

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ИНСТИТУТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ»

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора

по учебной и научной работе,

к.б.н., доцент

 О.В. Балберова

«» сентября 2015 г.



СОГЛАСОВАНО

Зав. кафедрой управления

физической культуры, экономики и туризма,

к.э.н., доцент

 О.И. Глущенко

«» сентября 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ
«МЕНЕДЖЕР РЕГИОНАЛЬНОГО ТУРИЗМА»**

Направление подготовки	100400.62 «Туризм»
Профиль подготовки	«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»
Квалификация (степень) выпускника	бакалавр
Форма обучения	заочная

Стерлитамак
2015 г.

Рабочая программа преддипломной практики «Менеджер регионального туризма» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВПО), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 октября 2009 г. № 489, по направлению подготовки 104000.62 «Туризм».

Авторы:

Зав. отделом учебно-производственной
практики и повышения квалификации, к.б.н.



О.А. Никитина

Зав. кафедры управления
физической культуры, экономики и туризма,
к.э.н., доцент



О.И. Глущенко

Рецензенты:

Директор
Стерлитамакского института
физической культуры, д.п.н., профессор



В.С. Степанов

Индивидуальный предприниматель



Н.В. Воронина

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа преддипломной практики составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению 100400.62 «Туризм».

Преддипломная практика «Менеджер регионального туризма» завершающий этап обучения студентов в вузе, который должен показать степень теоретической и практической подготовки студентов к деятельности в реальных условиях современного производства товаров и услуг.

Преддипломная практика завершает профессиональную подготовку студентов.

ЦЕЛИ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Целью преддипломной практики «Менеджер регионального туризма» является формирование профессионально-практических навыков организации туристской деятельности в рамках выполнения инновационных разработок (проектов) в области туризма и реализации их на конкретном потребителе.

ЗАДАЧИ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Задачами преддипломной практики являются:

- изучение специальной литературы и другой справочной и научно-технической информации, отражающей достижения отечественной и зарубежной науки в области туризма;
- разработка и внедрение новых видов туристских продуктов;
- доведение качества профессиональных умений до уровня, позволяющего самостоятельно решать практические задачи, связанные с деятельностью туроператора;
- содействие формированию профессионально - значимых качеств личности, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста в сфере сервиса и туризма;
- содействие формированию у каждого студента убеждения в личной ответственности за качество профессиональной подготовки.

МЕСТО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Преддипломная практика является составной частью системы подготовки бакалавра по направлению 100400 Туризм, в связи, с чем рассматривается как одна из важных форм связи процесса обучения в институте с будущей практической деятельностью выпускника в организациях различного типа.

Преддипломная практика «Менеджер регионального туризма» проводится в условиях максимально приближенных к будущей профессиональной деятельности, опираясь на знания студентов по ранее изученным дисциплинам.

Преддипломная практика «Менеджер регионального туризма» является закреплением теоретического материала, изученного студентами в девятом семестре. Среди специальных и профессиональных дисциплин направления подготовки для успешного прохождения практики необходимо использовать знания, полученные в процессе изучения следующих дисциплин:

1. Методы научных исследований.
2. Культурно-исторические центры.
3. Туристско-рекреационное проектирование.
4. Психология делового общения.
5. Реклама в туризме.
6. Правовое регулирование в туризме.

При выходе на преддипломную практику «Менеджер регионального туризма» бакалавр по направлению подготовки 100400.62 Туризм должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

1) проектная деятельность:

- постановка задач проектирования туристского продукта при заданных критериях и нормативных требованиях;
- использование инновационных и информационных технологий для создания туристского продукта;
- проектирование программ туров, турпакетов, экскурсионных программ и других продуктов туристской деятельности;
- разработка туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований;

2) производственно-технологическая деятельность:

- применение современных технологий в реализации туристского продукта;
- использование информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта;

3) организационно-управленческая деятельность:

- распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;
- принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности;
- расчет и оценка затрат по организации туристской деятельности на предприятии с целью рационализации затрат;

4) сервисная деятельность:

- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
- организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- умение самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии;

МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Преддипломная практика «Менеджер регионального туризма» проходит на предприятиях и организациях сервиса.

Продолжительность практики 4 недели.

Время проведения практики 5 курс обучения, 10 семестр.

КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения данной практики студент должен приобрести следующие компетенции:

1) общекультурные компетенции (ОК):

ОК 6 - способность работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться;

ОК-11 - способность понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы в туризме, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны;

ОК-12 - владением основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством обеспечения информацией в туристской деятельности, способностью работать в глобальных компьютерных сетях;

2) профессиональные компетенции (ПК):

ПК-8 - способность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК-11 - способность к эффективному общению с потребителями туристского продукта;

ПК-13 - способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий.

В результате прохождения преддипломной практики студент должен:

Знать:

- основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека;
- должностные обязанности и квалификационные характеристики работников основных подразделений туристского предприятия с целью совершенствования и развития системы коллективного труда;
- цели, принципы, системы, методы бесконфликтной работы в коллективе с учетом этнических, национальных, расовых, конфессиональных особенностей, культуры и обычаев стран;
- теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;
- организационные основы туристской индустрии;
- структуру туристской отрасли;
- особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности;
- понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов;
- особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме;
- теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования;
- виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристского предприятия;
- теоретические основы маркетинга, основные тенденции и направления развития маркетинговых исследований, особенности маркетинга в туристской индустрии;

Уметь:

- обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме;
- планировать эффективные коммуникации на основе индивидуального подхода к потребителям;
- обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии;
- выявить основные и специфические потребности потребителя;
- анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов);
- организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения;
- анализировать информацию, касающуюся фундаментальных проблем, решаемых человечеством, основных ценностных установок, смыслов и других компонентов, обуславливающих социальный опыт;
- использовать знания культуры и обычаев других стран и народов, конфессий при решении задач речевой коммуникации разной сложности;
- применять основные методы управления персоналом при решении типовых задач деловой коммуникации;
- устанавливать межпредметные связи и использовать знания из других предметных областей при решении отдельных задач;
- описывать индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и приводить примеры;
- эффективно использовать знания и навыки проектирования туристского предприятия и туристского продукта;

- описывать индивидуальные мотивации человека и приводить примеры;
- организовать проектную деятельность в туристской индустрии;
- обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для продвижения и реализации турпродуктов;
- определять роль и место отдельного исполнителя в системе коллективного труда в соответствии с принципом специализации;
- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;
- организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий туристской индустрии, оказывать первую медицинскую помощь;

Владеть:

- навыками организовывать, координировать, контролировать процесс обслуживания разных типов и видов потребителей;
- навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;
- навыками анализа и составления договорной документации;
- основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности;
- оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом;
- навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме;
- навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации
- способностью проиллюстрировать на конкретных примерах аспекты фундаментальных проблем, решаемых человечеством;
- навыками оценки и самооценки результатов;
- понятиями об интеллектуальном, культурном, нравственном, физическом и профессиональном саморазвитии и самосовершенствовании в общей форме;
- способами решения типовых ситуаций профессиональной сферы;
- определенным уровнем командной культуры;
- навыком работы с данными (нахождение данных, сравнение);
- методами преодоления конфликтных ситуаций в различных областях профессиональной коммуникации;
- навыком разработки собственной траектории повышения квалификации и мастерства; - навыком отбирать, анализировать и оценивать эффективные проектные решения;
- оценить качество выполнения работ и плановых заданий исполнителей на основе существующих критериев оценки;
- навыком оценки комплектности и соответствия нормативам документационного оформления реализации конкретного турпродукта.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 6 зачетных единицы, 216 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	1. Инструктаж по технике безопасности. 2. Получение бланка задания у руководителя практики на выпускающей кафедре (см. Приложение А). 3. Маркетинговое исследование рынка: изучение туристских ресурсов, инфраструктуры. 4. Изучение потребительского спроса. 5. Утверждение программы тура и составление нитки маршрута.	1 Подпись в журнале ТБ 1 Бланк-задание 4 Характеристика туристских ресурсов и инфраструктуры в выбранном регионе 1 Опрос потенциальных потребителей 1 Программа тура
2	Производственный (основной) этап	1. Поиск партнеров (подбор вариантов организаторов питания, размещения, транспорта, экскурсионных услуг). 2. Рекламные мероприятия. 3. Рассылка заявок и составление договоров на оказание услуг. 4. Примерный расчет стоимости тура. 5. Подготовка плановой документации. 6. Формирование группы. 7. Разработка правил техники безопасности. 8. Комплектование аптечки. 9. Составление нормативной документации. 10. Оформление страхового полиса. 11. Инструктаж по технике безопасности. 12. Реализация туристского путешествия.	2 Перечень организаций, оказывающих услуги по размещению, питанию, транспортному, экскурсионному и анимационному обслуживанию. 2 Буклеты, презентация и листовки. 2 Заявки и договора. 2 Ведомость на сбор денежных средств. 2 Списочный состав группы с указанием паспортных данных. 2 Правила по ТБ во время проведения тура. 2 Аптечка. 2 Подготовка проекта в приказ директора о реализации тура. 1 Страховой полис 1 Подписи участников тура в журнале по ТБ 72 Сопровождение группы на маршруте
3	Камеральный этап	1. Экономический анализ: расчет фактической стоимости тура, возврат денежных средств участникам тура. 2. Составление отчетной документации.	2 Техничко-экономическое обоснование тура 6 Отчет о реализации инновационного проекта

Примечание: к видам производственной работы на преддипломной практике могут быть отнесены: производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности, выполнение производственных заданий, сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала, наблюдения, измерения и другие выполняемые студентом самостоятельно виды работ (виды работ должны отражать специфику конкретных направлений подготовки).

1. НАУЧНО - ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ И НАУЧНО - ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Технологии, которые студент использует на различных этапах производственной деятельности:

Подготовительный этап:

1. Инструктаж по технике безопасности.

Проводится руководителем производственной практики.

2. Получение бланка задания у руководителя практики на выпускающей кафедре.

Задание выдается преподавателем – методистом.

3. Маркетинговое исследование рынка:

- изучение туристских ресурсов, инфраструктуры
- изучение картографического материала по региону, в котором реализуется инновационный проект;
- выявление климатических условий для путешествия в предполагаемый период (средние и максимальные температуры воздуха, количество осадков, атмосферное давление, преобладающее направление ветра, неблагоприятные явления погоды, которые могут возникнуть в период путешествия);
- характеристика в посещаемом туристском центре музеев;
- характеристика в посещаемом туристском центре архитектурных достопримечательностей (название достопримечательности, время основания, создатели, описание памятника, его стиль, состояние на момент посещения, туристская привлекательность);
- характеристика в посещаемом туристском центре культовых достопримечательностей (название храма/монастыря, время основания, архитектурный стиль, состояние на момент посещения, туристская привлекательность);
- характеристика в посещаемом туристском центре объектов монументальной скульптуры (название объекта, год открытия, скульпторы, описание памятника, состояние на момент посещения, туристская привлекательность);
- характеристика в посещаемом туристском центре иных аттрактивных объектов;
- характеристика в посещаемом туристском центре предприятий питания;
- характеристика в посещаемом туристском центре средств размещения;
- характеристика предлагаемых транспортных услуг;
- характеристика предлагаемых анимационных программ на маршруте.

4. Изучение потребительского спроса.

Анкетирование или опрос предполагаемых участников тура по выбору туристских объектов и средств удовлетворения потребностей.

Технологический (основной) этап

1. Поиск партнеров

Подбор вариантов организаторов питания, размещения, транспорта, экскурсионных услуг, которые должны отвечать следующим требованиям:

- предприятие по оказанию гостиничных услуг и услуг питания должно находиться в непосредственной близости от основных точек маршрута;
- предприятие по оказанию гостиничных услуг и услуг питания должно быть экономичным и доступным для финансовых возможностей студентов;

- предприятия, оказывающие транспортные услуги должны соответствовать требованиям Положения Министерства транспорта Российской Федерации от 8 января 1997 года №2 «Об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами».

Составление перечня организаций предоставляющих услуги, по следующему примеру:

Время	Объект	Адрес, Телефон	Примечания	Стоимость
6 февраля (пятница)				
07.15	Встреча у корпуса СиЛП			
07.30 - 10.00	Трансфер Челябинск – ГЛЦ «Солнечная долина»			
10.00 - 11.30	Экскурсия по территории ГЛЦ «Солнечная долина»	Отдел продаж 8(3513)284-226		113x43 = 4859 рублей
11.30 - 12.30	Катание на тюбингах, лыжах, сноубордах с инструктором	Dolina@mias.ru Алена		150x45= 6750 рублей
13.00 - 14.00	Обед в кафе на территории горнолыжного центра			Всего: 11609 рублей
14.00 - 20.00	Трансфер ГЛЦ «Солнечная долина» – Дом отдыха «Березки»	8(3519) 25-55-92 8(3519) 25-55-95 ст.администратор Наталья Александровна	Цена указана за питание и размещение 2-х, 3-х местные номера с душем и с/у	690x2= 1380 рублей
20.00 - 20.30	Ужин в столовой	администратор Марина		ВСЕГО: 1380x45 =
20.30	Размещение	Николаевна 8-902-610-48-90		62100 рублей
7 февраля (суббота)				
08.30	Подъем			
09.00 - 9.30	Завтрак в столовой			
09.30 - 10.00	Дорога до ГЛЦ «Металлург-Магнитогорск»			
10.00 - 11.00	Экскурсия по ГЛЦ «Металлург-Магнитогорск»	Администраторы (3519) 255-601 директорат 8(3519)255-874		ВСЕГО: 96x43= 4128 рублей
11.00 - 13.00	Катание на тюбингах, лыжах, сноубордах	Ерохина Марина Георгиевна		
13.00 - 13.30	Дорога до Дома отдыха «Березки»			
13.30 - 14.00	Обед в столовой			
14.00 - 14.30	Трансфер Дом отдыха «Березки» – санаторий «Юбилейный»			

14.30 - 16.00	Экскурсия по территории санатория «Юбилейный»	8(3519)24-90-88 8(3519)255-525 экскурсовод - Елена Анатольевна 8(3519)255-550 8-909-747-15-55	Встреча с экскурсоводом у «Парус-3»	Бесплатно Всего: 200 рублей
---------------	---	---	-------------------------------------	-----------------------------------

16.00 - 17.00	Трансфер санаторий «Юбилейный» – г. Магнитогорск			
17.00 - 19.00	Посещение аквапарка «Водопад чудес»	8(3519) 27-93-99	Стоимость указана за 2 часа	250х43=10750 рублей
19.30 -20.30	Трансфер г. Магнитогорск – Дом отдыха «Березки»			
20.30 - 21.00	Ужин в столовой			

2. Рекламные мероприятия.

Студентом подготавливается печатная продукция: брошюры, буклеты, листовки, визитки, презентация.

Буклет: в нем должна быть краткая информация о туре, увлекательные объекты, которые смогут заинтересовать потребителя, фотографии, координаты менеджеров тура. Буклет должен быть красочным и интересным. Визитка, наоборот, информирует только о менеджерах – организаторах и о том, как можно с ними связаться.

3. Рассылка заявок и составление договоров на оказание услуг.

В заявке должны быть указаны: характер услуг (размещение, питание, транспортные или экскурсионные услуги), количество человек, дата, подпись руководителя и т.д. После отправки заявки от поставщика должно прийти подтверждение, в котором они соглашаются с условиями предоставления услуг и выставляют счет, который в дальнейшем оплачивается (как, уточняется по телефону, безналичный или наличный расчет). Также с поставщиком услуг необходимо заключить договор об оказании услуги.

4. Примерный расчет стоимости тура.

Стоимость тура рассчитывалась исходя из:

- цены на экскурсионную программу
- цена за услуги питания (завтраки, обеды, ужины).

Во всех предприятиях питания можно заранее обсудить меню, и выбрать самый оптимальный вариант:

- цена за услуги размещения;
- транспортное обслуживание;
- обеспечение безопасности на маршруте (страховка + аптечка);
- дополнительные услуги;
- расчета стоимости на руководителя тура.

5. Подготовка плановой документации.

Ведомость на сбор денежных средств составляется с учетом количества человек.

В ней должны быть следующие данные: Ф.И.О. – Стоимость тура – Подпись студента – Подпись организаторов.

6. Формирование группы.

На основании ведомости по сбору денежных средств формируется список участников тура.

Количество человек в группе не должно превышать количество мест в автобусе (включая руководителей и организаторов тура).

От студента необходимо получить ксерокопию паспорта для составления списочного состава участников тура.

7. Разработка правил техники безопасности.

С учетом общих требований безопасности необходимо разработать правила техники безопасности на маршруте, которые будут включать в себя правила поведения в автобусе, гостинице, на улице, включая особенности тура, например, посещение пещер, аквапарка и иных объектов.

8. Комплектование аптечки.

Аптечка - необходимый комплект лекарственных средств для оказания первой медицинской помощи.

Для группы же необходимо больше лекарств, чем на одного человека.

В нее входят такие обязательные медицинские средства, как:

Раствор аммиака, 10мл.....	1 фл.
Анальгин, таб. №10.....	5 уп.
Ацетилсалициловая кислота, таб. №10.....	5 уп.
Бриллиантового зеленого раствор 1%, 10мл.....	1 уп.
Валидол, таб. №6.....	1 уп.
Лейкопластырь 1,9см*7,2см(2,5*7,2см).....	30 шт.
Уголь активированный, таб. №10.....	7 уп.
Бинт марлевый нестерильный 5м*10см.....	10 уп.
Бинт марлевый стерильный 5м*10см.....	10 уп.
Вата	5 уп.
Жгут резиновый.....	1 шт.
От кашля, таб. №10.....	5 уп.
Парацетамол, таб. №10.....	5 уп.
Цитрамон, таб. №10.....	5 уп.
Экстракт валерианы, таб. №10.....	5 уп.

9. Составление нормативной документации.

Студентом подготавливается представление в приказ директора, в котором он оповещает руководство института о предстоящем туре. В нем должны быть изложены: информация о маршруте, организаторы и руководители тура, даты отправления и прибытия, списочный состав группы. Директор института подтверждает подписью свое согласие на организацию тура по определенному маршруту, что дает право беспрепятственного переезда как экскурсионной группе. Необходимо сделать два оригинала, и две ксерокопии документа. Один оригинал – остается в деканате, другой у организатора. Одна ксерокопия отдается зав.кафедрой, другая руководителю тура.

10. Оформление страхового полиса.

Правила страхования разработаны в соответствии с законодательными и иными правовыми актами Российской Федерации и являются неотъемлемой частью договора страхования экстренных медицинских и транспортных расходов во время поездки по России.

Договор страхования может содержать другие условия, определяемые по соглашению сторон. Объектом страхования является страховой риск, связанный с затратами на получение во время поездки по России экстренной медицинской и медико-транспортной помощи, транспортных услуг, включая услуги по репатриации, явившихся следствием страхового случая.

Страховой суммой является денежная сумма, в пределах которой Страховщик несет ответственность за выполнение своих обязательств по договору. Страховая сумма определяется сторонами в договоре страхования по их усмотрению. В период действия договора Страхователь, по согласованию со Страховщиком, может изменять размер страховой суммы. Есть несколько страховых компаний, которые предоставляют страховые услуги туристам.

11. Инструктаж по технике безопасности.

Инструктаж проводится специально для студентов, чтобы их проинформировать о том, как нужно вести себя во время поездки. Необходимо предупредить о всевозможных неприятностях, которые бывают во время туров. Как следует вести себя на улице, в автобусе во время движения, на предприятиях общественного питания, если это активный тур (пещеры, сплавы), в воде (аквапарк) и т.д. Ознакомившись с информацией, каждый студент обязан расписаться в журнале по технике безопасности, который находится в отделе практики.

12. Реализация туристского путешествия.

Студент – разработчик инновационного проекта сопровождает группу на маршруте, выполняя все функции организатора туристского путешествия.

Камеральный этап

1. Экономический анализ: расчет фактической стоимости тура, возврат денежных средств участникам тура.

Во время всего тура организаторам необходимо сохранять все квитанции и чеки за предоставленные услуги, такие как за проживание, питание, транспортные и экскурсионные услуги. По этим документам и ведется подсчет затраченных средств. После окончания тура организатором проводится экономический анализ. Составляется калькуляция тура, в которой указывается, сколько денег, на что было потрачено. С ним может ознакомиться каждый студент, участвовавший в туре.

2. Составление отчетной документации

После внедрения инновационной разработки студентом составляется отчет, который характеризует все этапы деятельности во время проектирования тура, а также содержит первичную документацию по организации тура.

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Учебно-методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы студентов на преддипломной практике.

Самодетельный туризм - специфический вид туристской общественной (любительской) деятельности, осуществляемый на добровольной самодетельной основе без участия (или без участия в основной части организации путешествия) организаторов туризма (туроператоров и туристских агентств).

Основные туристские услуги - целевые услуги, входящие в тур, т. е. услуги, которые приобретаются в пакете, гарантирующем их обязательное потребление в месте отдыха.

Пакеты услуг (туры) состоят из:

- услуг размещения;
- услуг питания (включая напитки);
- услуг транспорта;
- организации и оказания экскурсионных, анимационных, культурных и спортивных услуг;
- услуг по организации посещения магазинов;
- прочих услуг (оформление паспортов, виз, медицинских и ветеринарных сертификатов, проката автомобилей, страхования и др.).

Туристский центр - место отдыха туриста, включающее все его рекреационные возможности: природные, культурно-исторические, экологические, этнические, социально-демографические, инфраструктурные. Этот элемент относится к обязательным, поскольку без объекта интереса невозможно организовать путешествие. Его нужно обязательно выбрать.

Туристский центр представляет собой интегральный символ интереса, соединяющий в себе все мотивы индивидуума относительно рекреационных ресурсов.

Транспорт - средство передвижения, с помощью которого можно добраться до туристского центра. Наиболее широко используется в качестве средства передвижения для студентов туристский автобус. Большую часть затрат, обуславливающую стоимость турпакета, составляют затраты на перевозку. Чем более комфортабельный и скоростной вид транспорта используется, тем выше стоимость путешествия.

Дополнительные туристские услуги - целевые и инфраструктурные услуги, которые можно получить за дополнительную плату, не входящие в стоимость тура, но специфические для данного туристского центра.

Сопутствующие услуги - услуги местного инфраструктурного комплекса, которыми пользуются и туристы.

Маршрут - путь следования туриста, обозначенный перечнем всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых им во время путешествия, с указанием видов транспорта,

используемых туристом для передвижения между пунктами остановок (пребываний) на маршруте. Исходной и конечной точками маршрута служат пункты начала и окончания путешествия.

Начало маршрута - место оказания туристу первой туристской услуги, оговоренной в договоре.

Конец маршрута - место оказания последней туристской услуги.

В зависимости от перемещения по пути следования на маршруте различаются линейные, кольцевые, радиальные и комбинированные виды маршрутов.

Линейный маршрут - путь следования, начало и окончание которого происходят в разных географических пунктах пребывания, например Стерлитамак-Уфа.

Кольцевой маршрут - путь следования, начало и окончание которого происходят в одном географическом пункте пребывания, например тур «Золотое кольцо России» (Москва - Сергиев Посад – Ростов - Ярославский - Ярославль - Кострома - Иваново - Суздаль - Владимир - Москва).

Радиальный маршрут - путь следования, начало, и окончание которого происходят в одном географическом пункте пребывания, располагаясь в котором турист совершает путешествия в другие пункты пребывания, возвращаясь в пункт начала путешествия.

Комбинированный маршрут - путь следования, который содержит в себе элементы линейного, кольцевого и радиального маршрутов в той или иной комбинации.

Программа туристского путешествия (пребывания) - план мероприятий с указанием дат и времени пребывания в пунктах остановки на маршруте, в гостинице, посещения мест туристского интереса с целью их осмотра (экскурсии), питания, а также перемещения на маршруте с помощью указанных в программе внутримаршрутных транспортных средств.

Программа пребывания (типовая или индивидуальная) является планом реализации проданных путешественнику туристских услуг. Дополнительные услуги могут быть предоставлены туристам непосредственно в местах пребывания за отдельную плату под ответственность путешественника (если иное не оговорено в договоре).

Продолжительность пребывания или поездки является важным статистическим показателем, который играет главную роль при определении максимального предела, после которого посещение не считается больше туристским. По международным правилам максимальный срок - 1 год, по российскому законодательству - до 6 мес. Минимальная продолжительность пребывания или поездки (24 ч) используется также для проведения различий между туристами и однодневными (не ночующими) посетителями-экскурсантами.

Продолжительность посещения (пребывания или поездки) может использоваться для косвенной оценки туристских расходов, особенно если средняя продолжительность определяется для групповых путешествий.

Продолжительность посещения измеряется в следующих единицах:

- однодневные поездки - количество часов;
- пребывание - количество ночевков.

Контрольные вопросы для проведения текущей аттестации по итогам самостоятельной работы студентов

1. Понятие и виды деятельности туроператора
2. Основные различия между туроператором и турагентом.
3. Инициативные и рецептивные туроператоры, схемы их работы.
4. Основные функции и типы туроперейтинга.
5. Возникновение бизнеса туроперейтинга на туристском рынке.
6. Создание привлекательного туристского продукта, индивидуальные и групповые туры.
7. Основные свойства турпродукта.
8. Классы обслуживания.
9. Пакет услуг как основной турпродукт, его составляющие.
10. Что такое основные и дополнительные услуги? В чем их различие?
11. Преимущество и недостатки заказных и эксклюзивных туров.
12. Определение цены турпакета.
13. Факторы, влияющие на ценообразование в туризме.
14. Проектирование тура, какими законодательными документами оно определяется.

15. Вербальная модель тура, из чего она состоит.
16. Этапы проектирования услуги (тур.путешествие) согласно ГОСТ Р 50690-00.
17. Общие и рекомендательные требования к турслужбе согласно ГОСТ Р 50690-00.
18. Методы контроля качества обслуживания туристов.
19. Программа обслуживания, ее характеристика.
20. Переговоры с поставщиками услуг.
21. Как нужно готовиться к договорной компании.
22. Основные правила психологического подхода к ведению переговоров.
23. Что представляет собой договор и как он оформляется, необходимые приложения к договору туроператора с поставщиками услуг.

ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль прохождения преддипломной практики осуществляется методистом - преподавателем.

Формой промежуточной аттестации по итогам преддипломной практики является отчет студента.

Отчет состоит из следующих разделов:

- 1) введение: актуальность внедрения инновационного проекта, цели и задачи, сроки и условия реализации;
- 2) программа тура и нитка маршрута;
- 3) характеристика туристских ресурсов и инфраструктуры на маршруте;
- 4) перечень организаций предоставляющих услуги (см. таблицу);
- 5) заявки и договора об оказании услуг;
- 6) список участников тура (с паспортными данными и телефонами участников);
- 7) приказ ректора о проведении тура;
- 8) ведомость сбора и ведомость возврата финансовых средств;
- 9) расчет фактической стоимости тура, с приложением всей финансовой документации (чеки, квитанции, билеты);
- 10) страховка участников тура;
- 11) инструктаж по ТБ участников тура (текст инструктажа + ксерокопия журнала по проведению инструктажа с подписями участников тура);
- 12) рекламная продукция (буклет, листовка, презентация);
- 13) заключение (подводятся итоги и делаются выводы о достижении поставленных целей, анализируются тактические решения, выбор нитки маршрута и график движения; даются рекомендации по внедрению маршрута и возможным изменениям, как сделать его безопаснее и интереснее).

Отчет по практике выполняется на листах формата А 4 на одной стороне с интервалом 1,5 по 28 - 30 строк на странице, с полями (верхнее - 20 мм, левое и нижнее - 25 мм, правое -15 мм) в компьютерной версии объемом не менее 10 листов.

Иллюстративный материал (карты, схемы и т.п.), а также отдельные выписки ПЗ, квалификационные характеристики, инструкции и другие производственно-технические материалы могут быть выполнены на отдельных листах или бланках и приложены к отчету по практике.

Оформленный отчет, студент представляет методисту-преподавателю. Отчет составляется каждым студентом индивидуально.

После представления отчетов на кафедру устанавливаются сроки защиты практики перед комиссией. В состав комиссии кроме руководителя практики входят преподаватели и сотрудники профилирующей выпускающей кафедры.

По результатам защиты практики выставляется дифференцированный зачет в зачетную ведомость и зачетную книжку студента.

Невыполнение программы практики или неудовлетворительный отзыв о работе студента, наряду с процедурой защиты практики, является основанием для неудовлетворительной оценки по практике, что автоматически приводит к академической задолженности.

Повторное прохождение практики учебным планом не предусмотрено.

Методика оценки отчета по практике включает в себя два критерия: формальный и содержательный:

Оценка по формальным критериям - 11 баллов.

Непосредственное выполнение должностных обязанностей во время прохождения преддипломной практики – до 6 баллов.

Соблюдение сроков сдачи законченной работы - до 3 баллов.

Соответствие СТП «Требования к написанию отчета по практике» - до 2 баллов.

Оценка по содержательным критериям - 9 баллов.

Соответствие содержания заявленной теме - до 5 баллов.

Степень самостоятельности - до 2 баллов.

Наличие приложений - до 2 баллов.

Максимальное количество баллов - 20 баллов.

2	3	4	5
Менее 10 баллов	11 - 14 баллов	15 - 17 баллов	18 - 20 баллов

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

а) основная литература:

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Туризм" / А. Б. Косолапов. – М.: КноРус , 2008. – 278 с.
2. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст] : учеб. для вузов турист. профиля / Е. Н. Ильина ; Рос. междунар. акад. туризма. – М.: Финансы и статистика , 2007. – 250 с.

б) дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии сферы об-служивания" (туризм и гостинич. хоз-во) / Т. Л. Тимохина. – М.: Форум : ИНФРА-М , 2009. – 351 с.
2. Бисько, И. А. Организация обслуживания туристов [Текст] : учеб. пособие по англ. яз. для вузов по направлению 080500 "Менеджмент" / И. А. Бисько, В. А. Маевская, Е. А. Паксуткина. – М. : КноРус , 2010. – 187 с.
3. Организация туризма [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. социал.-культур. сферой" / А. П. Дурович, Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева и др.; под ред. А. П. Дуровича. – Минск : Новое знание , 2006. – 639 с.
4. Качмарек, Я. Туристический продукт: Замысел. Организация. Управление [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальностям "Соц.-культурный сервис и туризм", "Туризм" / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик ; пер. с пол. И. Д. Рудинского. – М.: ЮНИТИ-ДАНА , 2008. – 495 с.
5. Котлярова, О.В. Выездные практические занятия. Методические рекомендации для студентов специальности «Социально-культурный сервис и туризм», «Туризм». /О.В. Котлярова, О.С. Третьякова. Под редакцией профессора Третьяковой Т.Н.- Челябинск: издательство УралГУФК, 2010. – 96 с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Аппарат факсимильный
Принтер лазерный
Системный блок на базе CELERON
Монитор
Ксерокс
Сканер
Фотоаппарат

СТЕРЛИТАМАКСКИЙ ИНСТИТУТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ»

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора
по учебной и научной работе,
к.б.н., доцент

_____ О.В. Балберова
« ____ » _____ 2015 г.

СОГЛАСОВАНО

Зав. кафедрой управления
физической культуры, экономики и туризма,
к.э.н., доцент

_____ О.И. Глущенко
« ____ » _____ 2015 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ
«МЕНЕДЖЕР РЕГИОНАЛЬНОГО ТУРИЗМА»**

Направление подготовки

100400.62 «Туризм»

Профиль подготовки

«Технология и организация туроператорских и турагентских услуг»

Квалификация (степень)

выпускника

бакалавр

Форма обучения

заочная

Стерлитамак
2015 г.

Рабочая программа преддипломной практики «Менеджер регионального туризма» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования (ФГОС ВПО), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 28 октября 2009 г. № 489, по направлению подготовки 104000.62 «Туризм».

Авторы:

Зав. отделом учебно-производственной
практики и повышения квалификации, к.б.н.

О.А. Никитина

Зав. кафедрой управления
физической культуры, экономики и туризма,
к.э.н., доцент

О.И. Глущенко

Рецензенты:

Директор
Стерлитамакского института
физической культуры (филиал) УралГУФК,
д.п.н., профессор

В.С. Степанов

Директор Туристического агентства
«Элита Travel» г. Стерлитамак

Э.Р. Ибрагимова

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа преддипломной практики составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования третьего поколения по направлению 100400.62 «Туризм».

Преддипломная практика «Менеджер регионального туризма» завершающий этап обучения студентов в вузе, который должен показать степень теоретической и практической подготовки студентов к деятельности в реальных условиях современного производства товаров и услуг.

Преддипломная практика завершает профессиональную подготовку студентов.

ЦЕЛИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Целью преддипломной практики «Менеджер регионального туризма» является формирование профессионально-практических навыков организации туристской деятельности в рамках выполнения инновационных разработок (проектов) в области туризма и реализации их на конкретном потребителе.

ЗАДАЧИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Задачами преддипломной практики являются:

- изучение специальной литературы и другой справочной и научно-технической информации, отражающей достижения отечественной и зарубежной науки в области туризма;
- разработка и внедрение новых видов туристских продуктов;
- доведение качества профессиональных умений до уровня, позволяющего самостоятельно решать практические задачи, связанные с деятельностью туроператора;
- содействие формированию профессионально - значимых качеств личности, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста в сфере сервиса и туризма;
- содействие формированию у каждого студента убеждения в личной ответственности за качество профессиональной подготовки.

МЕСТО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО

Преддипломная практика является составной частью системы подготовки бакалавра по направлению 100400 Туризм, в связи, с чем рассматривается как одна из важных форм связи процесса обучения в институте с будущей практической деятельностью выпускника в организациях различного типа.

Преддипломная практика «Менеджер регионального туризма» проводится в условиях

максимально приближенных к будущей профессиональной деятельности, опираясь на знания студентов по ранее изученным дисциплинам.

Преддипломная практика «Менеджер регионального туризма» является закреплением теоретического материала, изученного студентами в седьмом семестре. Среди специальных и профессиональных дисциплин направления подготовки для успешного прохождения учебной практики необходимо использовать знания, полученные в процессе изучения следующих дисциплин:

1. Методы научных исследований.
2. Культурно-исторические центры.
3. Туристско-рекреационное проектирование.
4. Психология делового общения.
5. Реклама в туризме.
6. Правовое регулирование в туризме.

При выходе на преддипломную практику «Менеджер регионального туризма» бакалавр по направлению подготовки 100400.62 Туризм должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

1) проектная деятельность:

- постановка задач проектирования туристского продукта при заданных критериях и нормативных требованиях;
- использование инновационных и информационных технологий для создания туристского продукта;
- проектирование программ туров, турпакетов, экскурсионных программ и других продуктов туристской деятельности;
- разработка туристского продукта с учетом технологических, социально-экономических и других требований;

2) производственно-технологическая деятельность:

- применение современных технологий в реализации туристского продукта;
- использование информационных и коммуникативных технологий в процессе разработки и реализации туристского продукта;

3) организационно-управленческая деятельность:

- распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях туристской индустрии;
- принятие оперативных управленческих решений в области туристской деятельности;
- расчет и оценка затрат по организации туристской деятельности на предприятии с целью рационализации затрат;

4) сервисная деятельность:

- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
- организация процесса обслуживания потребителей и (или) туристов;
- умение самостоятельно разрабатывать внутренние нормативные документы по обеспечению качества и стандартизации услуг туристской индустрии;

МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Преддипломная практика «Менеджер регионального туризма» проходит на предприятиях и организациях сервиса.

Продолжительность практики 4 недели.

Время проведения практики 4 курс обучения, 8 семестр.

КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения данной практики студент должен приобрести следующие компетенции:

1) общекультурные компетенции (ОК):

ОК 6 - способность работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться;

ОК-11 - способность понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы в туризме, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны;

ОК-12 - владением основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством обеспечения информацией в туристской деятельности, способностью работать в глобальных компьютерных сетях;

2) профессиональные компетенции (ПК):

ПК-8 - способность организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

ПК-11 - способность к эффективному общению с потребителями туристского продукта;

ПК-13 - способность находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий.

В результате прохождения преддипломной практики студент должен:

Знать:

- основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью человека;
- должностные обязанности и квалификационные характеристики работников основных подразделений туристского предприятия с целью совершенствования и развития системы коллективного труда;
- цели, принципы, системы, методы бесконфликтной работы в коллективе с учетом этнических, национальных, расовых, конфессиональных особенностей, культуры и обычаев стран;
- теоретические основы психологии делового общения, коммуникативные техники и технологии делового общения в туризме;
- организационные основы туристской индустрии;
- структуру туристской отрасли;
- особенности правовых и хозяйственных отношений между участниками туристской деятельности;
- понятие, виды и технологии организации деятельности туроператоров, турагентов и контрагентов туристской деятельности, особенности и состав туристского продукта и его составных элементов;
- особенности организации туристской деятельности в России во внутреннем, въездном и выездном туризме;
- теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно-техническую базу туристско-рекреационного проектирования;
- виды управленческих решений и методы их разработки; основы управления персоналом туристского предприятия;
- теоретические основы маркетинга, основные тенденции и направления развития маркетинговых исследований, особенности маркетинга в туристской индустрии;

Уметь:

- обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- составлять договорную документацию для всех контрагентов туристской деятельности, компетентно определять необходимую структуру и содержание туристского продукта, использовать международные системы бронирования услуг в туризме;
- планировать эффективные коммуникации на основе индивидуального подхода к потребителям;
- обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии;

- выявить основные и специфические потребности потребителя;
- анализировать основные теоретические и практические направления и проблемы взаимодействия предприятия туристской индустрии и потребителей (клиентов);
- организовывать взаимодействие в группе, обеспечивать межличностные взаимоотношения с учетом социально-культурных особенностей общения, применять коммуникативные техники и технологии делового общения;
- анализировать информацию, касающуюся фундаментальных проблем, решаемых человечеством, основных ценностных установок, смыслов и других компонентов, обуславливающих социальный опыт;
- использовать знания культуры и обычаев других стран и народов, конфессий при решении задач речевой коммуникации разной сложности;
- применять основные методы управления персоналом при решении типовых задач деловой коммуникации;
- устанавливать межпредметные связи и использовать знания из других предметных областей при решении отдельных задач;
- описывать индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека и приводить примеры;
- эффективно использовать знания и навыки проектирования туристского предприятия и туристского продукта;
- описывать индивидуальные мотивации человека и приводить примеры;
- организовать проектную деятельность в туристской индустрии;
- обрабатывать и интерпретировать с использованием базовых знаний данные, необходимые для продвижения и реализации турпродуктов;
- определять роль и место отдельного исполнителя в системе коллективного труда в соответствии с принципом специализации;
- оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов в туристской индустрии, применять инструменты управления и контроля качества продукции и услуг туристской деятельности;
- организовывать защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, обеспечить техническую и коммерческую, а также информационную безопасность деятельности предприятий туристской индустрии, оказывать первую медицинскую помощь;

Владеть:

- навыками организовывать, координировать, контролировать процесс обслуживания разных типов и видов потребителей;
- навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;
- навыками анализа и составления договорной документации;
- основами туроперейтинга и механизмами построения взаимоотношений между туроператорами и контрагентами туристской деятельности;
- оперативной информацией о текущем состоянии отдельных участников туристской деятельности в России и за рубежом;
- навыками разработки и реализации производственных программ и стратегий в туризме;
- навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами туристской индустрии, соответствия стандартов качества на предприятиях туристской индустрии требованиям нормативной документации
- способностью проиллюстрировать на конкретных примерах аспекты фундаментальных проблем, решаемых человечеством;
- навыками оценки и самооценки результатов;
- понятиями об интеллектуальном, культурном, нравственном, физическом и профессиональном саморазвитии и самосовершенствовании в общей форме;
- способами решения типовых ситуаций профессиональной сферы;
- определенным уровнем командной культуры;
- навыком работы с данными (нахождение данных, сравнение);
- методами преодоления конфликтных ситуаций в различных областях профессиональной коммуникации;

- навыком разработки собственной траектории повышения квалификации и мастерства; - навыком отбирать, анализировать и оценивать эффективные проектные решения;
- оценить качество выполнения работ и плановых заданий исполнителей на основе существующих критериев оценки;
- навыком оценки комплектности и соответствия нормативам документационного оформления реализации конкретного турпродукта.

СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 6 зачетных единицы, 216 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды деятельности на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	1. Инструктаж по технике безопасности. 2. Получение бланка задания у руководителя практики на выпускающей кафедре (см. Приложение А). 3. Маркетинговое исследование рынка: изучение туристских ресурсов, инфраструктуры. 4. Изучение потребительского спроса. 5. Утверждение программы тура и составление нитки маршрута.	1 1 4 1 1 Подпись в журнале ТБ Бланк-задание Характеристика туристских ресурсов и инфраструктуры в выбранном регионе Опрос потенциальных потребителей Программа тура

2	Производственный (основной) этап	1. Поиск партнеров (подбор вариантов организаторов питания, размещения, транспорта, экскурсионных услуг). 2. Рекламные мероприятия. 3. Рассылка заявок и составление договоров на оказание услуг. 4. Примерный расчет стоимости тура. 5. Подготовка плановой документации. 6. Формирование группы. 7. Разработка правил техники безопасности. 8. Комплектование аптечки. 9. Составление нормативной документации. 10. Оформление страхового полиса. 11. Инструктаж по технике безопасности. 12. Реализация туристского путешествия.	2 Перечень организаций, оказывающих услуги по размещению, питанию, транспортному, экскурсионному и анимационному обслуживанию. 2 Буклеты, презентация и листовки. 2 Заявки и договора. 2 Ведомость на сбор денежных средств. 2 Списочный состав группы с указанием паспортных данных. 2 Правила по ТБ во время проведения тура. 2 Аптечка. 2 Подготовка проекта в приказ директора о реализации тура. 1 Страховой полис 1 Подписи участников тура в журнале по ТБ Сопровождение группы на маршруте 72
3	Камеральный этап	1. Экономический анализ: расчет фактической стоимости тура, возврат денежных средств участникам тура. 2. Составление отчетной документации.	2 Технико-экономическое обоснование тура 6 Отчет о реализации инновационного проекта

Примечание: к видам производственной работы на преддипломной практике могут быть отнесены: производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности, выполнение производственных заданий, сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала, наблюдения, измерения и другие выполняемые студентом самостоятельно виды работ (виды работ должны отражать специфику конкретных направлений подготовки).

2. НАУЧНО - ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ И НАУЧНО - ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

Технологии, которые студент использует на различных этапах производственной деятельности:

Подготовительный этап:

1. Инструктаж по технике безопасности.

Проводится руководителем производственной практики.

2. Получение бланка задания у руководителя практики на выпускающей кафедре.

Задание выдается преподавателем – методистом.

3. Маркетинговое исследование рынка:

- изучение туристских ресурсов, инфраструктуры
- изучение картографического материала по региону, в котором реализуется инновационный проект;
- выявление климатических условий для путешествия в предполагаемый период (средние и максимальные температуры воздуха, количество осадков, атмосферное давление, преобладающее направление ветра, неблагоприятные явления погоды, которые могут возникнуть в период путешествия);
- характеристика в посещаемом туристском центре музеев;
- характеристика в посещаемом туристском центре архитектурных достопримечательностей (название достопримечательности, время основания, создатели, описание памятника, его стиль, состояние на момент посещения, туристская привлекательность);
- характеристика в посещаемом туристском центре культовых достопримечательностей (название храма/монастыря, время основания, архитектурный стиль, состояние на момент посещения, туристская привлекательность);
- характеристика в посещаемом туристском центре объектов монументальной скульптуры (название объекта, год открытия, скульпторы, описание памятника, состояние на момент посещения, туристская привлекательность);
- характеристика в посещаемом туристском центре иных аттрактивных объектов;
- характеристика в посещаемом туристском центре предприятий питания;
- характеристика в посещаемом туристском центре средств размещения;
- характеристика предлагаемых транспортных услуг;
- характеристика предлагаемых анимационных программ на маршруте.

4. Изучение потребительского спроса.

Анкетирование или опрос предполагаемых участников тура по выбору туристских объектов и средств удовлетворения потребностей.

Технологический (основной) этап

1. Поиск партнеров

Подбор вариантов организаторов питания, размещения, транспорта, экскурсионных услуг, которые должны отвечать следующим требованиям:

- предприятие по оказанию гостиничных услуг и услуг питания должно находиться в непосредственной близости от основных точек маршрута;
- предприятие по оказанию гостиничных услуг и услуг питания должно быть экономичным и доступным для финансовых возможностей студентов;
- предприятия, оказывающие транспортные услуги должны соответствовать требованиям Положения Министерства транспорта Российской Федерации от 8 января 1997 года №2 «Об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами».

Составление перечня организаций предоставляющих услуги, по следующему примеру:

Время	Объект	Адрес, Телефон	Примечания	Стоимость
6 февраля (пятница)				
07.15	Встреча у корпуса СиЛП			
07.30 - 10.00	Трансфер Челябинск – ГЛЦ «Солнечная долина»			
10.00 - 11.30	Экскурсия по территории ГЛЦ	Отдел продаж		113x43 = 4859 рублей
	«Солнечная долина»	8(3513)284-226		
11.30 - 12.30	Катание на тюбингах, лыжах, сноубордах с инструктором	Dolina@mias.ru Алена		150x45= 6750 рублей

13.00 - 14.00	Обед в кафе на территории горнолыжного центра			Всего: 11609 рублей
14.00 - 20.00	Трансфер ГЛЦ «Солнечная долина» – Дом отдыха «Березки»	8(3519) 25-55-92 8(3519) 25-55-95 ст.администратор Наталья Александровна	Цена указана за питание и размещение 2-х, 3-х местных номера с душем и с/у	690х2= 1380 рублей
20.00 - 20.30	Ужин в столовой	администратор Марина Николаевна		
20.30	Размещение	8-902-610-48-90		

7 февраля (суббота)

08.30	Подъем			
09.00 - 9.30	Завтрак в столовой			
09.30 - 10.00	Дорога до ГЛЦ «Металлург-Магнитогорск»			
10.00 - 11.00	Экскурсия по ГЛЦ «Металлург-Магнитогорск»	Администраторы (3519) 255-601 директорат 8(3519)255-874 Ерохина Марина Георгиевна		ВСЕГО: 96х43= 4128 рублей
11.00 - 13.00	Катание на тюбингах, лыжах, сноубордах			
13.00 - 13.30	Дорога до Дома отдыха «Березки»			
13.30 - 14.00	Обед в столовой			
14.00 - 14.30	Трансфер Дом отдыха «Березки» – санаторий «Юбилейный»			
14.30 - 16.00	Экскурсия по территории санатория «Юбилейный»	8(3519)24-90-88 8(3519)255-525 экскурсовод - Елена Анатольевна 8(3519)255-550 8-909-747-15-55	Встреча с экскурсоводом у «Парус-3»	Бесплатно Всего: 200 рублей

16.00 - 17.00	Трансфер санаторий «Юбилейный» – г. Магнитогорск			
17.00 - 19.00	Посещение аквапарка «Водопад чудес»	8(3519) 27-93-99	Стоимость указана за 2 часа	250х43= 10750 рублей
19.30 -20.30	Трансфер г. Магнитогорск – Дом отдыха «Березки»			
20.30 - 21.00	Ужин в столовой			

2. Рекламные мероприятия.

Студентом подготавливается печатная продукция: брошюры, буклеты, листовки, визитки, презентация.

Буклет: в нем должна быть краткая информация о туре, увлекательные объекты, которые смогут заинтересовать потребителя, фотографии, координаты менеджеров тура. Буклет должен быть красочным и интересным. Визитка, наоборот, информирует только о менеджерах – организаторах и о том, как можно с ними связаться.

3. Рассылка заявок и составление договоров на оказание услуг.

В заявке должны быть указаны: характер услуг (размещение, питание, транспортные или экскурсионные услуги), количество человек, дата, подпись руководителя и т.д. После отправки заявки от поставщика должно прийти подтверждение, в котором они соглашаются с условиями предоставления услуг и выставляют счет, который в дальнейшем оплачивается (как, уточняется по телефону, безналичный или наличный расчет). Также с поставщиком услуг необходимо заключить договор об оказании услуги.

4. Примерный расчет стоимости тура.

Стоимость тура рассчитывалась исходя из:

- цены на экскурсионную программу
- цена за услуги питания (завтраки, обеды, ужины).

Во всех предприятиях питания можно заранее обсудить меню, и выбрать самый оптимальный вариант:

- цена за услуги размещения;
- транспортное обслуживание;
- обеспечение безопасности на маршруте (страховка + аптечка);
- дополнительные услуги;
- расчета стоимости на руководителя тура.

5. Подготовка плановой документации.

Ведомость на сбор денежных средств составляется с учетом количества человек.

В ней должны быть следующие данные: Ф.И.О. – Стоимость тура – Подпись студента – Подпись организаторов.

6. Формирование группы.

На основании ведомости по сбору денежных средств формируется список участников тура.

Количество человек в группе не должно превышать количество мест в автобусе (включая руководителей и организаторов тура).

От студента необходимо получить ксерокопию паспорта для составления списочного состава участников тура.

7. Разработка правил техники безопасности.

С учетом общих требований безопасности необходимо разработать правила техники безопасности на маршруте, которые будут включать в себя правила поведения в автобусе, гостинице, на улице, включая особенности тура, например, посещение пещер, аквапарка и иных объектов.

8. Комплектование аптечки.

Аптечка - необходимый комплект лекарственных средств для оказания первой медицинской помощи.

Для группы же необходимо больше лекарств, чем на одного человека.

В нее входят такие обязательные медицинские средства, как:

Раствор аммиака, 10мл.....	1фл.
Анальгин, таб. №10.....	5уп.
Ацетилсалициловая кислота, таб. №10.....	5уп.
Бриллиантового зеленого раствор 1%, 10мл.....	1уп.
Валидол, таб. №6.....	1уп.
Лейкопластырь 1,9см*7,2см(2,5*7,2см).....	30шт.
Уголь активированный, таб. №10.....	7уп.
Бинт марлевый нестерильный 5м*10см.....	10уп.
Бинт марлевый стерильный 5м*10см.....	10уп.
Вата	5уп.
Жгут резиновый.....	1шт.

От кашля, таб. №10.....5уп.
Парацетамол, таб. №10.....5уп.
Цитрамон, таб. №10.....5уп.
Экстракт валерианы, таб. №10.....5уп.

9. Составление нормативной документации.

Студентом подготавливается представление в приказ директора, в котором он оповещает руководство института о предстоящем туре. В нем должны быть изложены: информация о маршруте, организаторы и руководители тура, даты отправления и прибытия, списочный состав группы. Директор института подтверждает подписью свое согласие на организацию тура по определенному маршруту, что дает право беспрепятственного переезда как экскурсионной группе. Необходимо сделать два оригинала, и две ксерокопии документа. Один оригинал – остается в деканате, другой у организатора. Одна ксерокопия отдается зав.кафедрой, другая руководителю тура.

10. Оформление страхового полиса.

Правила страхования разработаны в соответствии с законодательными и иными правовыми актами Российской Федерации и являются неотъемлемой частью договора страхования экстренных медицинских и транспортных расходов во время поездки по России.

Договор страхования может содержать другие условия, определяемые по соглашению сторон. Объектом страхования является страховой риск, связанный с затратами на получение во время поездки по России экстренной медицинской и медико-транспортной помощи, транспортных услуг, включая услуги по репатриации, явившихся следствием страхового случая.

Страховой суммой является денежная сумма, в пределах которой Страховщик несет ответственность за выполнение своих обязательств по договору. Страховая сумма определяется сторонами в договоре страхования по их усмотрению. В период действия договора Страхователь, по согласованию со Страховщиком, может изменять размер страховой суммы. Есть несколько страховых компаний, которые предоставляют страховые услуги туристам.

11. Инструктаж по технике безопасности.

Инструктаж проводится специально для студентов, чтобы их проинформировать о том, как нужно вести себя во время поездки. Необходимо предупредить о всевозможных неприятностях, которые бывают во время туров. Как следует вести себя на улице, в автобусе во время движения, на предприятиях общественного питания, если это активный тур (пещеры, сплавы), в воде (аквапарк) и т.д. Ознакомившись с информацией, каждый студент обязан расписаться в журнале по технике безопасности, который находится в отделе практики.

12. Реализация туристского путешествия.

Студент – разработчик инновационного проекта сопровождает группу на маршруте, выполняя все функции организатора туристского путешествия.

Камеральный этап

1. Экономический анализ: расчет фактической стоимости тура, возврат денежных средств участникам тура.

Во время всего тура организаторам необходимо сохранять все квитанции и чеки за предоставленные услуги, такие как за проживание, питание, транспортные и экскурсионные услуги. По этим документам и ведется подсчет затраченных средств. После окончания тура организатором проводится экономический анализ. Составляется калькуляция тура, в которой указывается, сколько денег, на что было потрачено. С ним может ознакомиться каждый студент, участвовавший в туре.

2. Составление отчетной документации

После внедрения инновационной разработки студентом составляется отчет, который характеризует все этапы деятельности во время проектирования тура, а также содержит первичную документацию по организации тура.

Учебно-методические рекомендации для обеспечения самостоятельной работы студентов на преддипломной практике.

Самодетельный туризм - специфический вид туристской общественной (любительской) деятельности, осуществляемый на добровольной самодетельной основе без участия (или без участия в основной части организации путешествия) организаторов туризма (туроператоров и туристских агентств).

Основные туристские услуги - целевые услуги, входящие в тур, т. е. услуги, которые приобретаются в пакете, гарантирующем их обязательное потребление в месте отдыха.

Пакеты услуг (туры) состоят из:

- услуг размещения;
- услуг питания (включая напитки);
- услуг транспорта;
- организации и оказания экскурсионных, анимационных, культурных и спортивных услуг;
- услуг по организации посещения магазинов;
- прочих услуг (оформление паспортов, виз, медицинских и ветеринарных сертификатов, проката автомобилей, страхования и др.).

Туристский центр - место отдыха туриста, включающее все его рекреационные возможности: природные, культурно-исторические, экологические, этнические, социально-демографические, инфраструктурные. Этот элемент относится к обязательным, поскольку без объекта интереса невозможно организовать путешествие. Его нужно обязательно выбрать.

Туристский центр представляет собой интегральный символ интереса, соединяющий в себе все мотивы индивидуума относительно рекреационных ресурсов.

Транспорт - средство передвижения, с помощью которого можно добраться до туристского центра. Наиболее широко используется в качестве средства передвижения для студентов туристский автобус. Большую часть затрат, обуславливающую стоимость турпакета, составляют затраты на перевозку. Чем более комфортабельный и скоростной вид транспорта используется, тем выше стоимость путешествия.

Дополнительные туристские услуги - целевые и инфраструктурные услуги, которые можно получить за дополнительную плату, не входящие в стоимость тура, но специфические для данного туристского центра.

Сопутствующие услуги - услуги местного инфраструктурного комплекса, которыми пользуются и туристы.

Маршрут - путь следования туриста, обозначенный перечнем всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых им во время путешествия, с указанием видов транспорта, используемых туристом для передвижения между пунктами остановок (пребываний) на маршруте. Исходной и конечной точками маршрута служат пункты начала и окончания путешествия.

Начало маршрута - место оказания туристу первой туристской услуги, оговоренной в договоре.

Конец маршрута - место оказания последней туристской услуги.

В зависимости от перемещения по пути следования на маршруте различаются линейные, кольцевые, радиальные и комбинированные виды маршрутов.

Линейный маршрут - путь следования, начало и окончание которого происходят в разных географических пунктах пребывания, например Стерлитамак-Уфа.

Кольцевой маршрут - путь следования, начало и окончание которого происходят в одном географическом пункте пребывания, например тур «Золотое кольцо России» (Москва - Сергиев Посад - Ростов - Ярославский - Ярославль - Кострома - Иваново - Суздаль - Владимир - Москва).

Радиальный маршрут - путь следования, начало, и окончание которого происходят в одном географическом пункте пребывания, располагаясь в котором турист совершает путешествия в другие пункты пребывания, возвращаясь в пункт начала путешествия.

Комбинированный маршрут - путь следования, который содержит в себе элементы линейного, кольцевого и радиального маршрутов в той или иной комбинации.

Программа туристского путешествия (пребывания) - план мероприятий с указанием дат и времени пребывания в пунктах остановки на маршруте, в гостинице, посещения мест туристского интереса с целью их осмотра (экскурсии), питания, а также перемещения на маршруте с помощью указанных в программе внутримаршрутных транспортных средств.

Программа пребывания (типовая или индивидуальная) является планом реализации проданных путешественнику туристских услуг. Дополнительные услуги могут быть предоставлены туристам непосредственно в местах пребывания за отдельную плату под ответственность путешественника (если иное не оговорено в договоре).

Продолжительность пребывания или поездки является важным статистическим показателем, который играет главную роль при определении максимального предела, после которого посещение не считается больше туристским. По международным правилам максимальный срок - 1 год, по российскому законодательству - до 6 мес. Минимальная продолжительность пребывания или поездки (24 ч) используется также для проведения различий между туристами и однодневными (не ночующими) посетителями-экскурсантами.

Продолжительность посещения (пребывания или поездки) может использоваться для косвенной оценки туристских расходов, особенно если средняя продолжительность определяется для групповых путешествий.

Продолжительность посещения измеряется в следующих единицах:

- однодневные поездки - количество часов;
- пребывание - количество ночевков.

Контрольные вопросы для проведения текущей аттестации по итогам самостоятельной работы студентов

1. Понятие и виды деятельности туроператора
2. Основные различия между туроператором и турагентом.
3. Инициативные и рецептивные туроператоры, схемы их работы.
4. Основные функции и типы туроперейтинга.
5. Возникновение бизнеса туроперейтинга на туристском рынке.
6. Создание привлекательного туристского продукта, индивидуальные и групповые туры.
7. Основные свойства турпродукта.
8. Классы обслуживания.
9. Пакет услуг как основной турпродукт, его составляющие.
10. Что такое основные и дополнительные услуги? В чем их различие?
11. Преимущество и недостатки заказных и эксклюзивных туров.
12. Определение цены турпакета.
13. Факторы, влияющие на ценообразование в туризме.
14. Проектирование тура, какими законодательными документами оно определяется.
15. Вербальная модель тура, из чего она состоит.
16. Этапы проектирования услуги (тур.путешествие) согласно ГОСТ Р 50690-00.
17. Общие и рекомендательные требования к туруслуге согласно ГОСТ Р 50690-00.
18. Методы контроля качества обслуживания туристов.
19. Программа обслуживания, ее характеристика.
20. Переговоры с поставщиками услуг.
21. Как нужно готовиться к договорной компании.
22. Основные правила психологического подхода к ведению переговоров.
23. Что представляет собой договор и как он оформляется, необходимые приложения к договору туроператора с поставщиками услуг.

ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ)

Контроль прохождения преддипломной практики осуществляется методистом - преподавателем.

Формой промежуточной аттестации по итогам преддипломной практики является отчет студента.

Отчет состоит из следующих разделов:

- 1) введение: актуальность внедрения инновационного проекта, цели и задачи, сроки и условия реализации;
- 2) программа тура и нитка маршрута;

- 3) характеристика туристских ресурсов и инфраструктуры на маршруте;
- 4) перечень организаций предоставляющих услуги (см. таблицу);
- 5) заявки и договора об оказании услуг;
- 6) список участников тура (с паспортными данными и телефонами участников);
- 7) приказ ректора о проведении тура;
- 8) ведомость сбора и ведомость возврата финансовых средств;
- 9) расчет фактической стоимости тура, с приложением всей финансовой документации (чеки, квитанции, билеты);
- 10) страховка участников тура;
- 11) инструктаж по ТБ участников тура (текст инструктажа + ксерокопия журнала по проведению инструктажа с подписями участников тура);
- 12) рекламная продукция (буклет, листовка, презентация);
- 13) заключение (подводятся итоги и делаются выводы о достижении поставленных целей, анализируются тактические решения, выбор нитки маршрута и график движения; даются рекомендации по внедрению маршрута и возможным изменениям, как сделать его безопаснее и интереснее);

Отчет по практике выполняется на листах формата А 4 на одной стороне с интервалом 1,5 по 28 - 30 строк на странице, с полями (верхнее - 20 мм, левое и нижнее - 25 мм, правое -15 мм) в компьютерной версии объемом не менее 10 листов.

Иллюстративный материал (карты, схемы и т.п.), а также отдельные выписки ПЗ, квалификационные характеристики, инструкции и другие производственно-технические материалы могут быть выполнены на отдельных листах или бланках и приложены к отчету по практике.

Оформленный отчет, студент представляет методисту-преподавателю. Отчет составляется каждым студентом индивидуально.

После представления отчетов на кафедру устанавливаются сроки защиты практики перед комиссией. В состав комиссии кроме руководителя практики входят преподаватели и сотрудники профилирующей выпускающей кафедры.

По результатам защиты практики выставляется дифференцированный зачет в зачетную ведомость и зачетную книжку студента.

Невыполнение программы практики или неудовлетворительный отзыв о работе студента, наряду с процедурой защиты практики, является основанием для неудовлетворительной оценки по практике, что автоматически приводит к академической задолженности.

Повторное прохождение практики учебным планом не предусмотрено.

Методика оценки отчета по практике включает в себя два критерия: формальный и содержательный:

Оценка по формальным критериям - 11 баллов.

Непосредственное выполнение должностных обязанностей во время прохождения преддипломной практики – до 6 баллов.

Соблюдение сроков сдачи законченной работы - до 3 баллов.

Соответствие СТП «Требования к написанию отчета по практике» - до 2 баллов.

Оценка по содержательным критериям - 9 баллов.

Соответствие содержания заявленной теме - до 5 баллов.

Степень самостоятельности - до 2 баллов.

Наличие приложений - до 2 баллов.

Максимальное количество баллов - 20 баллов.

2	3	4	5
Менее 10 баллов	11 - 14баллов	15 - 17баллов	18 - 20 баллов

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

а) основная литература:

1. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : учеб. пособие для сред. проф. образования по специальности "Туризм" / А. Б. Косолапов. – М.: КноРус , 2008. – 278 с.
2. Ильина, Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст] : учеб. для вузов турист. профиля / Е. Н. Ильина ; Рос. междунар. акад. туризма. – М.: Финансы и статистика , 2007. – 250 с.

б) дополнительная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности 080502 "Экономика и упр. на предприятии сферы об-служивания" (туризм и гостинич. хоз-во) / Т. Л. Тимохина. – М.: Форум : ИНФРА-М , 2009. – 351 с.
2. Бисько, И. А. Организация обслуживания туристов [Текст] : учеб. пособие по англ. яз. для вузов по направлению 080500 "Менеджмент" / И. А. Бисько, В. А. Маевская, Е. А. Паксюткина. – М. : КноРус , 2010. – 187 с.
3. Организация туризма [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальности "Экономика и упр. социал.-культур. сферой" / А. П. Дурович, Г. А. Бондаренко, Т. М. Сергеева и др.; под ред. А. П. Дуровича. – Минск : Новое знание , 2006. – 639 с.
4. Качмарек, Я. Туристический продукт: Замысел. Организация. Управление [Текст] : учеб. пособие для вузов по специальностям 10103 "Соц.-культурный сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Я. Качмарек, А. Стасяк, Б. Влодарчик ; пер. с пол. И. Д. Рудинского. – М.: ЮНИТИ-ДАНА , 2008. – 495 с.
5. Котлярова, О.В. Выездные практические занятия. Методические рекомендации для студентов специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм» 100201 «Туризм». /О.В. Котлярова, О.С. Третьякова. Под редакцией профессора Третьяковой Т.Н.— Челябинск: издательство УралГУФК, 2010. – 96 с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Аппарат факсимильный
Принтер лазерный
Системный блок на базе CELERON
Монитор
Ксерокс
Сканер
Фотоаппарат