

Профессиональное образовательное учреждение частное
«КОЛЛЕДЖ МЕНЕДЖМЕНТА»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ПОУЧ «Колледж менеджмента»

С.А. Кузнецов С.А. Кузнецов

30 августа 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

прохождения производственной практики
(по профилю специальности)

ПП. 03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ

для специальности

43.02.10 Туризм

(базовый уровень)

Архангельск 2018

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) ПП.03 «Предоставление туроператорских услуг» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальностям 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка) утверждённого приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07 мая 2014 года № 474

Организация-разработчик: Профессиональное образовательное учреждение частное «КОЛЛЕДЖ МЕНЕДЖМЕНТА»

Разработчик: Никитина Г.А., преподаватель высшей квалификационной категории ПОУЧ «КОЛЛЕДЖ МЕНЕДЖМЕНТА»

Рассмотрена и рекомендована к
утверждению на методической
комиссии колледжа

Протокол № 1 от «30» августа 2018 г.

Председатель Е.В. Чистякова

СОДЕРЖАНИЕ

1 Паспорт рабочей программы производственной практики (по профилю специальности)	4
2 Результаты освоения программы производственной практики (по профилю специальности)	8
3 Структура и содержание производственной практики (по профилю специальности)	9
4 Условия реализации программы производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.03.....	12
5 Контроль и оценка результатов освоения практики	15
6 Методические рекомендации по составлению и оформлению отчета.....	19
Приложения	21

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1 Область применения программы

Рабочая программа производственной практики (по профилю специальности) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских услуг.

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся, на основе договоров, заключаемых между колледжем и этими организациями.

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

С момента зачисления обучающихся в период производственной практики на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации.

Кроме того, с момента зачисления обучающихся на рабочие места, на них распространяется трудовое законодательство, в том числе в части государственного социального страхования.

Сроки проведения и продолжительность практики устанавливаются колледжем в соответствии с ППССЗ СПО по специальности.

1.2 Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности)

Производственная практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессиональных модулей ППССЗ СПО по каждому из видов профессиональной деятельности предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

1) Закрепление и углубление профессиональных компетенций:

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.

2) Совершенствование практического опыта

Задачами производственной практики являются:

- освоение вида профессиональной деятельности;
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- адаптация студентов к конкретным условиям деятельности организаций и учреждений;

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе прохождения производственной практики должен:

уметь:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туров;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

знать:

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;

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

Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики, реализуемой в рамках ПМ 02. «Предоставление туроператорских услуг», предусмотренного ФГОС СПО, студент должен **приобрести практический опыт работы:**

ВПД	Практический опыт работы
Предоставление туроператорских услуг	– проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; – планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета; – предоставления сопутствующих услуг; – расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; – взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; – работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; – планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

**1.3 Количество часов на освоение программы этапа
производственной практики (по профилю специальности):**
Всего 144 часа.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Результатом производственной практики (по профилю специальности) является освоение студентами профессиональных и общих компетенций в рамках модулей ОПОП СПО

Код	Наименование результата обучения
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.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые 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 (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

3.1 Тематический план практики

Наименование раздела	Кол-во дней
1. Организационно – правовая характеристика предприятия	1
2. Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	5
3. Формирование туристского продукта	5
4. Расчёт стоимости туристского продукта	4
5. Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	5
ИТОГО	20 дней / 144 часа

3.2 Содержание производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.03 «Предоставление туроператорских услуг»

Наименование разделов	Виды работ	Количество дней	ПК, ОК
1	2	3	4
1. Организационно – правовая характеристика предприятия	1) история развития предприятия и его организационно-правовая форма собственности, специализация производства; 2) размещение предприятия: район деятельности, контингент обслуживания; 3) место предприятия в экономике района, города, региона и т.д. 4) регулирование турагентской деятельности: международное регулирование туристской деятельности, регулирование туристской деятельности в России.	1	ОК 1-9
2. Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	1) участие в маркетинговых исследованиях туристского рынка. анализ деятельности конкурентов. 2) обоснованный анализ рекламной деятельности туристской организации. участие в планировании рекламной компании. 3) выбор средства распространения рекламы участие работы на выставке 4) проведение исследований целевого сегмента рынка по заданным параметрам. 5) анализ турпродуктов, изучение альтернативных предложений. 6) взаимодействие с агентами по вопросам возможного сотрудничества, составление описания услуг. 7) дополнение базы данных по туристским продуктам.	5	ПК 3.1. ОК 1-9
3. Формирование туристского продукта	1) участие в планировании поездок, составлении программ тура. участие в составлении турпакета. 2) разработка информационных материалов для туристов о специфике турпакета. 3) расчет себестоимости услуг, определение цены турпродукта.	5	ПК. 3.2 ОК 1-9
4. Расчёт стоимости туристского продукта	1) использование различных методик расчета себестоимости турпакета и определение цены туристского продукта.	4	ПК. 3.3 ОК 1-9

	2) расчет стоимости туристского продукта 3) составление перечня описания сопутствующих услуг. 4) выбор оптимальных поставщиков сопутствующих услуг. 5) формирование различных вариантов сопутствующих услуг. 6) выбор оптимального варианта сопутствующих услуг.		
5. Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	1) рассылка информации о туре. 2) участие в разработке и формировании информационных материалов для турагентов. 3) проведение презентации по конкретному турпакету. 4) участие в планировании и организация рекламных туров с целью ознакомления агентов с турпродуктом. 5) проведение расчетов с турагентами.	5	ПК. 3.4 ОК 1-9
Итого		20 дней / 144 часа	

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПО ПМ.03

4.1 Требования к условиям проведения производственной практики

Производственную практику (по профилю специальности) необходимо проводить как итоговую (концентрированную) практику по завершению модуля. Базами производственной практики являются организации соответствующего профиля, с которыми колледж заключает договор о взаимном сотрудничестве. Основными условиями прохождения производственной практики в данных предприятиях и организациях являются наличие квалифицированных специалистов и обеспечение технической базой практики. Практика по профилю специальности проводится под руководством преподавателей колледжа и специалистов учреждений-баз практики.

Реализация программы предполагает проведение производственной практики на предприятиях/организациях на основе прямых договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием/организацией, куда направляются обучающиеся.

Руководитель практики от колледжа назначается приказом директора из числа преподавателей специальных дисциплин. В обязанности преподавателя-руководителя практики входит: контроль выполнения программы практики, оказание методической и практической помощи студентам при отработке практических профессиональных умений и приобретения практического опыта, проверка заполнения дневника по производственной практике. Руководитель практики студентов от организации - базы практики назначаются приказом руководителя предприятия до начала практики, из числа специалистов, имеющих образование, соответствующее профилю преподаваемого профессионального модуля.

4.2 Общие требования к организации образовательного процесса

Производственная практика проводится рассредоточено в рамках каждого профессионального модуля.

Перед началом практики проводится организационное собрание - инструктаж. Посещение организационного собрания и консультаций по практике - обязательное условие её прохождения.

Организационное собрание проводится с целью ознакомления с приказом, сроками практики, порядком организации работы во время практики в организации, оформлением необходимой документации, правилами техники безопасности, распорядком дня, видами и сроками отчетности и т.п.

С момента зачисления практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и внутреннего распорядка, действующие в организации.

4.3 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Руководство производственной практикой осуществляют преподаватели, а также работники предприятий/организаций, закрепленные за обучающимися.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты, преподаватели междисциплинарных курсов.

4.4 Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1 Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: Уч. пос./А.Б. Косолапов. -М.: КноРус, 2014. -296 с.

2 Технология и организация туроператорской деятельности: учебник для СПО / Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. - М.: Издательский центр "Академия". - 2014. - 256 с.

3 Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можалева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 336 с.

4 Маркетинг в туризме: Учебное пособие / Сарафанова Е. В., Яцук А.В. – М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2016. – 370 с.

5 Лукина А.В. Маркетинг: Уч. пос. для СПО. -М.: Инфра-М, 2013. - 240 с.

6 Лебедева О.А Маркетинговые исследования рынка: Учебник для СПО. – М.: Инфра-М, 2013. - 192 с.

7 Маркетинг в туризме: Учебное пособие / Е.В. Сарафанова, А.В. Яцук. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2016. - 240 с.

Нормативно-правовые источники

1 Гражданский кодекс (часть вторая) с изменениями и дополнениями

2 ФЗ РФ «О защите прав потребителей» N 2300-1 от 07.02.1992 (в действующей редакции).

3 ФЗ РФ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» от 03.05.2012 N 47-ФЗ (в действующей редакции).

4 Постановление Правительства Российской Федерации от 9 июня 2003 г. N 335«Об утверждении положения об установлении формы визы, порядка и условий её оформления и выдачи, продление срока её действия, восстановление её в случае утраты, а также порядка аннулирования визы»

5 Письмо РОСПОТРЕБНАДЗОРА от 26 августа 2008 г. № 01/9311832(д) «О принятии мер по защите прав авиапассажиров, пострадавших в результате задержек авиарейсов».

6 Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утверждённых Постановлением N 490 Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. (в

ред. Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999 N 1104, от 15.09.2000 N 693, от 01.02.2005 N 49).

7 «Правила страхования (стандартные) гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта» от 16.04.2007 г. №2210/0203.

8 Приказ Министерства Финансов РФ от 09.07.2007 № 60н «Об утверждении формы бланка строгой отчетности»

Дополнительные источники

- 1 Каталоги туроператоров
- 2 Черных Н.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: Учеб.пос. / Н.Б.Черных. - [изд.2-е,испр.и доп.]. - М.: Сов. спорт, 2005. - 358с. - 18ВК 5-85009-984-4.
- 3 Приезжева Е.М. Анимационный менеджмент. —М.: Советский спорт, 2010.
- 4 Бутко И.И. Транспортное обслуживание туризма: учебн. пособие / И.И. Бутко, В.А. Ситников. —Ростов н/Д: МарТ, 2011

Интернет-источники

- 1 Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ // Режим доступа: www.russiatourism.ru – свободный
- 2 Публикации по экономике туризма // Режим доступа: http://www.neg.by/publication/4015_r.html – свободный
- 3 Федерация спортивного туризма России // Режим доступа: www.tssr.ru – свободный
- 4 Регулируемый туризм и отдых в национальных парках. Форма доступа: <http://www.biodiversity.ru/publications/books/tourism/p5.html> – свободный
- 5 Российский союз туристской индустрии // Режим доступа: www.rata.spb.ru – свободный

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем в форме дифференцированного зачета в соответствии с учебным планом. По завершению практики обучающийся проходит квалификационные испытания (экзамен), которые входят в комплексный экзамен по профессиональному модулю. Квалификационные испытания проводятся в форме выполнения практической квалификационной работы, содержание работы должно соответствовать определенному виду профессиональной деятельности, сложность работы должна соответствовать уровню получаемой квалификации. Для проведения квалификационного экзамена формируется комиссия, в состав которой включаются представители образовательного учреждения и предприятия, результаты экзамена оформляются протоколом.

Результаты освоения общих и профессиональных компетенций по каждому профессиональному модулю фиксируются в документации, которая разрабатывается образовательным учреждением самостоятельно.

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся сформированность профессиональных и общих компетенций:

Результаты (освоенные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; - проводить анализ деятельности других туркомпаний; - работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; - обрабатывать информацию и анализировать результаты; - налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; - работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; - работать с информационными и справочными материалами	- Накопительная оценка результатов выполнения практических работ на практике. - Оценка защиты отчета по практике
ПК 3.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; - составлять турпакеты с использованием иностранного	- Накопительная оценка результатов выполнения практических работ на практике. - Оценка защиты отчета по

	языка; - оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; - оформлять страховые полисы; - вести документооборот с использованием информационных технологий; - анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; - рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания	практике
ПК 3.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; - работать с агентскими договорами; - использовать каталоги и ценовые приложения;	- Накопительная оценка результатов выполнения практических работ на практике. - Оценка защиты отчета по практике
ПК 3.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; - работать с заявками на бронирование туров; - предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; - использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; - использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;	- Накопительная оценка результатов выполнения практических работ на практике. - Оценка защиты отчета по практике
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- правильность проявления активности в процессе обучения и производственной практики; - правильность участие во внеурочных мероприятиях, связанных с будущей профессией.	- Накопительная оценка результатов выполнения практических работ на практике. - Оценка защиты отчета по практике
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения	- правильность выполнения поставленных задач - обоснованность своевременного представления	- Накопительная оценка результатов выполнения практических работ на практике.