

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа



О.Б. Прохорова

30 августа

2021 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ

Челябинск 2021

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля **ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг»** основной профессиональной образовательной программы **43.02.10 Туризм** рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета № 1, протокол № 1 от «27» августа 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР

Специалист по УМР


И.Н. Романенко

« 27» августа 2021 г.


О.А. Швецова

« 27» августа 2021 г.

Разработчик: И.В. Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Внешняя экспертиза: Мосина Людмила Михайловна, генеральный директор
ООО Турбюро «Спутник»
Пызина Ирина Викторовна, директор турагентства
«Лавка странствий»

Рабочая программа производственной практики **ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг»** разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) **43.02.10 Туризм.**

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.10 Туризм** в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК).

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки работников) по специальности «Туризм» при наличии среднего общего образования.

1.2 Место практики в структуре основной профессиональной образовательной программы

Учебная практика относится к профессиональному циклу и входит в состав профессиональных модулей.

1.3 Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения производственной практики

При реализации ОПОП СПО по специальности производственная практика включает в себя следующие этапы: практика по профилю специальности и преддипломная практика.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся

В ходе освоения производственной практики **ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг»** должен **иметь практический опыт:**

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам (ПО-3.1);
- планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета (ПО-3.2);
- предоставления сопутствующих услуг (ПО-3.3);
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта (ПО-3.4);
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта (ПО-3.5);
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг (ПО-3.6);

– планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках (ПО-3.7);

уметь:

– осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами (У-3.1);

– проводить анализ деятельности других туркомпаний (У-3.2);

– работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации (У-3.3);

– обрабатывать информацию и анализировать результаты (У-3.4);

– налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран (У-3.5);

– работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных (У-3.6);

– работать с информационными и справочными материалами (У-3.7);

– составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов (У-3.8);

– составлять турпакеты с использованием иностранного языка (У-3.9);

– оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам (У-3.10);

– оформлять страховые полисы (У-3.11);

– вести документооборот с использованием информационных технологий (У-3.12);

– анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы (У-3.13);

– рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания (У-3.14);

– рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта (У-3.15);

– работать с агентскими договорами (У-3.16);

– использовать каталоги и ценовые приложения (У-3.17);

– консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта (У-3.18);

– работать с заявками на бронирование туров (У-3.19);

– предоставлять информацию турагентам по рекламным турам (У-3.20);

– использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение (У-3.21);

– использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках (У-3.22);

знать:

– виды рекламного продукта (З-3.1);

– правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках (З-3.2);

– способы обработки статистических данных (З-3.3);

– методы работы с базами данных (З-3.4);

- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту (3-3.5);
- планирование программ турпоездок (3-3.6);
- основные правила и методику составления программ туров (3-3.7);
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями (3-3.8);
- способы устранения проблем, возникающих во время тура (3-3.9);
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания (3-3.10);
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта (3-3.11);
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров (3-3.12);
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта (3-3.13);
- правила бронирования туруслуг (3-3.14);
- методику организации рекламных туров (3-3.15);
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения (3-3.16);
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований (3-3.17);
- технику проведения рекламной кампании (3-3.18);
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов (3-3.19);
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет (3-3.20);
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами (3-3.21).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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

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	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в

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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Структура производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 108 часов, 3 недели.

№ раздела (этапа)	Наименование разделов (этапов) практики	Кол-во часов	Форма контроля
ПП.03	Производственная практика по ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг»	108	Оценивание выполненных практических заданий Оценивание ведения Дневника практики Оценивание портфолио работ

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики предполагает её прохождение на базе туристских фирм, туроператоров, являющихся социальными партнерами колледжа ИСТС.

Оборудование турфирмы:

1. Наличие оборудованных рабочих мест для персонала.
2. Техническое обеспечение оперативной деятельности: средства связи, включая факсимильную связь, компьютер, копировальную и множительную технику, сканер, технические средства для осуществления банковских и кассовых операций.
3. Программное обеспечение оперативной деятельности: офисный пакет Microsoft, программный комплекс САМО-турагент или Мастер-турагент (желательно).
4. Наличие оборудования для хранения денежных средств и бланков строгой отчетности.
5. Рекламные проспекты, каталоги и пр. должны быть расположены в доступном для посетителей месте и подобраны по турам.

6. Наличие стульев (кресел) для обслуживаемых посетителей.
7. Наличие мест для ожидающих посетителей.
8. Уголок потребителя.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Основная литература:

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466298>
2. Джанджугазова, Е. А. Маркетинговые технологии в туризме: маркетинг туристских территорий : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 208 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10551-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456727>
3. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456729>
4. Восколович, Н. А. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10544-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456726>

Дополнительная литература:

1. Рындач, М.А. Основы туризма [Текст]: учеб. пособие. – М.: Наука Спектр, 2013
2. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014
3. Матюхина, Ю. А. Организация туристской индустрии [Текст] : учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014
4. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст] : учеб. пособие . – М.: Альфа М., 2015
5. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014
6. Скобельцына А.С. Технология и организация экскурсионных услуг [Текст] : учебник. – М.: Академия, 2013
7. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой [Текст] : учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2014
8. Сарафанова, Е.В. Маркетинг в туризме [Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2015

9. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст]: учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014

10. Дашкова, Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Текст]: учеб. пособие.– М.: Дашков и К., 2014

4.5 Формы отчётности по практике

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По окончании практики, студент предоставляет пакет документов, который включает в себя:

- дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта;
- отчет о прохождении практики.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- Демонстрация интереса к будущей профессии: участие в профессиональных декадах, конкурсах профессионального мастерства, НПК	Портфолио обучающегося Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения содержания образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области туризма	Индивидуальный план-график производственной деятельности Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе

		освоения содержания образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- Технологическая, экономическая эффективность принятого решения в ситуации профессионального испытания - Готовность нести ответственность за результаты собственной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практике
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- Рациональность и результативность использования различных источников информации, включая электронные, для эффективного выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практики Экспертная оценка
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- Владение ПК на уровне опытного пользователя - Решение профессиональных задач различного уровня сложности в соответствии с заявленными требованиями с использованием средств ИКТ	Аттестация обучающегося по дисциплине «Информатика и ИКТ» Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практики
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- Эффективность взаимодействия при работе в команде - Построение бесконфликтных отношений с коллегами, клиентами - Владение культурой общения: 1. умение ясно и четко излагать свои мысли (передавать информацию); 2. способность убеждать, аргументировать собственную позицию, организовывать и поддерживать диалог; 3. умение согласовывать свои действия с действиями коллег; 4. способность выбирать оптимальный стиль общения в различных (в том числе, конфликтных) ситуациях; 5. способность выстраивать	Анкетирование Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практики

	<p>межличностные отношения с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения по нормам (соблюдение этических норм общения).</p>	
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Развитие самоменеджмента обучающегося - Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий 	<p>Экспертная оценка решения ситуационных задач Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Планирование обучающимися повышения своего квалификационного уровня - Организация самостоятельной работы 	<p>Экспертная оценка решения ситуационных задач Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Анализ инноваций в области профессиональной деятельности - Владение информацией о современном состоянии технологий профессиональной деятельности 	<p>Экспертная оценка решения ситуационных задач Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий</p>