


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ имени В.И. Вернадского»
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Таврический колледж
(структурное подразделение)

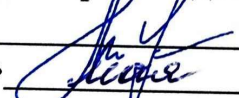
УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебной
работе


_____ Л.С. Кучер
«12» _____ 2017 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебно-
производственной практике


_____ Г.Г. Малюга
«12» _____ 2017 г.

**ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

Специальность 43.02.10 Туризм

2017 г.

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (утвержден приказом Минобрнауки России от 7 мая 2014 г. № 474) программы подготовки специалиста среднего звена (ППССЗ) по направлению подготовки 43.00.00 Сервис и туризм специальности 43.03.02 Туризм.

Организация-разработчик:

Таврический колледж (структурное подразделение) ФГАОУ ВО «КФУ им. В. И. Вернадского».

Разработчик: Максимюк Максим Николаевич, преподаватель

Рассмотрено и утверждено на заседании Выпускающей методической комиссии по направлению подготовки 43.00.00 Сервис и туризм

от «12» мая 2017 г.

протокол № 5

Председатель  Беленькая Е.Р.

Содержание

	Стр.
1 Паспорт рабочей программы производственной практики	4
2 Результаты освоения программы производственной практики	7
3 Структура и содержание программы производственной практики	8
4 Условия организации и проведения производственной практики по профилю специальности	12
5 Контроль и оценка результатов освоения производственной практики	14

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа производственной практики по профилю специальности является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 «**Туризм**» в части освоения основного вида профессиональной деятельности ПМ.03 *Предоставление туроператорских услуг*.

1.2. Цели и задачи производственной практики.

С целью овладения видами профессиональной деятельности *Предоставление туроператорских услуг* студент должен:

Иметь практический опыт:

- проведения маркетинговых исследований и создание базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
- предоставления сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура и определение цены турпродукта;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планирования рекламной компании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках.

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 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:

- Законодательную базу осуществления туроператорской деятельности;
- 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, возникающие 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 турагентствами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туров;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;

- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной компании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

1.3. Количество недель (часов) на освоение программы производственной практики:

Всего 4 недели, 144 часа.

Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики ПМ.03 – 144 часа, 4 недели.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики является освоение обучающимися вида профессиональной деятельности (ВПД) «Предоставление туроператорских услуг», в том числе общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

и профессиональными компетенциями (ПК)

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
ПК 3.5.	Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1.Содержание практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Основы туроператорской деятельности	Понятие туристской деятельности. Факторы туристской деятельности.	МДК 03.01 Тема 1.1.2. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности Законодательная база.	8 ч.
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Основы туроператорской деятельности	Развитие и регулирование туристской деятельности в России. Международное регулирование туристской	МДК 03.01 Тема 1.1.1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.	8 ч

		деятельности.		
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Основы туроператорской деятельности	Организационно – правовые формы функционирования туроператоров	МДК 03.01 Тема 1.1.3 Организационно – правовые формы функционирования туроператоров.	8 ч
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Основы туроператорско й деятельности	Документация туроператорской фирмы. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста. Работа с агентскими договорами. Технология оформления страхового полиса. Ведение туристской отчетности.	МДК 03.01 Тема 1.1.4. Документация туристской фирмы.	8 ч
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Понятие технологии и разработки туристского продукта	Анализ ресурсов выбранной дестинации. Свойства и цели турпродукта.	МДК 03.01 Тема 1.2.1. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	10 ч
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Понятие технологии и разработки туристского продукта	Анализ ресурсов выбранной дестинации. Условия создания оптимального турпродукта	МДК 03.01 Тема 1.2.2. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации Тема 1.2.4. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов. Условия создания оптимального турпродукта.	10 ч.

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Понятие технологии и разработки туристского продукта	Основные правила и методика составления программ туров Организация транспортного обслуживания туристов Технология бронирования туслуг	МДК 03.01 Тема 1.2.6. Основные правила и методика составления программ туров Тема 1.2.7. Организация транспортного обслуживания туристов	10 ч
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Понятие технологии и разработки туристского продукта	Технология бронирования туслуг Расчет стоимости тура	МДК 03.01 Тема 1.2.8. Технология бронирования туслуг Тема 1.2.9. Расчет стоимости тура	8 ч
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Паспортно- визовые формальности	Особенности оформления виз Правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями.	МДК 03.01 Тема 1.3 1. Паспортно-визовые формальности. Тема 1.3.2. Страхование услуг.	10 ч
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Таможенные формальности	Порядок ввоза и вывоза различных товаров, животных. Пассажирская таможенная декларация. Формы и необходимость декларирования товаров.	МДК 03.01 Тема 1.3.3. Таможенные формальности	8 ч

		Таможенные сборы и пошлины. Беспшлинная торговля.		
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Технология взаимодействия с турагентами	Правовые основы взаимодействия туроператоров и турагентов. Основные положения договора между туроператором и турагентом. Финансовые гарантии.	МДК 03.01 Тема 1.4.1. Правовые основы взаимодействия туроператоров и турагентов.	10 ч
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Технология взаимодействия с турагентами	Формы и способы бронирования туров. Правила работы с заявками на бронирование. Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта	МДК 03.01 Тема 1.4.2. Организация деятельности турагентств по реализации турпродукта	12 ч
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Технология взаимодействия с турагентами	Основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта. Предоставление информации турагентам по рекламным турам.	МДК 03.01 Тема 1.4.3. Правила расчетов с турагентствами	10 ч
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Оптимизация представления туруслуг	Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Работа с информационно-справочными материалами. Анализ проблем, возникающих во	МДК 03.01 Тема 1.5.1. Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. Профессиональная этика работников туроператорской	10 ч.

		время тура и меры их устранения.	компаний. Тема 1.5.2. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. Использование каталогов и ценовых предложений. Тема 1.5.3. Решение проблем с помощью правового регулирования. Предоставление сопутствующих услуг.	
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг	Оптимизация представления туруслуг	Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме. Анализ проблем, возникающих во время тура и меры их устранения. Вопросы безопасности в туризме.	МДК 03.01 Тема 1.5.1. Анализ проблем, возникающих во время тура и меры их устранения. Вопросы безопасности в туризме.	12 ч.
Итого				144 ч

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

- Приказ о допуске студентов к производственной практике (по профилю специальности);
- Рабочая программа производственной практики;
- Перечень заданий по производственной практике;
- Нормативно-справочные материалы и т.д.;
- Методические разработки (материалы);
- Журналы практики.
- Положение о производственной практике студентов, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования;
- График проведения практики;
- График защиты отчетов по практике.

4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики

Целью производственной практики является комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности «Туризм», формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение ими опыта практической работы по данной специальности в рамках модуля ПМ.03 *Предоставление туроператорских услуг*.

Содержание производственной практики определяется требованиями к результатам освоения данного модуля, рабочими программами практики, разрабатываемыми и утверждаемыми образовательным учреждением. Она проводится на предприятиях, в организациях и учреждениях на основе прямых договоров между организацией и образовательным учреждением, курируется преподавателями профессионального цикла, которые несут ответственность за надлежащее выполнение программы производственной практики, воспитание у обучающихся бережного отношения к оборудованию и приборам, соблюдение обучающимися трудовой дисциплины и правил по охране труда, а также за санитарное состояние и организацию рабочих мест. на основе прямых договоров между организацией и образовательным учреждением.

Во время прохождения практики обучающиеся знакомятся с передовым опытом туристских организаций, участвуют в обсуждении наиболее насущных проблем развития туризма со специалистами в этой области. Все собранные сведения обучающиеся оформляют в форме отчета по форме, полученной от преподавателя-руководителя практики при выходе на практику.

4.3. Перечень учебных изданий, Интернет ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности. Учебное пособие.— Саратов: Издательство Вузовское образование, - 2015. — 74с.— ЭБС «IPRbooks».
2. Сулейманова Г.В. Технология и организация экскурсионных услуг. Учебное пособие/Сулейманова Г.В.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 251 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/62313.html>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Гурьянова Ф.А. Информационные технологии обслуживания туристов. Российская международная академия туризма, Советский спорт, - 2014.-136с. - Режим доступа: -ЭБС «IPRbooks».
4. Амирова З.Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства. Учебное пособие.- Московская государственная академия водного транспорта,-2014.—86с.— ЭБС «IPRbooks».

Нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. ФЗ от 30 июля 2010 г. № 242-ФЗ).
2. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в действующей редакции).

Дополнительные источники:

1. Приезжева Е.М. Анимационный менеджмент. — М.: Советский спорт, 2010.
2. Бутко И.И. Транспортное обслуживание туризма: учебн. пособие / И.И. Бутко, В.А. Ситников. — Ростов н/Д: МарТ, 2011.
3. Гаранин Н.И., Булыгина И.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации: учебн. пособие. — М.: Советский спорт, 2010.

Интернет-ресурсы:

www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал
www.turprofi.ru Портал для турагента
www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия www.russiatourism.ru
Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России
<http://тур-жизнь.РФ> Конструктивное общение на темы туризма и турбизнеса
<http://tursite.org> Фабрика турсайтов
<http://tourinfo.ru> Информационное агентство
<http://www.rubricon.com> Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой контроля по результатам производственной практики (по профилю специальности) является отчет.

Отчет имеет титульный лист, два раздела, заключение и приложения. Тематические разделы отчета соответствуют разделам программы практики. Дневник-отчет практиканта является индивидуальным документом, средством учета и контроля его деятельности в период практики. Записи в дневнике должны вестись ежедневно и содержать краткий перечень работ, выполненных за день. По окончании практики дневник заверяется печатью организации, где проходил обучающийся практику.

К отчету также прилагаются документы: дневник прохождения практики, отражающий ежедневный объем выполненных работ, аттестационный лист работы практиканта, другие документы, предусмотренные программой практики.

Отчет, характеристика, дневник, аттестационный лист работы практиканта должны быть подписаны руководителем практики.

Защита отчета по практике осуществляется на итоговом занятии не позднее 2 недель после прохождения практики.

Содержание отчета

- На первом листе отчета отражается информация о студенте, вышедшем на производственную практику по профилю специальности, сроки прохождения практики, место прохождения практики с указанием руководителей практики от организации и от учебного заведения.
- Отчет о выполнении работы в период практики заполняется ежедневно с

указанием вида деятельности на рабочем месте. Руководитель практики от предприятия ежедневно ставит заслуженную оценку работы студента и свою подпись. Отчет заверяется печатью.

- Отчет с предприятия является формой поведения итогов прохождения производственной практики по профилю специальности студентом, так как руководитель выставляет оценку – результат приобретения профессиональных компетенций.

- Характеристика с места прохождения практики выдается руководителем практики от предприятия. В ней отражаются полнота и качество выполнения программы практики, отношение студента к выполнению заданий, полученных в период практики, оценка результатов практики студента; проявленные студентом профессиональные и личные качества; выводы о профессиональной пригодности студента.

Характеристика с места прохождения практики подписывается руководителем практики от организации (учреждения) и заверяется печатью.

- В аттестационном листе должны быть отражены виды и объемы работ, выполненные студентом и качество их исполнения в соответствии с требованиями конкретной организации для установления уровня освоения профессиональных компетенций.

- Индивидуальное задание выполняется студентом для закрепления полученных знаний при изучении специальных дисциплин и выявления особенностей каждой конкретной организации. В индивидуальном задании рассматриваются вопросы, имеющие практическое значение:

- отношение студента к изученным материалам, к той деятельности, с которой онзнакомился;

- знания и навыки, которые студент приобрел в ходе практики;

- анализ наиболее сложных и интересных дел, изученных студентом;

- указания на затруднения, которые встретились при прохождении практики;

- изложение спорных, сложных вопросов, возникающих по конкретным делам, и их решение;

- замечания по документам, с которыми студент знакомился во время практики;

- как проходила практика, принесла ли она пользу, насколько помогли теоретические знания;

- какие затруднения встречались при прохождении практики, сделать анализ наиболее сложных вопросов, изученных на практике.

- Приложения

В приложения рекомендуется включать материалы иллюстративного и вспомогательного характера: таблицы и рисунки, дополнительные расчеты, самостоятельные материалы прикладного характера, фотоматериалы, образцы документов и документы, созданные самим студентом по месту прохождения практики.

Приложения могут быть обязательными и информационными. Информационные приложения могут быть рекомендуемого и справочного характера.

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

<i>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</i>	<i>Основные показатели оценки результата</i>	<i>Формы и методы контроля и оценки</i>
ПК 3.1. – 3.5.	<ul style="list-style-type: none"> - Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. - Формировать туристский продукт. - Рассчитывать стоимость туристского продукта. - Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. - Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг. 	Квалификационный экзамен, дифференцированный зачет по производственной практике

Результатом производственной практики является освоение общих (ОК) компетенций:

<i>Код</i>	<i>Основные показатели оценки результата</i>	<i>Формы и методы контроля и оценки</i>
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Проявление активности в процессе обучения и производственной практики Участие во внеурочных мероприятиях, связанных с будущей профессией	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения производственной практики
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выполнение поставленных задач Своевременное представление заданий Дисциплинированность и ответственность в процессе обучения и производственной практики Составление собственного организационного плана	
ОК 3 Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность при осуществлении операций по сопровождению туристов	
ОК 4 Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Нахождение информации для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и ее использование	
ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Оперативность, точность и широта осуществления операций по отчетности и контролю сопровождения туристов с использованием общего и специализированного программного обеспечения	

ОК 6 Работать в коллективе и в команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководителями практики в ходе обучения
ОК 7 Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий
ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Составление плана самостоятельных занятий при изучении учебного материала. Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня
ОК 9 Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности

При составлении рабочей программы практики были использованы нормативные и методические документы:

Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования. Приказ Минобрнауки РФ № 291 от 18 апреля 2013 года.

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 «Туризм», утвержденный приказом Минобрнауки РФ № 474 от 19.06.2014.