

ВСП «БЕРДЯНСЬКИЙ КОЛЕДЖ ТАВРІЙСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО
АГРОТЕХНОЛОГІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Заст. директора з навч. роботи

_____ І.В. Ніколаєва
“ ____ ” _____ 20__ року

ПРОГРАМА

технологічної практики

зі спеціальності 5.14010301

«Туристичне обслуговування»

Програма технологічної практики для студентів за напрямом
підготовки 6.140103 «Туризм», спеціальність 5.14010301 «Туристичне
обслуговування»

Розробив: викладач спецдисциплін - Лифарь О.А.

Програма розглянута і схвалена на засіданні циклової комісії
економічних дисциплін та сфери обслуговування.

Протокол від № 1 від “__”серпня 20__ року

Голова циклової комісії _____ (Шатохіна В.І.)
(підпис) (прізвище та ініціали)

План - графік технологічної практики зі спеціальності

5.14010301 "Туристичне обслуговування"

№ п/п	Назва розділів і тем	Кількість робочих днів
	ЗМ 1,2. Загальне ознайомлення з базою практики.	4
1.	Організація господарської діяльності в туристичному підприємстві і характеристика його структурних підрозділів. Охорона праці на підприємстві	1
2	Туристичне підприємство, як суб'єкт ліцензування на здійснення туристської діяльності.	1
3	Матеріально-технічна база підприємства. Напрямки діяльності підприємства згідно ліцензії.	2
	ЗМ 3-10 Технологічний процес підготовки туру	19
4.	Проведення маркетингових досліджень.	2
5.	Пошуки партнерів і постачальників послуг.	2
6.	Укладання угод з партнерами та постачальниками послуг	3
7.	Інформаційне забезпечення туру	2
8.	Просування туру	2
9.	Бронювання тур послуг.	2
10.	Реалізація турів	3
11.	Підготовка документів на виїзд.	2
12.	Здійснення подорожей. Контроль якості.	1
	ЗМ 11,12. Дотримання правил безпеки в туризмі.	5
13.	Організація забезпечення безпеки туристів під час проведення подорожей	3
14.	Організація страхування туристів	1
15.	Претензійна робота в туризмі	1
	Оформлення звіту з технологічної практики	1
	Залік.	1
	Всього	30 днів (6 тижнів)

Зміст технологічної практики

Змістовий модуль 1,2. Загальне ознайомлення з базою практики.

Тема 1. Організація господарської діяльності в туристичному підприємстві і характеристика його структурних підрозділів. Охорона праці на підприємстві.

Навчальна мета:

- вивчення типу підприємства за формою власності та структури управління туристичного підприємства, функціональних зв'язків підрозділів;
- ознайомлення з організацією робочого місця агента з організації туризму, трудова дисципліна;
- організація охорони праці в туристичному агентстві;
- вивчення правил внутрішнього розпорядку та обов'язків агента з організації туризму.

В результаті засвоєння теми студенти повинні **знати:**

- зміст установчих документів;
- основні напрямки його діяльності;
- розподіл обов'язків між підрозділами підприємства і функції їх керівників;
- підпорядкованість персоналу та взаємозв'язок відділів туристичної фірми;

вміти:

- графічно відобразити схему управління туристичної фірми;
- визначати тип підприємств;
- працювати на підприємстві, дотримуючись правил техніки безпеки та охорони праці.

Тема 2. Туристичне підприємство, як суб'єкт ліцензування на здійснення туристської діяльності.

Навчальна мета:

- ознайомлення студентів з умовами ліцензування на даному підприємстві;
- вивчити мету ліцензування, порядок видачі ліцензії;
- умови та правила здійснення туристської діяльності.

В результаті вивчення теми студенти повинні **знати:**

- нормативну документацію з питань ліцензування суб'єктів туристської діяльності; **вміти:**
- скласти анкету ліцензування туристської діяльності підприємства, як суб'єкта ліцензування.

Тема 3. Матеріально-технічна база підприємства. Напрямки діяльності підприємства згідно ліцензії.

Навчальна мета:

- ознайомлення студентів з матеріально-технічною базою туристичного підприємства;
- визначити особливості використання комп'ютерів, офісної техніки та комп'ютерних програм на підприємстві;
- визначити основні напрямки діяльності туристичного підприємства, основні та додаткові послуги;

В результаті вивчення теми студенти повинні **знати:**

- основні напрямки діяльності підприємства;
- основні та додаткові послуги на підприємстві;
- основні вимоги до офісу та персоналу туристичного підприємства;
- характеристики матеріально-технічної бази підприємства.

Змістовний модуль 3-10. Технологічний процес підготовки туру.

Тема 4. Проведення маркетингових досліджень.

Навчальна мета:

- вивчити ринок туристичних послуг;
- визначити основних конкурентів, проаналізувати послуги конкурентів;
- визначати маршрут;
- скласти «вербальну» модель туру.

Тема 5 Пошуки партнерів і постачальників послуг.

Навчальна мета:

- відвідання виставок;
- вивчення електронної та друкованої пропозиції;
- визначення основних потенційних партнерів тур підприємства;
- технологія проведення переговорів.

Тема 6. Укладання угод з партнерами та постачальниками послуг

Навчальна мета:

- ознайомлення студентів з розділами договорів з транспортними підприємствами;
- ознайомлення з договорами на надання послуг розміщення;
- ознайомлення з договорами туристичного підприємства з підприємствами харчування;
- вивчення договорів з екскурсійними бюро;
- вивчення договорів зі страховими компаніями на надання послуг страхування;
- визначення основних розділів договорів (преамбула, обов'язки сторін, умови розірвання договору, форс-мажорні обставини);
- підготовка та підписання угод. (приклади договорів додати до щоденника-звіту)

Тема 7. Інформаційне забезпечення туру.

Навчальна мета:

- складання програми перебування;
- складання кошторису;
- складання технологічної карти маршруту.

Маркетингові дослідження попиту на туристичну інформацію. Збір, первинна обробка, аналіз довідкових матеріалів з туризму. Зберігання та пошук інформації. Доведення достовірності інформації до клієнта. Відтворення інформації: роздрукування, фотокопіювання.

Тема 8. Просування туру.

Навчальна мета:

- створення та видача каталогів;
- проведення рекламної компанії.

Використання цінових каталогів і цінових додатків як інструмента продажу. Оволодіння технікою та методикою продажу, в тому числі по телефону, через мережу Інтернет, через пошту тощо.

Оволодіння технологіями маркетингу в туристичній індустрії. Техніка участі в рекламних компаніях, презентаціях, спеціалізованих виставках. Складання та дизайн рекламних матеріалів. Оволодіння технікою розповсюдження рекламних матеріалів та методиками просування туристичного продукту. Взаємодія з туроператорами. Збір, обробка та аналіз статистичних даних. Класифікація статистичних даних, формування бази даних.

Тема 9. Бронювання турпослуг.

Навчальна мета:

- обмін інформацією про хід продажу і резервування місць у готелях, авіа- (залізничних) квитків.

- розрахунки;

Оволодіння технікою бронювання та оформлення послуг з:

- компаніями - перевізниками (авіа, залізничні, авто, круїзні судна тощо)
- компаніями - постачальниками послуг харчування;
- компаніями - постачальниками послуг проживання;
- компаніями - постачальниками послуг трансферу;
- компаніями - постачальниками екскурсій та програм;
- страховими компаніями.

Урахування специфічних вимог клієнтів (дієтичне харчування, медичні показники)

Визначити основні способи бронювання послуг.

Тема 10. Реалізація турів.

Навчальна мета:

- продаж турів;

- етапи процесу обслуговування клієнтів в офісі туристичної компанії;
- укладання договорів з клієнтами;
- оформлення ваучерів.

Тема 11. Підготовка документів на виїзд.

Навчальна мета:

- підготовка списків туристів, оформлення віз;
- оформлення страхових полісів;
- оформлення програм перебування;
- оформлення інформаційних листків.

Оформлення туристичної документації, Прийом замовлення на туристичний пакет. Підписання договору на туристичне обслуговування туриста. Ознайомлення з умовами договору на туристичне обслуговування. Оформлення паспортно-візових формальностей: паспортів в УПР та МР ГУВС України, оформлення віз у посольствах або консульствах. Правила виїзду/в'їзду: санітарні та митні формальності. Ознайомлення з інформацією про групу, маршрут тощо.

Тема 12. Здійснення подорожей. Контроль якості.

Навчальна мета:

- організація обслуговування клієнтів тур фірми;
- організація обслуговування туристів на маршруті;
- контроль на маршруті; збір відгуків.

Змістовий модуль 11,12. **Дотримання правил безпеки та забезпечення якості в туризмі.**

Тема 13. Організація забезпечення безпеки туристів під час проведення подорожей

Навчальна мета:

- ознайомлення студентів з нормативною базою забезпечення безпеки туристів;
- ознайомлення з інструкціями та пам'ятками з правил безпеки;
- вивчення організації забезпечення безпеки туристів під час їх обслуговування.

Тема 14. Організація страхування туристів

Навчальна мета:

- ознайомлення студентів з законодавчо-нормативною базою щодо страхування туристів;
- ознайомлення з договорами страхування;
- вивчення наслідків настання страхових випадків.

Тема 15. Претензійна робота. Робота зі скаргами клієнтів.

Навчальна мета:

- прийняття та аналіз скарг;
- оволодіння технікою роботи з усними та письмовими скаргами клієнтів;
- прийняття заходів за пред'явленими скаргами;
- ведення статистики.

Оформлення звіту з практики.

Після закінчення практики студенти складають письмовий звіт про виконання програми практики. Звіт-щоденник повинен відображати відомості про особисте виконання студентом усіх розділів, набуті вміння та навички, характеристику підприємства, **висновки та пропозиції** щодо результатів практики;

Звіт-щоденник та інша документація повинна оформлюватись державною мовою, охайно, грамотно, виразно, чорнилом одного кольору (чорного), на одній стороні білого аркуша формату А-4 зі стандартною рамкою (ЄСКД), записи слід доповнювати фотографіями, малюнками, схемами та інше; Виконати індивідуальне завдання, отримане від керівника практики від навчального закладу в обсязі не менше десяти сторінок.

Залік.

Структура Звіту-щоденника:

- Зміст
- Звіт з технологічної практики
- Характеристика туристичного підприємства
- Виконання індивідуального завдання
- Щоденник з технологічної практики
- Висновок
- Додатки

Форма щоденника:

Дата	Місце роботи і докладне описання робіт	Підпис керівника від підприємства

Теми індивідуального завдання

1. Технологія проведення маркетингових досліджень на підприємстві.
2. Технологія формування нового туристичного продукту.
3. Процес пошуку партнерів та постачальників послуг.
4. Договірні відносини підприємства з партнерами, постачальниками послуг, туристами.
5. Технологія оформлення інформаційного забезпечення туру.
6. Технологія просування туристичного продукту, стимулювання збуту.
7. Технологія пошуку та бронювання туристичних послуг на підприємстві.
8. Технологія продажу турів.
9. Забезпечення безпеки туристів під час проведення подорожей.
10. Страхування туристів під час реалізації турів.
11. Організація охорони праці на підприємстві.
12. Робота зі скаргами клієнтів в туристичному підприємстві.
13. Схеми взаємодії туристичного оператора з підприємствами розміщення.
14. Схеми взаємодії туристичного оператора з транспортними компаніями.
15. Ліцензування туристичної діяльності.

Типовий план для складання характеристики підприємства

1. Повна назва, місце розташування фірми, її реквізити.
2. Історична довідка: рік утворення, організатори. Форма власності (ТОВ, СП, приватне, акціонерне). Ліцензії.
3. Структура управління фірмою, штатний розклад, посадові інструкції.
4. Графік роботи підприємства.
5. Характеристика офісного приміщення, технічного обладнання турфірми.
6. Основні напрямки діяльності турфірми. Характеристика продукції.
7. Комп'ютеризація туристської діяльності.
8. Рекламна діяльність турфірми.

Приклад оформлення «наказу на зарахування студента для проходження практики»

Наказ № ____

«__» травня 201__ р.

м. Бердянськ

Наказую:

1. Студентів: Іванова Івана Івановича, Тарасенко Тараса Тарасовича зарахувати для проходження технологічної практики з __ травня 201__ р по __ червня 201__ р.
2. Петренко Петру Петровичу провести для студентів інструктаж з охорони праці і техніки безпеки з розписом в «Журналі реєстрації інструктажів з ОП і ТБ»
3. Керівником практики призначити _____ (ПІБ співробітника)

М.П.

Директор _____ Хромович В.П.