

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.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ

основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ


Челябинск 2022

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.03 «Предоставление туроператорских 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.03 «Предоставление туроператорских 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 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 турпоездов, 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 туруслуг (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 (З-3.5);
- планирование программ турпоездов (З-3.6);
- основные правила и методику составления программ туров (З-3.7);
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями (З-3.8);
- способы устранения проблем, возникающих во время тура (З-3.9);
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания (З-3.10);
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта (З-3.11);
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров (З-3.12);
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта (З-3.13);
- правила бронирования туруслуг (З-3.14);
- методику организации рекламных туров (З-3.15);
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения (З-3.16);
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований (З-3.17);
- технику проведения рекламной кампании (З-3.18);
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов (З-3.19);
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет (З-3.20);
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами (З-3.21).

1.4 Количество часов на освоение программы практики
обязательной учебной нагрузки обучающегося 108 часов.

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 3 Предоставление туроператорских услуг	
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

ПК 3.2	Формировать туристский продукт
ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта

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.

Вид учебной работы	Количество часов
Обязательная учебная нагрузка (практическая подготовка), всего	108
в том числе:	
практические занятия	102
дифференцированный зачет (зачет)	6
Промежуточная аттестация – в форме дифференцированного зачета	

3.2 Тематический план

Содержание учебной деятельности	Обязательная нагрузка				
	Всего часов	Практическая подготовка	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 туроператорской деятельности - изучение картотеки клиентов; - ознакомление со спецификой трудового режима, распорядком работы базы практики; - ознакомление с требованиями к организации деятельности туроператора.	6	6	-	6	-
Раздел 2. Основы туроператорской деятельности					
3. Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта практический опыт проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам: - осуществление маркетинговых исследований, использование их результатов при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; - анализ деятельности других туркомпаний; - обработка информации и анализ результатов;	6	6	-	6	-

<p>4. Создание базы данных по туристским продуктам практический опыт проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам - разработка анкеты выявления потребностей клиентов в туристских услугах; - изучение наиболее популярных туристских направлений; - создание базы данных по туристским продуктам.</p>	6	6	-	6	-
<p>5. Составление программы обслуживания тура практический опыт планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета: - составление программ туров для российских и зарубежных клиентов; - проведение экспертной оценки оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах; - анализ и решение проблем, возникающих во время тура, принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблемы</p>	6	6	-	6	-
<p>6. Формирование туристского продукта практический опыт планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета: - получение навыков разработки туристского продукта; - составление турпакета с использованием иностранного языка;</p>	6	6	-	6	-
<p>7. Расчет стоимости туристского продукта практический опыт расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта: - разработка калькуляции для конкретного тура; - расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; - расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта;</p>	6	6	-	6	-
<p>Раздел 3. Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта</p>			-		-
<p>8. Предоставление сопутствующих услуг практический опыт предоставления сопутствующих услуг: - оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; - оформление страховых полисов; - ведение документооборота с использованием информационных технологий.</p>	6	6	-	6	-
<p>9. Продвижение туристского продукта - изучение спроса, определение видов форм и элементов продукта; - анализ потребностей заказчика; - изучение жизненного цикла туристского продукта; - изучение программы продвижения, преимуществ и недостатков различных видов продвижения туристского продукта; - изучение этапов и разработка комплекса продвижения туристского продукта.</p>	6	6	-	6	-

<p>10. Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта практический опыт взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; - работа с агентскими договорами; - работа с заявками на бронирование туруслуг; - предоставление информации турагентам по рекламным турам; - использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионного вознаграждения</p>	6	6	-	6	-
<p>11. Реализация туристского продукта - составление договора и заявки для проведения реализации турпродукта; - оформление документации продаж и реализации турпродукта; - оформление и учет бланков строгой отчетности; - принятие денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</p>	6	6	-	6	-
<p>12. Использование иностранного языка в туроператорской деятельности практический опыт работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг: - налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран; - работа с запросами клиентов, в том числе и иностранных; - использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках.</p>	6	6	-	6	-
<p>13. Информационное обеспечение туроператорской деятельности практический опыт работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг: - работа с информационными и справочными материалами; - консультирование партнеров по турпродуктам, оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта.</p>	6	6	-	6	-
<p>14. Использование эффективных методов общения в профессиональной сфере практический опыт работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг: - использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках; - соблюдение норм деловой этики при общении с коллегами, руководством, потребителями.</p>	6	6	-	6	-
<p>15. Информационное обеспечение и оказание услуг потребителю - предоставление потребителю информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - обеспечение своевременного получения потребителем документов необходимых для осуществления турпоездки;</p>	6	6	-	6	-

<p>16. Изучение рекламы туристского продукта и технологии её разработки практический опыт планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках: - участие в семинарах, обучающих программах по обеспечению рекламы туристского продукта; - разработка и формирование рекламных материалов с помощью офисной техники; - разработка рекламной акции; - расчет бюджета финансовых расходов на рекламирование и продвижение туристского продукта.</p>	6	6	-	6	-
<p>17. Проведение рекламных мероприятий практический опыт планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках: - проведение презентации и обеспечение рекламы туристского продукта; - представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям; - представление туристского продукта на выставках, ярмарках, форумах.</p>	6	6	-	6	-
<p><i>Раздел 4. Ведение студентом документов отчетности в период практики</i></p>					
<p>18. Дифференцированный зачет - ведение дневника практиканта; - составление отчетов по различным направлениям и видам деятельности студента в период практики; - оформление итогового отчета по практике.</p>	6	6	-	-	6

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики профессионального модуля ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг» предполагает её прохождение на базе туристских фирм, туроператоров, являющихся социальными партнерами колледжа ИСТиС.

4.2 Информационное обеспечение производственной практики

Основная литература:

1. 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>

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. 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>

4. 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>

Дополнительная литература:

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

2. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой [Текст] : учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2014

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

4. Матюхина, Ю. А. Организация туристской индустрии [Текст] : учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014
5. Рындач, М.А. Основы туризма[Текст]: учеб. пособие. – М.: Наука Спектр, 2013
6. Сарафанова, Е.В. Маркетинг в туризме [Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2015
7. Скобельцына А.С. Технология и организация экскурсионных услуг [Текст] : учебник. – М.: Академия,2013
8. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014
9. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014
10. 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 окончании 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.