

Министерство науки и высшего образования и 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.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ

Челябинск 2021

Рабочая программа производственной практики ПМ.01 Предоставление турагентских 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.01 Предоставление турагентских 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. 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

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.

№ раздела (этапа)	Наименование разделов (этапов) практики	Кол-во часов	Форма контроля
ПП.01	Производственная практика по ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»	72	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. 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>

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. 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>

Дополнительная литература:

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Матюхина, Ю. А. Организация туристской деятельности [Текст]: учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

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 для ВПО. – М., 2014
12. Рындач, М.А. Основы туризма [Текст]: учеб. пособие. – М.: Наука Спектр, 2013
13. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014
14. Матюхина, Ю. А. Организация туристской индустрии [Текст] : учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014
15. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст] : учеб. пособие . – М.: Альфа М., 2015
16. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014
17. Скобельцына А.С. Технология и организация экскурсионных услуг [Текст] : учебник. – М.: Академия, 2013
18. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой [Текст] : учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2014
19. Сарафанова, Е.В. Маркетинг в туризме [Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2015
20. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст]: учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014
21. Дашкова, Т. Л. Маркетинг в туристическом бизнесе [Текст]: учеб. пособие.– М.: Дашков и К., 2014
22. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие.– М.: Форум, 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.

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	<ul style="list-style-type: none"> - Эффективность взаимодействия при работе в команде - Построение бесконфликтных отношений с коллегами, клиентами - Владение культурой общения: <ol style="list-style-type: none"> 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 межличностные отношения с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения по нормам (соблюдение этических норм общения). 	<p>Анкетирование</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практики</p>
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> - Развитие самоменеджмента обучающегося - Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий 	<p>Экспертная оценка решения ситуационных задач</p> <p>Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий</p>
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> - Планирование обучающимися повышения своего квалификационного уровня - Организация самостоятельной работы 	<p>Экспертная оценка решения ситуационных задач</p> <p>Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий</p>
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<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</p> <p>Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий</p>