

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

25 марта 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ


Челябинск 2022

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 Туризм рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета № 5, протокол № 5 от «24» марта 2022 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР

Специалист по УМР


И.Н. Романенко
« 24» марта 2022 г.


О.А. Швецова
« 24» марта 2022 г.

Разработчик: О.Ю. Ковалева – преподаватель Многопрофильного колледжа

Внешняя экспертиза:

Мосина Людмила Михайловна, генеральный директор ООО
Турбюро «Спутник»

Пызина Ирина Викторовна, директор турагентства «Лавка
странствий»

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.10 Туризм (утв. Приказом № 474 Минобрнауки РФ 07.05.2014 г.).

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. 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.01 «Предоставление турагентских услуг»** должен

иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта (ПО-1.1);
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров (ПО-1.2);
- разработки рекламных материалов и презентации турпродукта (ПО-1.3);
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники (ПО-1.4);
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя (ПО-1.5);
- оказания визовой поддержки потребителю (ПО-1.6);
- оформления документации строгой отчетности (ПО-1.7);

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика (У-1.1);
- выбирать оптимальный туристский продукт (У-1.2);

- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных) (У-1.3);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров (У-1.4);
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения (У-1.5);
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники (У-1.6);
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами (У-1.7);
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки (У-1.8);
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах (У-1.9);
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям (У-1.10);
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты (У-1.11);
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта (У-1.12);
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки) (У-1.13);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности (У-1.14);
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности (У-1.15);
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы (У-1.16);
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз (У-1.17);
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран (У-1.18);

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя (З-1.1);
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора (З-1.2);

- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования (З-1.3);
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках (З-1.4);
- технологии использования базы данных (З-1.5);
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры (З-1.6);
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов (З-1.7);
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме (З-1.8);
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий (З-1.9);
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; правила оформления деловой документации (З-1.10);
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности (З-1.11);
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации (З-1.12);
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации (З-1.13);
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы (З-1.14);
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию (З-1.15).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД), в том числе профессиональными компетенциями (ПК):

Код	Наименование результата обучения
ВПД 1 Предоставление турагентских услуг	
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю

ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности
--------	--

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 72 часа, 2 недели.

Вид учебной работы	Количество часов
Обязательная учебная нагрузка (практическая подготовка), всего	72
в том числе:	
практические занятия	66
дифференцированный зачет (зачет)	6
Промежуточная аттестация – в форме дифференцированного зачета	

3.2 Тематический план

Содержание учебной деятельности	Обязательная нагрузка		
	В	С	З
			в том числе

			теоретических занятий (час)	практических занятий (час)	промежуточная аттестация в форме диф. зачёта/ зачёта (час)
Раздел 1. Организационная деятельность студента в период практики					
1. Организационно-ознакомительная деятельность студента в период практики - инструктаж по технике безопасности; - ознакомление с содержанием программы практики, и сроками ее реализации; - ознакомление с базой практики, администрацией и трудовым коллективом;	6	6	-	6	-
2. Ознакомление с содержанием деятельности турагента - изучение картотеки клиентов; - ознакомление со спецификой трудового режима, распорядком работы базы практики; - ознакомление с требованиями к организации деятельности турагента на предприятии.	6	6	-	6	-
Раздел 2. Предоставление турагентских услуг					
3. Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации – практический опыт выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта	6	6	-	6	-
4. Информирование потребителя о туристских продуктах - ознакомление с порядком реализации туристского продукта; - изучение условий договора между турагентом и туристом, прав и обязанностей, ответственности сторон; - изучение обстоятельств расторжения или изменения условий договора; - консультирование клиентов об условиях выплат компенсации турагентством; - консультирование клиентов об условия наложения штрафных санкций при отказе клиента от поездки.	6	6	-	6	-
5. Участие в рекламной деятельности турагентства – практический опыт разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; - разработка каталогов, проспектов, буклетов; - разработка бегущей строки, рекламного ролика тура; - проведение рекламной ярмарки, рекламной выставки; - реализация рекламных подарков; - участие студента в «деловой рекламе»;	6	6	-	6	-

6. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров – практический опыт проведения сравнительного анализа предложений туроператоров;	6	6	-	6	-
7. Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта – практический опыт взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; - осуществление бронирования туров с использованием современной офисной техники; - осуществление бронирования билетов;	6	6	-	6	-
8. Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя – практический опыт оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя - участие в продаже туров и туристских услуг; - перевод сумм оплаты за тур оператору или другим поставщикам услуг;	6	6	-	6	-
9. Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы) – практический опыт оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя	6	6	-	6	-
10. Выполнение работ по оказанию визовой поддержки потребителю – практический опыт оказания визовой поддержки потребителю; - консультирование клиентов о правилах пересечения границ, стран входящих в Шенгское соглашение, гражданами Российской Федерации; - консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;	6	6	-	6	-
<i>Раздел 3. Ведение студентом документов отчетности в период практики</i>					-
11. Оформление документов строгой отчетности – практический опыт оформления документации строгой отчетности; - прием от покупателя оплаты за тур, оформление туристских документов; - заполнение заявок на тур; - заполнение договора купли-продажи;	6	6	-	6	-
12. Дифференцированный зачет - ведение дневника практиканта; - составление отчетов по различным направлениям и видам деятельности студента в период практики; - оформление итогового отчета по практике.	6	6	-	-	6
	72	72	-	66	6

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики профессионального модуля ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» предполагает её прохождение на базе туристских фирм, туроператоров, являющихся социальными партнерами колледжа ИСТиС.

4.2. Информационное обеспечение производственной практики

Основная литература:

1.Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447864>

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.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>

4.Мотышина, М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456110>

Дополнительная литература:

1. Бикташева, Д.Л. Менеджмент в туризме [Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014

2. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие . – М.: Альфа М., 2015

3. Быстров, С.А. Организация туристской деятельности [Текст]: учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014

4. Дашкова, Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Текст] : учеб.

пособие. – М.: Дашков и К., 2014

5. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие.– М.: Форум, 2014

6. Замедлина, Е.А. Экономика отрасли: Туризм [Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2015

7. Матюхина, Ю. А. Организация туристской индустрии [Текст] : учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014

8. Рындач, М.А. Основы туризма[Текст]: учеб. пособие. – М.: Наука Спектр, 2013

9. Сарафанова, Е.В. Маркетинг в туризме [Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2015

10. Скобельцына, А.С. Технология и организация экскурсионных услуг[Текст]: учебник для ВПО. – М.: Академия, 2013

11. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014

12. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014

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

4.3 Место практики в структуре ОПОП СПО

Освоению производственной практики предшествует изучение учебных дисциплин ЕН.01 Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОГСЭ.04 Иностранный язык, ОП.02 Организация туристской индустрии, ОП.05В Человек и его потребности, ОП.09В Основы туризма, МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности, МДК 03.02 Маркетинговые технологии в туризме, МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта, МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности, МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов, МДК 02.02 Организация досуга туристов, МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения, МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства.

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым для прохождения данной практики и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

- владеть навыками деловой речи, вступать в диалог с клиентами и коллегами;

- знать основные туристские термины, различать подобные по звучанию понятия;

- знать правила заполнения основной документации по формированию турпродукта;

- планировать свое время и распределять обязанности;

- взаимодействовать с турагентами и туроператорами;

- оформлять отчеты по туристским поездкам;

- знать правила организации туристских поездок;

- уметь работать с компьютерной техникой, искать информацию в интернете.

4.4 Общие требования к организации производственной практики

Освоение производственной практики производится в соответствии с учебным планом по специальности СПО 43.02.10 Туризм и календарным графиком, утвержденным директором колледжа.

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

В период прохождения производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики.

Преддипломная практика проводится непрерывно после освоения учебной практики и практики по профилю специальности.

С целью методического обеспечения прохождения производственной практики разрабатываются методические рекомендации для обучающихся.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности (профессии) и преддипломной практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

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 окончанию практики, студент предоставляет пакет документов, который включает в себя:

- дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта;

- отчет о прохождении практики.

4.6 Кадровое обеспечение производственной практики

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Учебная практика проводится мастерами производственного обучения и (или) преподавателями дисциплин профессионального цикла.

Мастера: сертифицированные специалисты, имеющие разряд, превышающий на 1-2 уровня, с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

Инженерно-педагогический состав: наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля с обязательной стажировкой в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.