

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УМР



А.А.Панфилов

«30» августа 20 15 г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Профессиональный модуль ПМ.01. «Предоставление турагентских услуг»

Специальность СПО 43.02.10 «Туризм»

Владимир, 2015

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО 43.02.10 «Туризм», положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. № 291.

Организация-разработчик рабочей программы учебной практики:

Разработчики:

Гужова Лидия Григорьевна к.пед.н., доцент кафедры «Музеология и история культуры» ВлГУ, преподаватель

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Музеология и история культуры»

Протокол № 10 от «25» июня 2015 г.

Зав. кафедрой _____ Погорелая С.В.

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании учебно-методической комиссии КИТП

Протокол № 1 от 31 августа 2015 г.

Директор КИТП _____ Корогодов Ю.Д.

Рецензент (ы) _____

Солодова О.И., и.директор ООО Центр Туризма
(ФИО)
«Владимирская»
(наименование предприятия/организации,)

« 31 » августа 2015 г.

Программа переутверждена на 2016/2017 учебный год

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Музеология и история культуры»

Протокол № 13 от «1» июля 2016 г.

Зав. кафедрой _____ Погорелая С.В.

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании учебно-методической комиссии КИТП

Протокол № 1 от 29 августа 2016 г.

Директор КИТП _____ Корогодов Ю.Д.

Программа переутверждена на ____ / ____ учебный год

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Музеология и история культуры»

Протокол № ____ от « ____ » _____ 20__ г.

Зав. кафедрой _____ Погорелая С.В.

Рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании учебно-методической комиссии КИТП

Протокол № ____ от _____ 20__ г.

Директор КИТП _____ Корогодов Ю.Д.

Программа переутверждена:

на 2014/15 учебный год, протокол № 1 от 01.09.14

Зав.кафедрой ТиС  Л.Г. Гужова

Директор колледжа ВлГУ  Ю.Д. Корогодов

Программа переутверждена:

на _____ учебный год, протокол № ____ от _____

Зав.кафедрой ТиС _____ Л.Г. Гужова

Директор колледжа ВлГУ _____ Ю.Д. Корогодов

Программа переутверждена:

на _____ учебный год, протокол № ____ от _____

Зав.кафедрой ТиС _____ Л.Г. Гужова

Директор колледжа ВлГУ _____ Ю.Д. Корогодов

СОДЕРЖАНИЕ:

| | |
|---|----|
| 1. Паспорт программы учебной практики | 4 |
| 2. Результаты освоения программы учебной практики | 5 |
| 3. Тематический план и содержание учебной практики | 7 |
| 4. Условия реализации программы учебной практики | 9 |
| 5. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики | 10 |
| 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике | 11 |

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы:

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм» в части освоения в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

Предоставление турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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 и др.).

ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.

1.2 Цели и задачи учебной практики:

Цели учебной практики:

- закрепление и углубление и конкретизация знаний, полученных студентами в процессе теоретического обучения;
- приобретение необходимых умений, навыков и опыта профессиональной деятельности.

Задачи:

- ознакомление с организацией, являющейся местом прохождения практики, и ее структурой;
- умение разбираться в отчетных данных и выбирать нужную информацию из форм статистической отчетности;
- изучение структуры экскурсионных программ фирмы, различие их по содержанию и возрастным особенностям;
- выявление вопросов в области экскурсионной деятельности, подбор кадров по вопросам проведения экскурсионных программ;
- формирование социальной коммуникации при построении деловых взаимоотношений с сотрудниками отдела, в котором студент закреплён за конкретным рабочим местом.

Формирование у обучающихся первичных практических умений, опыта в рамках

профессиональных модулей СПО

Требования к результатам освоения учебной практики

В результате прохождения учебной практики по ВПД обучающийся должен освоить

Требования к результатам освоения учебной практики

| ВПД | Требования к умениям |
|-----------------------------------|--|
| Предоставление турагентских услуг | 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 и др.); Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю; Оформлять документы строгой отчетности. |

Формы контроля: дифференцированный зачет

1.3 .Количество часов на освоение программы учебной практики:

- учебная практика по профессиональному модулю ПМ.01. «Предоставление турагентских услуг» по профилю специальности 144 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы практики является:

- **по профилю специальности:** освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности СПО 43.02.10 «Туризм», сформированность общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности в рамках профессионального модуля ППСЗ СПО по основным видам профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление турагентских услуг.

Перечень общих и профессиональных компетенций

| Код | Наименование результата освоения программы практики |
|------|--|
| 1 | 2 |
| ОК 1 | Интерес к профессиональной деятельности, стремление к творческой активности, совершенствованию профессионального мастерства, а также удовлетворенность выбранной профессией Понимание социальной ценности и важности профессиональной деятельности, престиж профессии в глазах окружающих Профессионально пользоваться основными терминами и понятиями, относящимися к туристской деятельности, на русском и иностранном языках |
| ОК 2 | Составить индивидуальный план работы, понимать цели, функции, виды и уровни общения; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; Умение находить, выбирать и планировать работу для решения поставленной задачи; использовать полученную информацию в профессиональных целях |
| ОК 3 | Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях. Организовывать и проводить мероприятия по защите работающих и населения от негативных воздействий чрезвычайных ситуаций |
| ОК 4 | Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития Пользоваться законодательными актами и нормативными документами по правовому регулированию туристской деятельности Умение четко и решительно действовать в нетипичных ситуациях, экстремальных условиях, быстро переключаться с одного вида работы на другой |
| ОК 5 | Использовать информационнокоммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности. технологии и организации работы с клиентами, технологии и организации работы с партнерами, информационные технологии и программные продукты Использовать возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме Консультировать туристов по вопросам пользования банковскими, финансовыми услугами, современными информационными технологиями |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями Умение владеть собой в психологически напряженных, конфликтных, провоцирующих ситуациях Выполнять нормы и правила профессионального поведения и этикета; Знать механизмы взаимопонимания в общении |
| ОК 7 | Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий |
| ОК 8 | Принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; Постоянно повышать свою квалификацию, владеть методами научной организации труда. |

| | |
|---------|---|
| | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации |
| ОК 9 | Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности. возможности информационных, банковских и финансовых услуг и технологий в туризме. Готовность правильно и своевременно реагировать на запросы общества, владеть методиками и приемами работы с меняющимся законодательством, обширной документацией, опубликованной литературой Применять профессиональные знания в ходе исполнения обязанностей военной службы на воинских должностях в соответствии с полученной специальностью |
| 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 и др.). |
| ПК 1.6 | Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю |
| ПК 1.7 | Оформлять документы строгой отчетности |

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Содержание учебной практики

| Код ПК | Код и наименование профессиональных модулей | Кол-во часов по ПМ | Наименование тем практики по профилю специальности | Кол-во часов по темам | Виды работ | Содержание учебных занятий (дидактические единицы) | Уровень освоения |
|--|--|--------------------|--|---|--|--|------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| ПК.1.1 ПК.1.2 ПК.1.3 ПК.1.4 ПК.1.5 ПК.1.6, ПК.1.7. | ПМ.01 УП .01.01 Учебная практика по ПМ 01 . «Предоставление турагентских услуг» | | Тема 1.1. Реализация запросов туристов. | 6 | Проведение мониторинга | Умение слушать и предлагать, грамотно вести прием клиентов. Качество работы сотрудников их значение. Проведение мониторинга. | 1 |
| Тема 1.2 Умение информировать клиентов. | | | 28 | Анализ туристских маршрутов. | Знать туристские продукты (маршруты) по Владимирской области, России. | 2 | |
| Тема 1.3. Взаимодействие с туроператором | | | 16 | Анализ деятельности туроператор России. | Крупнейшие туроператоры. Реклама турпродукта. Продвижение туристского продукта. | 2 | |
| Тема 1.4 Составляющая часть турпакета. | | | 18 | Оформление турпакета. | Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы, визы другие документы). | 3 | |
| Тема 1.5 Финансовая составляющая турпакета. | | | 26 | Составление калькуляции турпакета. | Составление калькуляции турпакета, в соответствии с заявкой потребителя. | 2 | |
| Тема 1.6 Выполнение экскурсионных программ | | | 20 | Составление экскурсионной программы. | Экскурсионные программы Владимирской области. | 3 | |

| | | | | | | |
|--|--|--|----|---------------------|---------------------------------------|---|
| | | Тема 1.7 Документы строгой отчетности | 24 | Заполнение путевок. | Правила ведения и заполнения путёвок. | 3 |
| | | Промежуточная аттестация в форме итоговой оценки | 6 | Зачет. | | 3 |

Уровень освоения проставляется в столбце 8

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

2- репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3- продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Реализация программы учебной практики требует наличия учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- -рабочие места по количеству обучающихся
 - -рабочее место преподавателя
 - комплект учебно-наглядных пособий
 - плакаты по экскурсоведению
- **Технические средства обучения:**
- ПК
 - видеопроектор,
 - проекционный экран

4.2. Требования к документации, необходимой для реализации практики:

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования КИТП ВлГУ;
- настоящая программа производственной практики;
- план-график практики;
- график консультаций;
- график защиты отчетов по практике.
- дневник – отчет по практике.

4.3. Перечень учебных изданий, Интернет – ресурсов, дополнительной литературы

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-м: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.: ISBN 978-5-98281-118-9

Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие/Зайцева Н. А., 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.: (профессиональное образование) ISBN 978-5-00091-141-9

Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: ISBN 978-5-9776-0018-7

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Введение в технологию туризма [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие/ Л.И. Егоренков. - М. : Финансы и статистика, 2014

Экономика туризма: учебник / Ю.В. Темный, Л.Р. Темная. - М.: Финансы и статистика, 2010. - 448 с.: ил. - ISBN 978-5-279-03468-0.

Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т. В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. -М. : Советский спорт, 2014. - 248 с. - (Профессиональное туристское образование). - ISBN 978-5-9718-0695-0

ЭЛЕКТРОННЫЕ РЕСУРСЫ

TOURest: справочник по туризму и отдыху. – Режим доступа: <http://tourest.ru/>

Агентство путешествий «1001 тур». – Режим доступа: <http://www.1001tur.ru>

Административно-управленческий портал. – Режим доступа: <http://www.aup.ru>

Все о путешествиях. – Режим доступа: <http://www.travel-guide.ru>

Все о туризме и путешествиях. – Режим доступа: <http://www.travel.ru>

Все о туризме и путешествиях. – Режим доступа: <http://www.travel.ru>.

Ежедневная электронная газета для профессионалов туризма. – Режим доступа: <http://www.ratanews.ru>

Журнал «4Р». – Режим доступа: <http://www.4p.ru>

Мир путешествий. – Режим доступа: <http://www.turgid.ru>

Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>

Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>
Поиск туров по сайтам турфирм. – Режим доступа: <http://www.turpoisk.ru>
Полезные ссылки по туристскому Интернету. – Режим доступа: <http://www.tur.ru>
Проблемы теории и практики управления : междунар. журн. – Режим доступа: <http://www.management.edu.ru>
Путеводитель по туристическим ресурсам Интернета. – Режим доступа: <http://www.tarantas.ru>
Российский союз туриндустрии. – Режим доступа: <http://rata.ru>
Российский туристический сервер. – Режим доступа: <http://www.votpusk.ru>
Сайт «Туринфо Глобал-Трэвл». – Режим доступа: <http://www.tgt.ru>
Сайт Российского союза туриндустрии (РСТ). – Режим доступа: <http://www.rata.ru>
Сайт туроператора «Нева». – Режим доступа: <http://www.nevatravel.ru>
Сервер путешествий для туристов и турфирм. – Режим доступа: <http://www.tury.ru>
Туристическая система для профессионалов туризма. – Режим доступа: <http://www.profi.tury.ru>
Туристический портал сети бюро путешествий. – Режим доступа: <http://www.kuda.ru>
Управление индустрией туризма: электронный учебник / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, В.С. Сенин. – Электрон. текстовые дан. – М. : КНОРУС, 2009. – 1 эл. опт. диск (CD-ROM): зв., цв.
Энциклопедия маркетинга. – Режим доступа: <http://www.marketing.spb.ru>

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики (*форма дневника на сайте УМУ ВлГУ в разделе (практика)*). Обучающийся, проходящий производственную практику, вникает в деятельность предприятия, исследуя нюансы будущей специальности. В дневник ежедневно заносятся все выполненные задания и краткий отчет о практическом использовании своих знаний. Записи в дневнике составляются четко, лаконично и грамотно.

По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

Содержание отчета должно свидетельствовать о закреплении обучающимся знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Оформление отчета осуществляется в последний день практики, после чего он вместе с дневником и производственной характеристикой сдается руководителю практики от колледжа. Обучающийся после прохождения практики по графику защищает отчет по практике.

По результатам защиты отчетов выставляется дифференцированный зачет по практике.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Задания на учебную практику:

1. Провести мониторинг потребителей по экскурсионным запросам клиентов. Их мотивации. Сделать выводы
2. Какие возможности вы имеете для удовлетворения их запросов.
3. Рассчитать однодневный тур для школьников.
4. Разработать тур для людей среднего возраста или для пенсионеров (третьего возраста) (не менее чем на 2 дня).
5. Экскурсионные возможности городов Владимирской области (один по выбору).
6. Оформление документации по экскурсионному маршруту.
7. Требование к оформлению документов строгой отчетности.
8. Выполнения отчетной документации. Работа с туроператором по продаже путёвок турфирм области.
9. Оформление турпакетов (турпутевки, ваучеры, страховые полисы и др.).
10. Характеристика городов Золотого кольца России (3-4 города)
11. Изучения истории Переславль Залесского (Спасо-Преображенский собор)
11. Изучения истории г.Ярославля и Ярославской области.
12. Расчёт 2 дневного тура по маршруту по городам Золотого кольца.

Вопросы к дифференцированному зачету:

Потребности потенциальных туристов на туры и туристские программы.

Составление перспективных программ обслуживания туристов и апробация их на рынке с целью выявления соответствия потребностям туристов.

Взаимодействие с поставщиками услуг на туры на договорной основе с:

- гостиницами – на предоставление туристам мест проживания;
- предприятиями питания - по предоставлению туристам питания;
- транспортными предприятиями, фирмами и компаниями - на предоставление туристам транспортного обслуживания;
- экскурсионными фирмами, музеями, выставочными залами, парками и прочими заведениями, оказывающими экскурсионные услуги;
- администрацией спортивных сооружений - на возможность туристам пользоваться спортивными сооружениями;
- дирекциями заказников, заповедников, садово-парковых, охотничьих и рыболовных хозяйств, с целью обеспечения туристам отдыха в таковой местности;
- фирмами, оказывающими различные бытовые услуги на обслуживания туристов.

Произвести расчёт стоимости тура с учётом рыночной ситуации.

Рекламно-информационная деятельность для продвижения продукта к потребителю.

Продвижение и реализация туров через систему агентств.

Постоянная оперативная связь с туристами во время обслуживания, решение возникающих вопросов.

Шкала оценивания

| <i>Оценка</i> | <i>Критерии</i> |
|-------------------------------------|---|
| <i>«Отлично»</i> | полное раскрытие темы задания; указание точных туристских терминов и определений; правильное оформление маршрутной и расчетной туристской документации; применение государственных стандартов в оформлении профильной документации и соответствующей статистики и др. |
| <i>«Хорошо»</i> | недостаточно полное раскрытие темы задания; указание точных туристских терминов и определений; несущественные ошибки в оформлении маршрутной и расчетной туристской документации; применение государственных стандартов в оформлении профильной документации и соответствующей статистики и др. |
| <i>«Удовлетворительно»</i> | неполное раскрытие темы задания; ошибки в использовании туристских терминов и определений; ошибки в оформлении маршрутной и расчетной туристской документации; применение государственных стандартов в оформлении профильной документации и соответствующей статистики и др. |
| <i>«Неудовлетворительно»</i> | нераскрыта тема задания; ошибки в использовании туристских терминов и определений; ошибки в оформлении маршрутной и расчетной туристской документации; ошибки в применении государственных стандартов в оформлении профильной документации и соответствующей статистики и др. |