёта Формы контроля обучения: • подготовка и защита отчёта по практике; • экспертная оценка выполнения практического задания руководителями практики от предприятия и АПК; • констатация факта освоения видов деятельности: предоставление услуг по сопровождению туристов; предоставление туроператорских услуг; предоставление экскурсионных услуг; организация гостиничного сервиса, на основании анализа аттестационных листов предыдущих производственных практик. Формы оценки результативности обучения: • традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка; Методы контроля направлены на проверку: • выполнять виды работ самостоятельно, на творческом уровне с представлением собственной позиции; • делать осознанный выбор способов действий из ранее известных.
Приобретённый практический опыт: ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг. проведение маркетинговых исследований создание базы данных по туристским продуктам;	1. Аттестационный лист преддипломной практики. 2. Дневник преддипломной практики (с приложениями) 3. Отчёт о выполнении индивидуального задания (Приложение 5) 4. Презентация для защиты отчёта

• налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран, • нахождение партнеров и контрагентов; • планирование программ турпоездов; • составления программ тура и турпакета; • предоставление сопутствующих услуг; • решение проблем, возникающих на маршруте; • расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта; • работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; • планирование рекламной компании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках.	Формы контроля обучения: • подготовка и защита отчёта по практике; экспертная оценка выполнения практического задания руководителями практики от предприятия и АПК; • констатация факта освоения видов деятельности: предоставление услуг по сопровождению туристов; предоставление туроператорских услуг; предоставление экскурсионных услуг; организация гостиничного сервиса, на основании анализа аттестационных листов предыдущих производственных практик. Формы оценки результативности обучения: • традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка; Методы контроля направлены на проверку: • выполнять виды работ самостоятельно, на творческом уровне с представлением собственной позиции; • делать осознанный выбор способов действий из ранее известных.
Приобретённый практический опыт: ПМ 04. Управление функциональным подразделением. • составление плана работы подразделения; использование интерактивных технологий в менеджменте; • проведение инструктажа работников;	1. Аттестационный лист преддипломной практики. 2. Дневник преддипломной практики (с приложениями) Отчёт о выполнении индивидуального задания (Приложение 5) 4. Презентация для защиты отчёта Формы контроля обучения: • подготовка и защита отчёта по практике; • экспертная оценка выполнения

• работа с офисной техникой; • контроль качества работы персонала; составление отчетно -плановой документации о деятельности подразделения; • проведение презентаций; расчёт основных финансовых показателей деятельности предприятия (подразделения).	практического задания руководителями практики от предприятия и АПК; • констатация факта освоения видов деятельности: предоставление услуг по сопровождению туристов; предоставление туроператорских услуг; предоставление экскурсионных услуг; организация гостиничного сервиса, на основании анализа аттестационных листов предыдущих производственных практик. Формы оценки результативности обучения: традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка; Методы контроля направлены на проверку: • выполнять виды работ самостоятельно, на творческом уровне с представлением собственной позиции; делать осознанный выбор способов действий из ранее известных.
Приобретённый практический опыт: ПМ 05. Предоставление экскурсионных услуг. • разработка экскурсии; • проведение экскурсии; • подбор информации по заданной теме экскурсии; проведение сравнительного анализа разработанных инструкций о правилах поведения туристов во время экскурсии; осуществление выбора местного предприятия питания для сотрудничества в организации конкретной экскурсии; • заполнения бланка отчета о	1. Аттестационный лист преддипломной практики. 2. Дневник преддипломной практики (с приложениями) Отчёт о выполнении индивидуального задания (Приложение 5) 4. Презентация для защиты отчёта Формы контроля обучения: • подготовка и защита отчёта по практике; экспертная оценка выполнения практического задания руководителями практики от предприятия и АПК; • констатация факта освоения видов деятельности: предоставление услуг по сопровождению туристов; предоставление туроператорских услуг; предоставление экскурсионных услуг; организация гостиничного сервиса, на основании анализа

проведении экскурсии.	Формы оценки результативности обучения: традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка; Методы контроля направлены на проверку: • выполнять виды работ самостоятельно, на творческом уровне с представлением собственной позиции; делать осознанный выбор способов действий из ранее известных.
Приобретённый практический опыт: ПМ 06. Организация гостиничного сервиса. прием заказов на бронирование от потребителей; • выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения; • информирование потребителя о бронировании; • предоставление информации гостям об услугах в гостинице; заключение договоров; выполнения договорных обязательств; подготовка счетов и организация отъезда гостей; проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены хозяйственной службы; предоставления услуги питания в номерах;	1. Аттестационный лист преддипломной практики. 2. Дневник преддипломной практики (с приложениями) Отчёт о выполнении индивидуального задания (Приложение 5) 4. Презентация для защиты отчёта Формы контроля обучения: 5. подготовка и защита отчёта по практике; 6. экспертная оценка выполнения практического задания руководителями практики от предприятия и АПК; 7. констатация факта освоения видов деятельности: предоставление услуг по сопровождению туристов; предоставление туроператорских услуг; предоставление экскурсионных услуг; организация гостиничного сервиса, на основании анализа аттестационных листов предыдущих производственных практик. Формы оценки результативности обучения:

• оформления и ведения документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы; обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.	8. традиционная система отметок в 9. баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка; <i>Методы контроля направлены на проверку:</i> 10. выполнять виды работ самостоятельно, на творческом уровне с представлением собственной позиции; 11. делать осознанный выбор способов действий из ранее известных.
---	---

1. Титульный лист

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
«АРХАНГЕЛЬСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

Дневник преддипломной практики

Студента:

(Ф.И.О.)

группы 30

Специальность **43.02.10. «Туризм»**

Объём часов:

Выполнение заданий, связанных с выполнением
практической части ВКР 36 часов

Выполнение видов работ по специальности 108 часов

Продолжительность 4 недели

Сроки: _____ г. по _____ г.

База практики _____

Руководитель практики _____

2. Вторая и последующие страницы

Дата	Содержание работы	Приложение №

Подпись руководителя практики
Подпись руководителя учреждения
Печать учреждения

3. Приложения к дневнику

Вид профессиональной деятельности:
**Предоставление турагентских
услуг**

Задания¹:

1. Тема: «Выявление и анализ потребностей заказчиков»

Охарактеризовать потребности конкретного заказчика

2. Тема: «Подбор информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках»

Подобрать тур по заявке потребителя:

- Обосновать оптимальность выбранного турпродукта

3. Тема: «Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров»

Перечислить туроператоров, предлагающих аналогичные турпродукты и представить не менее 4-х screenshot.

4. Тема: «Разработка рекламных материалов и презентации турпродукта»

Сделать презентацию/рекламный буклет выбранного тура

Посетить семинар туроператора (по выбору студента). Представить фотоотчёт и образцы раздаточных материалов.

5. Тема: «Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники»

Осуществить бронь тура.

Составить алгоритм бронирования тура у туроператора в виде screenshot.

6. Тема: «Оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя»

Представить пакет заполненных бланков документов на выбранный тур

¹ Некоторые задания могут совпадать с индивидуальным заданием по ВКР

Представить алгоритм расчёта стоимости тура

7. Тема: «Оказание визовой поддержки потребителю»

Представить бланк заполненной анкеты для оформления шенгенской визы. Составить алгоритм действий турагента при оказании клиенту визовой поддержки.

8. Тема: «Оформление документации строгой отчетности»

Представить шаблоны/образцы/примеры документов, подтверждающих бронирование тура.

Вид профессиональной деятельности:

Предоставление услуг по сопровождению туристов

Задания²:

1. Тема: «Оценка готовности группы к турпоездке»

Представить образцы / копии документов необходимых для выхода группы на маршрут.

2. Тема: «Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках»

Составить инструкцию по туру для проведения инструктажа.

Представить варианты данной инструкции на русском и иностранном языках.

3. Тема: «Сопровождение туристов на маршруте»

- Охарактеризовать туристский маршрут.
- Представить фотоотчёт о сопровождении туристов на маршруте.
- Перечислить проблемы и вопросы туристов, возникшие на маршруте и описать принятые решения.

4. Тема: «Организация досуга туристов»

Представить анимационную программу / её элементы (для данного маршрута)

5. Тема: «Контроль качества предоставляемых туристу услуг» Представить алгоритм действий контроля качества услуг турмаршрута, предоставляемых партнёрами - предприятиями сферы туризма.

6. Тема: «Оказание первой медицинской помощи»

Описать процесс оказания первой медицинской помощи при условной/реальной актуализации её на маршруте

7. Тема: «Взаимодействие со службами быстрого реагирования» Описать алгоритм взаимодействия со службами быстрого реагирования при условном/реальном актуализации на маршруте.

8. Тема: «Составление отчёта по итогам туристской поездки» .

Представить копию отчёта по итогам туристской поездки

Вид профессиональной деятельности:
Предоставление туроператорских услуг

Задания²:

1. Тема: «Проведение маркетинговых исследований»

1 вариант³

- Разработать анкету для исследования запросов потребителей/турагентов (*определённого сегмента/ определённого вида туризма/ другое в зависимости от потребностей туркомпании*).
- Представить результаты исследований

2 вариант

- Посетить семинар туроператора (направление по выбору студента)
- Составить программу наблюдения и критерии наблюдения для оценки заинтересованности турагентов

2. Тема: «Создание базы данных по туристским продуктам»

Составить каталог турпродуктов данной компании.

**3. Тема: «Налаживание контактов с торговыми
представительствами других регионов и стран»**

Принять участие в организации семинара/выставки туроператора (направление по выбору студента). Охарактеризовать алгоритм его организации и проведения.

4. Тема: «Нахождение партнёров и контрагентов»

Охарактеризовать способы нахождения партнёров и контрагентов данным туроператором. Дать оценку собственного участия в этом процессе.

5. Тема: «Планирование программ турпоездок»

1 вариант⁴

Принять участие в составлении программы турпоездки. Охарактеризовать процесс. Составить перечень технической документации для запуска новой турпрограммы на рынок.

2 вариант

Составить собственную программу турпоездки, с учётом ранее проведённых (Тема 1) маркетинговых исследований. Составить перечень технической документации для запуска новой турпрограммы на рынок.

6. Тема: «Составление программ тура и турпакета»

Дать экспертную оценку готовой турпрограммы данного туроператора.

Представить готовые или самостоятельно разработанные образцы документов турпакета.

7. Тема: «Предоставление сопутствующих услуг»

1 вариант⁵

Составить перечень сопутствующих услуг к вышеуказанному туру

² Некоторые задания могут совпадать с индивидуальным заданием по ВКР

³ Выполнить один из вариантов

⁴ Выполнить один из вариантов

⁵ Выполнить один из вариантов

2 вариант

Составить перечень сопутствующих услуг данного туроператора

8. Тема: «Решение проблем, возникающих на маршруте»

1 вариант⁶

Проанализировать рекламации (ю) (претензии) туристов на тур(ы) данной компании. Разработать предложения по их разрешению и обосновать их.

2 вариант

Проанализировать рекламации (ю) (претензии) туристов на тур(ы) туроператора размещённые на сайте по выбору. Разработать предложения по их разрешению и обосновать их.

9. Тема: «Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта»

Представить формулу расчёта себестоимости тура (собственного / туроператора). Определить себестоимость выбранного тура и рассчитать цену.

10. Тема: «Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта» + Тема: «Работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг»

Проанализировать образец агентского договора данного туроператора. Дать оценку положительным и проблемным его сторонам.

11. Тема: «Планирование рекламной компании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках».

Охарактеризовать план рекламной компании туроператора или разработать собственные предложения по её совершенствованию.

Вид профессиональной деятельности:

Управление функциональным подразделением

Задания⁷:

1. Тема «Составление плана работы подразделения»

Составить план работы подразделения/менеджера

2. Тема «Использование интерактивных технологий в менеджменте»

- Проанализировать методы формирования корпоративной культуры/командообразования данной организации и охарактеризовать их.
- Охарактеризовать методы управления конфликтами (в коллективе/с потребителями) в данной организации.

3. Тема проведение инструктажа работников

Разработать инструкцию по работе с клиентами для сотрудников «контактной» зоны данной организации

4. Тема: «Работа с офисной техникой»

1 вариант⁸

⁶ Выполнить один из вариантов

⁷ Некоторые задания могут совпадать с индивидуальным заданием по ВКР

⁸ Выполнить один из вариантов

- Составить перечень профессиональной деятельности, используемой в работе данной организации. **Организация гостиничного сервиса**
- Разработать инструкции для работы с офисной техникой.

2 вариант

- Ознакомиться со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства в данной организации.
- Сделать screenshot.

5. Тема: «Контроль качества работы персонала»

- Составить резюме на данную организацию
- Дать характеристику техническими и санитарными условиями

6. Тема: «Составление отчетно-плановой документации о ' деятельности подразделения»

- Охарактеризовать виды плановой документации данной организации
- Охарактеризовать виды отчетной документации данной организации

7. Тема: «Проведение презентаций»

1 вариант^{*9}

Принять участие в акции(ях) рекламного характера данной организации.
Представить алгоритм её организации.

2 вариант

Разработать собственный сценарий/развёрнутый план акции(ий) рекламного характера, актуальных для данной организации. Обосновать.

8. Тема: «Расчёт основных финансовых показателей деятельности предприятия (подразделения)»

- Перечислить базовые налоги для данного предприятия.
- Рассчитать себестоимость услуг(и) и обосновать порог её рентабельности (при каких условиях данная услуга будет приносить прибыль).

Вид профессиональной деятельности:
Предоставление экскурсионных услуг

Задания¹⁰:

1. Тема «Разработка экскурсии» + Тема «Подбор информации по заданной теме экскурсии»

1 вариант¹¹

- Составить новую экскурсионную программу.
- Составить перечень материалов «портфеля экскурсовода»

2. Вариант

- Дать экспертную оценку уже существующей на данном предприятии экскурсионной программы.

Составить паспорт одного из объектов показа.

- ¹⁰ 2. Тема «Проведение экскурсии»

¹¹

¹²

¹³ Выполнить один из вариантов

Некоторые задания могут совпадать с индивидуальным заданием по ВКР

Выполнить один из вариантов

- Провести экскурсию и представить фотоотчёт.
- Составить алгоритм организации протокольных мероприятий при встрече туристов, в начале и при завершении данной экскурсии.

3. Тема: «Проведение сравнительного анализа разработанных инструкций о правилах поведения туристов во время экскурсии»

1 вариант¹²

Разработать правила поведения экскурсантов для проведения вводного и текущего инструктажа в собственной экскурсии

2 вариант

Представить сравнительный анализ разработанных инструкций о правилах поведения туристов во время экскурсии уже существующей.

4. Тема: «Осуществление выбора местного предприятия питания для сотрудничества в организации конкретной экскурсии»

1 вариант¹³

- Дать характеристику предприятия(й) питания, участвующего в обслуживании туристов в рассматриваемой экскурсионной программе
- Описать алгоритм обслуживания экскурсантов и оценить качество обслуживания.
- Описать принципы сотрудничества туристско - экскурсионной организации с предприятием (ями) питания.

2 вариант

- Составить инвентаризацию предприятий питания, возможных для сотрудничества при организации собственной экскурсионной программы.
- Дать характеристику одного из них и обосновать свой выбор.
- Описать принципы сотрудничества туристско - экскурсионной организации с предприятием (ями) питания.

5. Тема: «Заполнение бланка отчета о проведении экскурсии»

1 вариант¹⁴

- Проанализировать требования к заполнению и охарактеризовать бланк отчёта о проведении экскурсии.
- Представить образец.

2 вариант

- Представить образец собственного отчёта о проведении экскурсии.

¹² Выполнить один из вариантов

¹³ Выполнить один из вариантов

¹⁴ Выполнить один из вариантов

Вид профессиональной деятельности:
Организация гостиничного сервиса

17

Задания :

1. **Тема: «Прием заказов на бронирование от потребителей» + Тема: «Выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения» + Тема: «Информирование потребителя о бронировании»**
 - Перечислить каналы бронирования номеров данного средства размещения
 - Составить алгоритм бронирования данного средства размещения
 - Представить образцы резервационных форм (screenshot IT-программы и/или шаблоны журналов по бронированию, и т.п.)
2. **Тема: «Предоставление информации гостям об услугах в гостинице»**
 - Составить перечень информационных материалов об услугах в данной гостинице
 - Представить образцы (ксерокопии / оригиналы) информационных материалов
 - Дайте характеристику номерного фонда
 - Разработайте рекламный буклет о данной гостинице и её возможностях
3. **Тема: «Заключение договоров»**
 - Представить образцы регистрационных форм (screenshot IT-программы и/или шаблоны регистрационных журналов, анкет и т.п.)
4. **Тема: «Выполнение договорных обязательств» + Тема: «Предоставление услуги питания в номерах» + Тема: «Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих»**
 - Опишите процесс встречи гостя и заселения его в номер. Оцените скорость работы персонала гостиницы.
 - Охарактеризуйте основной сегмент потребителей.
 - Дайте экспертную оценку **организации** процесса уборки номеров и служебных помещений.
 - перечислите виды «комплиментов» гостям в данной гостинице
 - Составьте алгоритм предоставления услуг room-service.
 - Составьте фотоотчёт собственной деятельности
 - Проанализируйте книгу жалоб и предложений (или отзывы на сайте) и на их основании выделите сильные и слабые стороны данной гостиницы
5. **Тема: «Подготовка счетов и организация отъезда гостей»**
 - Опишите процесс подготовки счетов и принятия оплаты.
 - Составьте алгоритм проводов и отъезда гостей
6. **Тема: «Проведение ночного аудита и передачи дел по окончании смены хозяйственной службы»**

¹⁷ Некоторые задания могут совпадать с индивидуальным заданием по ВКР

¹⁸ Без личных данных гостей.

- Составьте алгоритм передачи дел по окончании смены

7. Тема: «Оформление и ведение документации по учету оборудования и инвентаря гостиницы»

- Опишите систему учёта оборудования и инвентаря гостиницы
- Опишите алгоритм списания испорченного имущества.

8. Тема: «Обеспечение сохранности вещей и ценностей проживающих»

- Дайте характеристику системы обеспечения безопасности гостей, в т.ч. их личного имущества.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Ф.И.О. студента _____²

студент(ка) третьего курса специальности **43.02.10 Туризм** успешно прошёл(ла) преддипломную практику в объеме 4 недель с _____ 2021 г. по _____ 2021г. в _____ (наименование базы практики).

1. Оценка видов профессиональной деятельности студента по специальности:

Виды профессиональной деятельности	Оценка выполнения	
	Да (1 балл)	Нет (0 баллов)
1. Предоставление турагентских услуг		
2. Предоставление услуг по сопровождению туристов		
3. Предоставление туроператорских услуг.		
4. Управление функциональным подразделением.		
5. Предоставление экскурсионных услуг.		
6. Организация гостиничного сервиса.		

2. Оценка выполнения практической части выпускной квалификационной работы

Показатели выполнения практической части ВКР	Оценка выполнения	
	Да (1 балл)	Нет (0 баллов)
Разработка инструмента маркетингового/ социологического исследования		
Проведение маркетингового/ социологического исследования и оформление результатов		
Разработка предложений по совершенствованию деятельности базы практики с учётом результатов		

3. Оценка самостоятельности выполнения видов работ на преддипломной практике

Виды профессиональной деятельности	Оценка выполнения	
	Самостоятельно (1 балл)	Под руководством (0 баллов)
1. Предоставление турагентских услуг		
2. Предоставление услуг по сопровождению туристов		
3. Предоставление туроператорских услуг.		
4. Управление функциональным подразделением.		
5. Предоставление экскурсионных услуг.		
6. Организация гостиничного сервиса.		

4. Экспертная оценка выполнения видов работ студента во время преддипломной практики

Оценка за преддипломную практику _____ (_____)

Руководитель практики от предприятия _____ / _____

Руководитель практики от АПК _____ / _____

М.П.

Инструкция
по заполнению аттестационного листа

Для руководителей практики от предприятий

В аттестационном листе руководитель практики от предприятия заполняет только **1,2 и 3 таблицы И подпись в конце** (в поле Руководитель практики от предприятия _____ / _____)

В таблице 1 «Оценка видов профессиональной деятельности обучающегося по специальности»:

Для турагентств - заполняются только строки: 1 .Предоставление турагентских услуг и 4. Управление функциональным подразделением в графах «да» или «нет»

Для компаний - туроператоров - заполняются строки: 3.Предоставление туроператорских услуг и 4. Управление функциональным подразделением. Могут быть заполнены и строки: 2.Предоставление услуг по сопровождению туристов и 5 .Предоставление экскурсионных услуг.

Для туристско - экскурсионных организаций, музеев, национальных парков, туристско - информационных центров - заполняются строки: 4. Управление функциональным подразделением и. 5 .Предоставление экскурсионных услуг. Могут быть заполнены и строки: 2.Предоставление услуг по сопровождению туристов и 5. Пре доставление экскурсионных услуг.

Для гостиничных предприятий различных типов - заполняются строки: 4. Управление функциональным подразделением и 6.Организация гостиничного сервиса. Могут быть заполнены и строки (для гостевых домов и туритско - спортивных центров): 2.Предоставление услуг по сопровождению туристов и 5.Предоставление экскурсионных услуг.

<i>Виды профессиональной деятельности</i>	<i>Оценка выполнения</i>	
	<i>Да (1 балл)</i>	<i>Нет (0 баллов)</i>
1 .Предоставление турагентских услуг		
2.Предоставление услуг по сопровождению туристов		
3.Предоставление туроператорских услуг.		
4. Управление функциональным подразделением.		
5.Предоставление экскурсионных услуг.		
6.Организация гостиничного сервиса.		

В таблице 3 «Оценка самостоятельности выполнения видов работ на преддипломной практике» заполняются те же поля, что и в таблице 1.

<i>Виды профессиональной деятельности</i>	<i>Оценка выполнения</i>	
	<i>Самостоятельно (1 балл)</i>	<i>Под руководством (0 баллов)</i>
1.Предоставление турагентских услуг		
2.Предоставление услуг по сопровождению туристов		
3.Предоставление туроператорских услуг.		
4. Управление функциональным подразделением.		
5.Предоставление экскурсионных услуг.		
6.Организация гостиничного сервиса.		

Для руководителей практики от АПК совместно с руководителем ВКР

В таблице 2 «Оценка выполнения практической части выпускной квалификационной работы» оцениваются все показатели вне зависимости от специфики базы практики.

<i>Показатели выполнения практической части ВКР</i>	<i>Оценка выполнения</i>	
	<i>Да (1 балл)</i>	<i>Нет (0 баллов)</i>
Разработка инструмента маркетингового/ социологического исследования		
Проведение маркетингового/ социологического исследования и оформление результатов		
Разработка предложений по совершенствованию деятельности базы практики с учётом результатов		

В таблице 3 «Оценка самостоятельности выполнения видов работ на преддипломной практике» заполняются те же поля, что и в таблице 1.

<i>Виды профессиональной деятельности</i>	<i>Оценка выполнения</i>	
	<i>Самостоятельно (1 балл)</i>	<i>Под руководством (0 баллов)</i>
1.Предоставление турагентских услуг		
2.Предоставление услуг по сопровождению туристов		
3.Предоставление туроператорских услуг.		
4. Управление функциональным подразделением.		
5.Предоставление экскурсионных услуг.		
6.Организация гостиничного сервиса.		

УТВЕРЖДАЮ
Зам. директора по УПР
_____ Л.А.Князева
« » _____ 2021г.

специальности **43.02.10 Туризм**
(фамилия, имя, отчество)

1. Ознакомление с предприятием.
2. Самостоятельное выполнение видов профессиональной деятельности в соответствии с квалификацией.
3. Выполнение работ, связанных с выполнением выпускной квалификационной работы (дипломного проекта или дипломной работы):
4. Оформление отчета по практике.

[illegible]

_____ Λ
(подпись, Ф.И.О.)

(подпись, Ф.И.О.)

(Должность, подпись, Ф.И.О. печать)

« » 2021 г.

**Отчёт
о выполнении индивидуального задания
преддипломной практики**

Ф.И.О. студента

тема ВКР:

Задание 1.

Задание 2.

Методика оценки преддипломной практики

1. Руководитель практики от предприятия совместно с руководителем практики от ОУ заполняют п.1-3 аттестационного листа.
2. Показатели выполнения практической части ВКР разрабатываются ОУ самостоятельно с учетом специфики специальности и вида ВКР (опытно-практическая, экспериментальная, дипломный проект). Оценка показателей выполнения практической части ВКР производится руководителем практики от ОУ совместно с научным руководителем ВРК.
3. Производится подсчет суммы баллов по п.1-3. Итоговая оценка по практике рассчитывается по формуле $K=A/B$, где K -коэффициент оценки, A - сумма положительных ответов по всем пунктам, B - сумма всех ответов.

Переводная шкала:

<i>Коэффициент</i>	<i>Отметка</i>
$K = \text{менее } 0,6$	Неудовлетворительно
$K = 0,6-0,8$	Удовлетворительно
$K = 0,8-0,9$	Хорошо
$K = 0,9-1$	Отлично