

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»**

Педагогический колледж

СОГЛАСОВАНО

Директор ООО «Санаторий «Маяк»

Мамаева Г.М.

_____ 2022 г.



УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора педагогического
колледжа по УПР

Пошолова С.В.

« 02 » 09 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

Программа подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 - Туризм

Среднее профессиональное образование

Квалификация выпускника

Специалист по туризму

Очная форма обучения

Нальчик, 2022

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 07.05.2014 г. № 474, учебного плана по программе подготовки специалистов среднего звена Туризм.

РЕЦЕНЗИЯ

на рабочую программу учебной практики по ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг 43.02.10 Туризм

Для успешного формирования профессиональных и общих компетенций выпускника, приобретения им первоначального профессионального опыта необходима учебная практика.

Рабочая программа учебной практики является частью рабочей программы профессионального модуля ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг и направлена на формирование профессиональных компетенций (ПК), общих компетенций (ОК), приобретение практического опыта (ПО) по виду деятельности (ВД) Предоставление турагентских услуг.

В рамках отведенного на учебную практику количества часов предусматривается формирование различных профессиональных компетенций: выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации; информировать потребителя о туристских продуктах; взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта; рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя; оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы); выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

В рамках приобретения первоначального профессионального опыта развиваются общие компетенции, позволяющие организовать собственную деятельность, выбирать типовые способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество, принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность, осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, ориентироваться в условиях постоянного изменения правовой базы и др.

Содержание рабочей программы учебной практики соответствует предъявляемым ФГОС СПО требованиям к умениям и практическому опыту по профессиональному модулю. Программа оформлена в соответствии с предъявленными требованиями, содержит все необходимые компоненты, позволяющие обеспечить необходимый уровень освоения умений и общих компетенций и рекомендуется для использования при подготовке по специальности 43.02.10 Туризм.

Директор ООО «Санаторий «Маяк»
Заслуженный врач КБР




Мамаева Г.М.

СОДЕРЖАНИЕ

Стр.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	7
3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	8
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	11
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	13

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

УП.01.02 Технология и организация турагентской деятельности

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения программы

Рабочая программа практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, в части освоения основного вида деятельности (ВД): ПМ.01 Предоставление турагентских услуг.

1.2. Цели и задачи практики, требования к результатам освоения

С целью освоения указанного вида деятельности и соответствующих профессиональных компетенций обучающийся должен:

иметь практический опыт:

выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;

проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;

взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;

оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;

оказания визовой поддержки потребителю;

оформления документации строгой отчетности;

уметь:

определять и анализировать потребности заказчика;

выбирать оптимальный туристский продукт;

осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);

составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;

взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;

принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;

обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;

разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;

оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в

турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;

оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;

составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);

приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;

предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;

консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;

доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

знать:

структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;

требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;

различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;

методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;

технологии использования базы данных;

статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;

особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;

основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;

виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;

характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;

правила оформления деловой документации;

правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;

перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;

перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;

требования консульств зарубежных стран к пакету документов,

предоставляемых для оформления визы;
информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

1.3. Количество часов на освоение программы практики: 36 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимися видом деятельности Предоставление турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код компетенции	Наименование результата обучения
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.
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. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план учебной практики

Код ПК	Код и наименования профессионального модуля, код и наименование МДК	Количество часов на учебную практику по ПМ и соответствующим МДК	Виды работ	Наименования тем учебной практики	Количество часов по темам	Уровень освоения
1	2	3	4	5	6	7
ПК 1.1 - 1.7	ПМ 01 Предоставление турагентских услуг	36	Собрать информацию о деятельности туристского предприятия, указав: - название, - адрес, - организационно-правовую форму, - туроператорская или турагентская деятельность, - срок работы на рынке туристских услуг,			
	МДК 01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта	36		Тема 1. Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта.	12	3
				Тема 2. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки		3

		<p>количество сотрудников. Подготовьте презентацию туристского предприятия (5 слайдов). Практическая ситуация. В туристское предприятие обратилась семья из трех человек - родители и ребенок 5 лет, с просьбой подобрать тур на майские каникулы в Европу с целью отдыха. Задания к ситуации: 1) подберите два варианта туров с учетом предпочтений туристов; 2) найдите и предложите туристам рекламные материалы (каталоги, брошюры и пр.); 3) составьте текст беседы с туристом с целью консультирования о маршруте и программе тура; 4) рассчитайте три варианта цены тура в зависимости от условий проживания (и/или питания); 5) укажите последовательность действий при взаимодействии турагента с туроператором в ходе обслуживания туриста при реализации тура; 6) подберите бланки документов и приложите их копии, которые необходимо оформить при взаимодействии турагента с туроператором в ходе обслуживания туриста при реализации тура; 7) сформируйте пакет документов для получения визы и окончательный пакет</p>	рекламных материалов и презентации турпродукта.		
			Тема 3. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники.		3
			Тема 4. Предпосылки для создания доверительных отношений с потребителями.		3
			Тема 5. Основы технологии личной продажи туристского продукта.		3
			Тема 6. Выявление потребностей. Презентация туристского продукта.		3
			Тема 7. Управление возражениями потребителя. Совершение сделки.		3
			МДК 01.02. Технология и организация турагентской деятельности		
	Тема 1. Составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров.		12	3	
	Тема 2. Взаимодействовать с потребителями и			3	

			документов туриста.	туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники.		
				Тема 3. Принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами.		3
				Тема 4. Обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки.		3
				Тема 5. Разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах.		3
	ВСЕГО часов	36ч.			36	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению

Материально-техническая база, обеспечивающая проведение всех видов практической подготовки, научно-технического творчества обучающихся, предусмотренных учебным планом, и соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам. Материально-техническая база обеспечивается наличием: зданий и помещений, находящихся у университета на правах собственности, оперативного управления, аренды или самостоятельного распоряжения, оформленных в соответствии с действующими требованиями законодательства РФ. Обеспеченность одного обучающегося, приведенного к очной форме обучения, общими учебными площадями, соответствует нормативным критериям; вычислительного телекоммуникационного оборудования и программных средств, необходимых для реализации практики и обеспечения физического доступа к информационным сетям, используемым в образовательном процессе; прав на объекты интеллектуальной собственности, потребных для осуществления образовательного процесса и научно-технического творчества обучающихся; баз производственных практик; средств обеспечения транспортными услугами при проведении практик и других выездных видов занятий с обучающимися; других материально-технических ресурсов. Материально-техническая база университета, в основном, отвечает современным требованиям, предъявляемым к ВУЗу, и обеспечивает возможность проведения видов практик с учетом задач и основных видов деятельности по специальности СПО 43.02.10 Туризм в ФГБОУ ВО «КБГУ». Университет располагает достаточным аудиторным фондом для проведения теоретических, лабораторно-практических и индивидуальных занятий преподавателей с обучающимися, проведения консультаций, организации и проведения самостоятельной работы, научно-технического творчества, дипломного проектирования.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Драчева, Я. В. Экономика туризма: учебное пособие / Я. В. Драчева, С. В. Лазовская. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. — 78 с. — ISBN 2227- 8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9766.html>

2. Удалова, И. Б. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие / И. Б. Удалова, Н. М. Удалова, Е. А. Машинская. — М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 256 с. — ISBN 978-5-394-02243-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75214.html>

3. Шабашова, Л. А. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие / Л. А. Шабашова. — Симферополь : Университет экономики и управления, 2018. — 247 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/86406.html>

Дополнительные источники:

1. Елина, В. Н. Организация туристической деятельности: методическое пособие / В. Н. Елина. — Симферополь: Университет экономики и управления, 2018. — 66 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83934.html>

2. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса: учебное пособие / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html>

3. Седова, Н. А. Экскурсионный менеджмент: учебное пособие / Н. А. Седова, Л. О. Штриплинг. — Омск: Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 64 с. — ISBN 978-5-93252-264-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/12708.html>

Интернет-ресурсы:

1. <http://elibrary.ru> - Научная электронная библиотека (НЭБ РФФИ)
2. <https://www.biblio-online.ru/> - ЭБС «Юрайт» для СПО
3. <http://www.studmedlib.ru> - ЭБС «Консультант студента»
4. <http://www.medcollegelib.ru> - ЭБС «Консультант студента»

4.3. Общие требования к организации практики

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

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

Практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

4.4. Кадровое обеспечение производственной практики

Реализация ППССЗ должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой

дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.	Оптимальный выбор методов проведения маркетинговых исследований; Качество организации и проведения сбора данных; Качество составления заключительного отчета маркетинговых исследований.	Оценка выполненной практической работы; оценка выполненного тестового задания; оценка выполненного задания самостоятельной внеаудиторной работы.
ПК 1.2. Формировать туристский продукт.	Составление различных вариантов программ туров для разных целевых аудиторий.	Оценка выполненной практической работы; оценка выполненного тестового задания; оценка выполненного задания самостоятельной внеаудиторной работы.
ПК 1.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.	Оптимальный расчет стоимостных показателей турпродукта.	Оценка выполненной практической работы; оценка выполненного задания самостоятельной внеаудиторной работы.
ПК 1.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	Эффективность взаимодействия с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. Подготовка электронной презентации тура. Разработка качественного рекламного продукта. Оценка эффективности программы продвижения турпродукта. Разработка фирменного стиля туристской фирмы.	Оценка выполненной практической работы; оценка выполненного тестового задания; оценка выполненного задания самостоятельной внеаудиторной работы.
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	Способность оформлять турпакет в соответствии с правилами и ГОСТами, нормами бухгалтерской отчетности	Устный опрос Отчет по практике Индивидуальное задание

	<p>Способность заполнять договор на реализацию туристского продукта, страховые сертификаты, ваучеры, заявку на бронирование турпродукта</p> <p>Способность составлять памятку туристу, информационный лист в соответствии с заявкой потребителя</p> <p>Способность обрабатывать документы и вести документацию на электронных и бумажных носителях в соответствии со стандартами в сфере туризма</p>	
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	<p>Способность информировать потребителя о видах услуг по оказанию визовой поддержки</p> <p>Способность подбора точной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы</p>	Устный опрос
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.	<p>Способность заполнять бланки формы ТУР-1 «Туристская путевка»</p> <p>Способность вести документацию на электронных и бумажных носителях</p>	Отчет по практике

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. Активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 2.Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области рекламной деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 3.Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике.

ОК 4.Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение информации для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и ее использование.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике.
ОК 5.Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике.
ОК 6.Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие со студентами, преподавателями в ходе обучения.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике.
ОК 7.Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Развитие само менеджмента студента. Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике.
ОК 8.Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Планирование студентами повышения личностного и квалификационного уровня. Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.
ОК 9.Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности. Анализ инноваций в области туристской деятельности.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью студента в процессе освоения образовательной программы.

Одной из форм контроля результатов практики является дневник практики, который ведется обучающимся в процессе прохождения 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.

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