

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
международной деятельности


_____ В.В. Однобоков
« _____ » _____ 20 г.


_____ М.Ю. Махотаева
« 31 » _____ 08 _____ 2017 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПП 02.01**

**по профессиональному модулю
ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов**

**Для специальности
43.02.10 Туризм**

Очная форма обучения

Квалификация выпускника специалист по туризму

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономических дисциплин
протокол № 1 от 31. 08. 2017 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.В. Гончарова

« 31 » 08 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
по учебной работе
Колледжа ПсковГУ



О.В.Ефимова

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

ОК

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

ПК

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики, формы отчетности

Задачей производственной практики по специальности 43.02.10. Туризм является овладение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление услуг по сопровождению туристов, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов, предусмотренного ФГОС СПО

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

Знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

Уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;

- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

Иметь практический опыт:

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта по итогам туристской поездки.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

| Код | Наименование результата обучения |
|--------|---|
| ПК 2.1 | Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. |
| ПК 2.2 | Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. |
| ПК 2.3 | Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. |
| ПК 2.4 | Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. |
| ПК 2.5 | Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. |
| ПК 2.6 | Оформлять отчетную документацию о туристской поездке. |
| 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

3.1. Тематический план производственной практики по ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

| Коды ОК,ПК | Наименование тем | Количество часов |
|-----------------------------|---|------------------|
| ОК 1- ОК 9 ПК2.1- ПК 2.6 | Тема 1 Контроль готовности группы к выходу на маршрут. | 18 |
| ОК 1- ОК 9 ПК2.1- ПК 2.6 | Тема 2 Координация действий туристов на маршруте и контроль качества обслуживания. | 18 |
| ОК 1- ОК 9 ПК2.1- ПК 2.6 | Тема 3 Представление туристского продукта потребителям. | 18 |
| ОК 1- ОК 9 ПК2.1- ПК 2.6 | Тема 4 Организация сопровождения туристов по технологии предоставления туристских услуг. | 18 |
| | Оформление отчета по практике. | |
| | Всего: | 72 |

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

3.2. Содержание производственной практики

| № п/п | Виды работ | Содержание работ | Кол-во час. | Коды компетенций | |
|-------|---|--|-------------|---|----------------------------|
| | | | | ОК | ПК |
| 1 | Разработать информационный листок по специальной документации конкретной организации. | Работа с документацией в конкретной туристской организации. Анализ имеющихся документов и разработка специальной документации и подготовка документов к выходу на маршрут. Результаты представить в виде анализа перечня документов и файлов вновь созданных документов: 1) правила организации туристских поездок, экскурсий; 2) требования к организации и | 18 | ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. | ПК 2.1 ПК 2.3 ПК 2.6 |

| | | | | | |
|---|--|---|----|--|------------------------------|
| | | <p>специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;</p> <p>3) правила проведения инструктажа туристской группы;</p> <p>4) правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;</p> <p>5) приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</p> <p>6) инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</p> <p>7) правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</p> <p>8) правила оказания первой медицинской помощи;</p> <p>9) стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</p> <p>10) правила составления отчётов по итогам туристской поездки</p> | | | |
| 2 | Составить таблицу координации действий туристов на маршруте и оценочный лист качества обслуживания | <p>Представить авторский туристский продукт – экскурсия по городу Пскову и Псковской области, указать конкретную схему действий туристов на маршруте.</p> <p>С помощью различных методов сбора информации, проанализировать качество обслуживания туристов (глубинное интервью по изучению удовлетворения потребностей туристов, опрос по определенному кругу, включенных в анкету вопросов путем личного, либо опосредованного контакта интервьюера с респондентом (почтовый опрос, телефонное интервью, личное интервью – face to face).</p> <p>Определить порог рентабельности турпродукта</p> | 18 | <p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 9.</p> | <p>ПК 2.1-</p> <p>ПК 2.6</p> |

| | | | | | |
|---|--|---|----|----------------------------------|-------------------|
| | | (желательно и порог рентабельности предприятия) – как критический объем выручки от реализации туристского продукта, при котором прибыль предприятия туриндустрии равна нулю. | | | |
| 3 | Разработать авторский туристский продукт | <p>Представить один авторский туристский продукт на выбор:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ виртуальное путешествие и прогулки; ✓ услуга – бронирование билетов (авиа и ж/д), номеров в гостинице; ✓ события – выставки, фестивали, игры; ✓ туристский пакет (это тур, включающий в себя некоторый набор услуг – перевозка, размещение, питание, экскурсии, общая стоимость которого равна стоимости его элементов, например, турпакет Петербург каждый день; ✓ объект показа – наличие одной главной достопримечательности и несколько дополнительных услуг, находящихся в одном месте – музей, исторический памятник, памятник природы и т.д. (например, Исаакиевский собор в Санкт – Петербурге); ✓ маршрут – несколько мест или объектов, объединенных некоторой идеей и связанных между собой особым образом обозначенной трассой (пешеходной, водной, автомобильной), обладающих развитой инфраструктурой, элементы которой размещены вдоль трассы, например, «Золотое кольцо России»; ✓ место – регион, местность, национальный парк, | 18 | ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 9. | ПК 2.1- ПК 2.6 |

| | | | | | |
|---|--|---|----|---------------|-------------------|
| | | <p>имеющий характер туристской достопримечательности, например, Мирожский монастырь.</p> <p>Указать данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наименование тура, маршрут, продолжительность; • транспортное обеспечение • условия размещения и организация питания • программа тура • дополнительные условия. <p>Результаты оформить в свободной форме, указав плюсы и минусы собственной работы.</p> | | | |
| 4 | <p>Разработать таблицу по технологиям организации сопровождения туристов на примере конкретной туристской фирмы.</p> | <p>Проанализировать технологии организации сопровождения туристов на предприятии, отметить особенности и наличие регионального компонента.</p> <p>Исследовать инновации в технологии организации сопровождения туристов на примере Псковской области.</p> <p>Резюмировать итоги работы.</p> | 18 | ОК 1- ОК 9 | ПК 2.1- ПК 2.6 |
| | <p>Оформление отчета по практике</p> | <p>Оформление отчета по производственной практике</p> | | | |
| | | Итого | 72 | | |
| | | Всего | 72 | | |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Нормативно-правовые акты:

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.09.2017
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1«О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.1997 №490
16. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644
17. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

ГОСТы

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

Основные источники, в т.ч. из ЭБС:

1. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева – Москва: Альфа – М, НИЦ – ИНФРА - М, 2017. – 240 с.
2. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для СПО – Москва: Юрайт, 2017. - 247 с.
3. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017-368 с.(ПО) ISBN:978-5-00091-141-9

Дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Карнаух Н.Н. Охрана труда. Учебник для СПО - Москва : Юрайт, 2017 . – 336 с.
2. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / под общ. ред. А. Л. Гапоненко. – Москва : Юрайт, 2016. – 396 с. – Серия : Профессиональное образование. ISBN 978-5-9916-7066-1
3. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина /, Москва : Альфа - М., 2013- 303 с.
4. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для СПО / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2017. – 136 с. - (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01670-3.

Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <https://www.biblio-online.ru/> – Электронная библиотека ЮРАЙТ.
5. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

4.2. Материально-техническое обеспечение

Реализация рабочей программы производственной практики по специальности 43.02.10 Туризм предполагает наличие технологического

оснащения рабочих мест прохождения производственной практики на предприятиях туристской индустрии (туристская фирма, салон путешествий, клуб путешествий и пр.), которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществить профессиональную подготовку по специальности 43.02.10 Туризм в части основного вида профессиональной деятельности Предоставление услуг по сопровождению туристов с использованием современных информационно-коммуникационных систем.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|--|--|---|
| ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. | Умения определять готовность заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике |
| ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. | Умения инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике |
| ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. | Умения координировать действия туристов на маршруте | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике |
| ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. | Умения обеспечить безопасность туристам на маршруте | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике |
| ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. | Умения контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике |
| ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке. | Умения оформлять отчетную документацию о туристской поездке. | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| 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 | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |

| | | |
|--|--|--|
| | | программы |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |

6. Формы промежуточной аттестации

| | |
|--|--|
| Назначение | Промежуточная аттестация – проведение итоговой конференции с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций |
| Время приема зачета с оценкой-собеседование по отчетной документации | От 10 до 30 минут |
| Количество вариантов контрольных заданий | Мультимедийная презентация по отчетам практики |
| Применяемые технические средства | Мультимедийный проектор, ноутбук, экран |
| Использование информационных источников | Используются материалы практики конкретных туристических предприятий |
| Дополнительная информация | В аудитории находятся все обучающиеся академической группы |

7. КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

7.1. Перечень осваиваемых компетенций

Конечными результатами освоения производственной практики являются следующие компетенции:

ОК

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

ПК

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания

| Результаты обучения | Показатель и сформированности компетенций | Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции | | | | Оценочные средства / процедуры оценивания |
|---|---|---|---|---|--|--|
| | | Не освоена (неудовлетворительно) | Освоена частично (удовлетворительно) | Освоена в основном (хорошо) | Освоена (отлично) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы организации туристской деятельности; - правила организации туристских поездок, экскурсий; - требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; - правила проведения инструктажа туристской группы; - правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; - основы анимационной деятельности; - правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; - приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; - инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; - правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; - правила оказания первой медицинской помощи; - контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; - стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; - правила составления отчётов по итогам туристской поездки. | <p>Знает основные понятия и положения, понятия, определения</p> | <p>Затрудняется сформулировать основные понятия и положения, понятия, определения</p> | <p>Не демонстрирует глубокого понимания материала, частично формулирует основные понятия и положения, определения</p> | <p>Формулирует с некоторыми ошибками основные понятия и положения, понятия, определения</p> | <p>Формулирует без ошибок основные понятия и положения, понятия, определения</p> | <p>Устный опрос, тестирование, Выполнение презентационных заданий</p> |
| <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; - определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; - проводить проверку готовности транспортных средств при | <p>Решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на</p> | <p>Не демонстрирует основные умения</p> | <p>В основном демонстрирует основные умения</p> | <p>Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...</p> | <p>Свободно демонстрирует умение, в том числе, в</p> | <p>Тестирование, выполнение презентационных заданий, собеседование</p> |

| | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|
| <p>выходе на маршрут;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; - использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; - организовывать движение группы по маршруту; - эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; - взаимодействовать со службами быстрого реагирования; - организовывать досуг туристов; - контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; - контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; - проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; - проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; - контролировать наличие туристов; - обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; - оформлять отчёт о туристской поездке; - оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов. | <p>практике, владеет алгоритмами</p> | | | | <p>нестандартных ситуациях ...</p> | |
| <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценки готовности группы к турпоездке; - проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; - сопровождения туристов на маршруте; - организации досуга туристов; - контроля качества предоставляемых туристу услуг; - составления отчёта по итогам туристской поездки. | <p>Владеет методами, принципами, навыками</p> | <p>Не владеет основным и методами, принципами, навыками</p> | <p>Частично владеет основными методами, принципами, навыками</p> | <p>В основном владеет основным и методами, принципами, навыками</p> | <p>Свободно владеет основными методами, принципами, навыками</p> | <p>Собеседование, индивидуальное задание, презентационное задание</p> |

7.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для проверки знаний:

1. Проведение маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам.
2. Планирование программ турпоездов, составления программ тура и турпакета.
3. Предоставление сопутствующих услуг.
4. Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта.
5. Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта.
6. Работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг.
7. Планирование рекламной кампании, проведение презентаций, включая работу на специализированных выставках.
8. Проведение анализа деятельности туристских предприятий.
9. Специализированные выставки, организация презентаций, распространение рекламных материалов и сбор информации.
10. Обработка информации и методы анализа анализ результатов.
11. Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран.
12. Работа с запросами клиентов, в том числе и иностранных.
13. Работа с информационными и справочными материалами.
14. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов.
15. Составление турпакетов с использованием иностранного языка.
16. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам.
17. Оформление страховых полисов.
18. Использование информационных технологий в документообороте.
19. Проблемы, возникающие во время тура, принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблемы.
20. Расчёт стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.
21. Расчёт себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.
22. Работа с агентскими договорами.
23. Использование каталогов и ценовые приложения в работе.
24. Консультации партнеров по турпродуктам, оказание им помощи в продвижении и реализации турпродукта.
25. Работа с заявками на бронирование туруслуг.
26. Информация, предоставляемая турагентам по рекламным турам.

27. Методы поощрения турагентов, расчёт для них комиссионное вознаграждений.
28. Эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках.
29. Эффективность взаимодействия туроператора и турагента.
30. Основные формы продажи турпродукта.

Промежуточная аттестация по производственной практике проводится в виде собеседования по отчетной документации практики: дневник практики, отчет по практике, отзыв руководителя от организации с проставлением зачета с оценкой.

Защита отчета по производственной практике проводится в форме выполнения презентационного задания.

7.4. Критерии оценки итогов производственной практики

Оценка «отлично» ставится при условии, что обучающийся-практикант добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками, предусмотренными программой производственной практики; аккуратно оформил дневник, содержание которого полноценно отражает объём информации и практических навыков, которые изучил обучающийся.

Практические навыки освоены полностью: обучающийся знает виды и объём работ, качество выполнения работ в соответствии с технологией и требованиями организации в которой проходил обучающийся практику, объём и уровень освоения практических навыков полный и соответствует уровню 91-100%.

Таким образом, у обучающегося сформированы основы соответствующих профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» ставится при условии, когда программа производственной (учебной) практики обучающимся-практикантом выполнена, но имеются некоторые замечания по оформлению и по содержанию дневника практики (неаккуратное, небрежное, недостаточное полное описание проделанной работы, освоенных навыков). Обучающийся не проявлял должной активности в приобретении практических навыков.

Обучающийся-практикант в целом овладел практическими навыками, но при их выполнении отмечаются определенная медлительность, неуверенность.

В целом у обучающегося основы соответствующих профессиональных компетенций сформированы на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся-практиканту при условии, что он в целом выполнил программу производственной практики, но при этом овладел минимальным количеством практических навыков с неполным уровнем их освоения; имел ряд замечаний в процессе

прохождения практики, текущий контроль освоения практических навыков показывал низкие результаты, регулярно имели место задолженности, которые обучающий ликвидировал к моменту сдачи дифференциального зачета по практике. Оформление отчетной документации по практике небрежное, содержание отчета по практике недостаточно четко соответствует программе производственной практики и неполно отражает работу обучающегося в ходе прохождения практики. Имеют место нарушения обучающимся программы производственной практики, элементов этики и, имеют место замечания от руководителя практики от предприятия, в котором обучающийся проходил практику.

На устные вопросы по производственной практике отвечает неуверенно и не полно. Основы профессиональных компетенций у обучающегося плохо сформированы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся-практиканту, если он не выполнил программу производственной практики, не овладел большинством необходимых практических навыков, не подготовил отчет по практике, либо качество отчета по практике (т.е. его содержание, структура и оформление) не соответствуют установленным требованиям.

7.5 Особенности освоения практики инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями учебный процесс осуществляется в соответствии с Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом ректора 15.06.2015 № 141.

Аннотация рабочей программы производственной практики
ПП 02.01
по профессиональному модулю
ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

1. Цель практики:

Выполнение производственной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Производственная практика ПП 02.01 относится к профессиональному модулю ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.10 Туризм.

3. Требования к результатам освоения практики:

Обучающийся в ходе освоения практики должен:

Знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;

- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

Уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

Обладать:

ОК:

- 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

ПК:

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет: всего – 2 недели , 72 часа

5. Дополнительная информация:

Реализация программы производственной практики ПП 02.01 предполагает наличие мест прохождения производственной практики – туристические фирмы и организации, туристические комплексы различных организационно-правовых форм города и области.

Реализация программы предполагает наличие учебно-методического комплекса, пакета инструктивных, бланковых материалов по производственной практике и технических средств – ПК, принтера, сканера, модема.

Практика реализуется в 4 семестре.

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова
ООО «София»



директор

М.А. Тимофеева
ООО «Белый Кит»



исполнительный директор

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО
Директор Колледжа ПсковГУ

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе и
международной деятельности



В.В. Однoboков



М.Ю. Махотаева

« » 20 г.

«31» 08 2017 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПП 03.01**

по профессиональному модулю
ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг

Для специальности
43.02.10 Туризм

Очная форма обучения

Квалификация выпускника специалист по туризму

Псков
2017


Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 1 от 31.08. 2017 г.

Председатель цикловой комиссии  С.В. Тохарова

« 31 » 08 2017 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора
по учебной работе
Колледжа ПсковГУ  О.В.Ефимова

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

ОК

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

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.

1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики, формы отчетности

Задачей производственной практики по специальности 43.02.10. Туризм является овладение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских услуг т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг, предусмотренного ФГОС СПО

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

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;
- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методику 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;
- правила бронирования туруслуг;
- правила расчета с турагентами и способы их поощрения;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Уметь:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;
- 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 для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранных языков;

- 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;
- работать с заявками на бронирование туров;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках.

Иметь практический опыт:

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездов, 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;
- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

| 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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 ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

3.1. Тематический план производственной практики по ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг

| | | |
|---|---|-----------|
| 1 | Тема 1 Продвижение туристского продукта. | 18 |
| 2 | Тема 2 Организация туристского обслуживания. | 18 |
| 3 | Тема 3 Маркетинговая деятельность туристского предприятия. | 18 |
| 4 | Тема 4 Сбытовая политика турпредприятия | 18 |
| | Оформление отчета по практике | |
| | Всего: | 72 |

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

3.2. Содержание производственной практики

| № п/п | Виды работ | Содержание работ | Кол-во час. | Коды компетенций | |
|-------|--|--|-------------|---|--------------------|
| | | | | ОК | ПК |
| 1 | Составить таблицу основных форм продажи турпродукта. | Тема 1.1 Провести анализ и оценку основных форм продажи турпродукта в конкретной туристической фирме. Предоставить результаты изучения в виде таблицы. | 4 | ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 9. | ПК 3.1. ПК 3.2. |
| 2 | Составить информационный | Тема 1.2 Анализ подбора партнеров туроператора по сбыту | 4 | ОК 2. ОК 3. | ПК 3.4. ПК 3.2. |

| | | | | | |
|---|--|---|---|----------------------------------|-------------------------------|
| | лист – схему партнеров туроператора | турпродукта. Представить схему; одобренный руководством от предприятия перечень мероприятий; структуру рынка сбыта конкретного турпродукта. | | ОК 4. ОК 6. ОК 9. | |
| 3 | Составить таблицу – аналитического обзора | Тема 1.3 Анализ рекламы туристского продукта туроператора. Нерекламные методы продвижения туристского продукта в регионе. Каталог туроператора. Участие в выставках (таблица анализа с плюсами и минусами). | 6 | ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 9. | ПК 3.1. ПК 3.2. |
| 4 | Составить информационный листок об использовании информационных технологий на продвижение конкретных турпродуктов | Тема 1.4 Анализ информационных технологий продвижений турпродукта, интернет-технологий бронирования турпутевок. Влияние информационных технологий на клиентоориентированные продажи. Развитие интернет-технологий в туроперейтинге. | 4 | ОК 1. ОК 4. ОК 5. ОК 7. | ПК 3.1. ПК 3.3. |
| 5 | Составить варианты схем мероприятий по повышению качества обслуживания | Тема 2.1 Качество туристского обслуживания и способы его регулирования (анализ конкретного предприятия туризма, предложения по улучшению качества обслуживания). | 6 | ОК 1. ОК 3. ОК 6. ОК 7. | ПК 3.4. ПК 3.2. |
| 6 | Разработать турпродукт, составить вербальную модель тура и программу тура с обоснованием безопасности туристов. Оформить таблицу анализа рисков в туризме. | Тема 2.2 Риски для туристов. Безопасность туристов в месте временного пребывания, во время перевозки (таблица анализа рисков в туризме, нормативно-правовая база регулирования). Эпидемиологическая, бактериологическая безопасность туристов. Обеспечение безопасности на автобусах. Туристская полиция. Страхование туристов выезжающих за рубеж. Страхование въездного и внутреннего туризма. Страхование различных рисков. Методы повышения качества туристского обслуживания. | 6 | ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7. | ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. |
| 7 | Представить профессиональные стандарты обслуживания конкретного туристского | Тема 2.3 Стандарты обслуживания (анализ стандартов обслуживания конкретного предприятия туризма, шаблоны и матрицы обслуживания). Представить разработанные стандарты обслуживания на | 6 | ОК 6. ОК 7. ОК 8. | ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 3.4. |

| | предприятия | конкретном туристском предприятии. | | | |
|----|--|---|---|--|---|
| 8 | Разработать программу маркетинга конкретного туристского предприятия | Тема 3.1 Анализ подходов к организационному построению службы маркетинга в конкретном туристском предприятии. Исследование плана маркетинга. | 6 | ОК 3. ОК 4. ОК 7. ОК 8. | ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 3.4. |
| 9 | Оформить в таблицу каналы распределения | Тема 3.2 Изучение стратегических и тактических маркетинговых решений. Определение посредников их функций, каналов распределения. | 6 | ОК 2. ОК 4. ОК 6. ОК 8. | ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 3.4. |
| 10 | Разработать туристский маршрут с учетом границ тарифного барьера. Составить образец ответа службе бронирования турфирме по вопросу обслуживания туристов в гостинице: отказ на заявку бронирования. | Тема 3.3 Изучение миссии туристской фирмы. Изучение стратегии высоких цен (продажа туров осуществляется за менее короткий срок) смешенная стратегия. Тарифная сегментация и доходы получаемые от тарифной сегментации. Определение границ тарифных барьеров. Индивидуальные и корпоративные туристы, туристы выходного дня. Сегмент (неделя деловых клиентов), сегмент «центральное бронирование» атрибуты доверия клиента в конкретном турпредприятии. | 6 | ОК 1. ОК 3 ОК 5. ОК 9. | ПК 3.1 ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4. |
| 11 | Разработать проект экскурсионной программы для взрослых с использованием нетрадиционных форм обслуживания в музеи г. Санкт – Петербурга. | Тема 4.1 Анализ и оценка основных форм продажи турпродукта. Оформить в таблицу. Анализ подбора партнеров по сбыту турпродукта. Оформить в схему. | 6 | ОК 1. ОК 3 ОК 5. ОК 9. | ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 3.4. |
| 12 | Сбор и применение информационного материала по каналам сбыта, оформление в таблицу, включая использование различных источников. | Тема 4.2 Внешние каналы сбыта турпродуктов, особенности, характеристика, конкретные примеры. Эффективность взаимодействия туроператора и турагента. | 6 | ОК 1. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 9. | ПК 3.1. ПК 3.4. |

| | | | | | |
|----|--|---|----|--|--------------------|
| 13 | Ведение документации на электронных и бумажных носителях с использованием технических и телекоммуникационных программ. | Тема 4.3 Анализ использования информационно - коммуникационных технологий продвижения турпродукта. Поиск и использование информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач. | 6 | ОК 1. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 9. | ПК 3.1- ПК 3.4. |
| | Подготовка отчета по практике в форме мультимедийной презентации | Оформление отчета по производственной практике | | ОК 1- ОК 9 | ПК 3.1- ПК 3.4. |
| | | Итого | 72 | | |

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Нормативно-правовые акты:

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2018
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1«О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»

14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.1997 №490
16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»)
17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644
18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

ГОСТы

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

Основные источники, в т.ч. из ЭБС:

1. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можяева – Москва: Альфа – М, НИЦ – ИНФРА - М, 2018. – 240 с.
2. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для СПО – Москва: Юрайт, 2017. - 247 с.
3. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017-368 с.(ПО) ISBN:978-5-00091-141-9

Дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Карнаух Н.Н. Охрана труда. Учебник для СПО - Москва : Юрайт, 2017 . – 336 с.
2. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / под общ. ред. А. Л. Гапоненко. – Москва : Юрайт, 2016. – 396 с. – Серия : Профессиональное образование. ISBN 978-5-9916-7066-1
3. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина /, Москва : Альфа - М., 2013- 303 с.
4. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для СПО / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Юрайт, 2017. – 136 с. - (Серия : Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-01670-3.

Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <https://www.biblio-online.ru/> – Электронная библиотека ЮРАЙТ.
5. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

4.2. Материально-техническое обеспечение

Реализация рабочей программы производственной практики по специальности 43.02.10 Туризм предполагает наличие технологического оснащения рабочих мест прохождения производственной практики на предприятиях туристской индустрии (туристская фирма, салон путешествий, клуб путешествий и пр.), которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществить профессиональную подготовку по специальности 43.02.10 Туризм в части основного вида профессиональной деятельности Предоставление туроператорских услуг с использованием современных информационно-коммуникационных систем.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта | Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике |
| ПК 3.2. Формировать туристский продукт | Выявление и анализ запросов потребителя и определение потребностей | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике |
| ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта | Определение потребностей потребителя и оформление стоимости турпродукта | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной |

| | | |
|--|--|---|
| | | практике |
| ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта | Умения определять каналы по продвижению туристского продукта | Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике |

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

| 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 | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения |

| | | |
|--|--|--|
| деятельности | | образовательной программы |
| ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы |

6. Формы промежуточной аттестации

| | |
|--|--|
| Назначение | Промежуточная аттестация – проведение итоговой конференции с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций |
| Время приема зачета с оценкой-собеседование по отчетной документации | От 10 до 30 минут |
| Количество вариантов контрольных заданий | Мультимедийная презентация по отчетам практики |
| Применяемые технические средства | Мультимедийный проектор, ноутбук, экран |
| Использование информационных источников | Используются материалы практики конкретных туристических предприятий |
| Дополнительная информация | В аудитории находятся все обучающиеся академической группы |

7. КОМПЛЕКС ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

7.1. Перечень осваиваемых компетенций

Конечными результатами освоения производственной практики являются следующие компетенции:

ОК

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

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.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, шкалы оценивания

| Результаты обучения | Показатель и сформированности компетенций | Шкала оценивания, критерии оценивания компетенции | | | | Оценочные средства / процедуры оценивания |
|---|--|--|--|--|--|---|
| | | Не освоена (неудовлетворительно) | Освоена частично (удовлетворительно) | Освоена в основном (хорошо) | Освоена (отлично) | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - виды рекламного продукта; - правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности - на выставках; - способы обработки статистических данных; - методику 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 турпоездов; - 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; - правила бронирования туруслуг; - правила расчета с турагентами и способы их поощрения; | <p>Знает основные понятия и положения, понятия, определены</p> | <p>Затрудняется сформулировать основные понятия и положения, понятия, определены</p> | <p>Не демонстрирует глубокого понимания материала, частично формулирует основные понятия и положения, определены</p> | <p>Формулирует с некоторыми ошибками основные понятия и положения, понятия, определены</p> | <p>Формулирует без ошибок основные понятия и положения, понятия, определения</p> | <p>Устный опрос, тестирование, Выполнение презентационных заданий</p> |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - техники эффективного делового общения, протокол и этикет; - специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами. | | | | | |
| <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами; - проводить анализ деятельности других туркомпаний; - работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; - обрабатывать информацию и анализировать результаты; - устанавливать 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 для российских и зарубежных клиентов; - составлять турпакеты с использованием иностранных языков; - оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; - оформлять страховые полиса; - 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; | <p>Решает типовые задачи, доказывает утверждения, применяет знания на практике, владеет алгоритмами</p> | <p>Не демонстрирует основные умения</p> | <p>В основном демонстрирует основные умения</p> | <p>Демонстрирует умения в стандартных ситуациях ...</p> | <p>Свободно демонстрирует умение, в том числе, в нестандартных ситуациях ...</p> <p>Тестирование, выполнение презентационных заданий, собеседование</p> |

| | | | | | | |
|---|---|---|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> - работать с заявками на бронирование туруслуг; - использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках. | | | | | | |
| <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; - планирования программ турпоездов, 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; - планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках. | <p>Владеет методами, принципами, навыками</p> | <p>Не владеет основным и методами, принципами, навыками</p> | <p>Частично владеет основными методами, принципами, навыками</p> | <p>В основном владеет основным и методами, принципами, навыками</p> | <p>Свободно владеет основными методами, принципами, навыками</p> | <p>Собеседование, индивидуальное задание, презентационное задание</p> |

7.3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Вопросы для проверки знаний:

1. Проведение маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам.
2. Планирование программ турпоездов, составления программ тура и турпакета.
3. Предоставление сопутствующих услуг.
4. Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта.
5. Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта.
6. Работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг.
7. Планирование рекламной кампании, проведение презентаций, включая работу на специализированных выставках.
8. Проведение анализа деятельности туристских предприятий.
9. Специализированные выставки, организация презентаций, распространение рекламных материалов и сбор информации.
10. Обработка информации и методы анализа результатов.
11. Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран.
12. Работа с запросами клиентов, в том числе и иностранных.
13. Работа с информационными и справочными материалами.
14. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов.
15. Составление турпакетов с использованием иностранного языка.

16. Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам.
17. Оформление страховых полисов.
18. Использование информационных технологий в документообороте.
19. Проблемы, возникающие во время тура, принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблемы.
20. Расчёт стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.
21. Расчёт себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.
22. Работа с агентскими договорами.
23. Использование каталогов и ценовые приложения в работе.
24. Консультации партнеров по турпродуктам, оказание им помощи в продвижении и реализации турпродукта.
25. Работа с заявками на бронирование туруслуг.
26. Информация, предоставляемая турагентам по рекламным турам.
27. Методы поощрения турагентов, расчёт для них комиссионное вознаграждений.
28. Эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках.
29. Эффективность взаимодействия туроператора и турагента.
30. Основные формы продажи турпродукта.

Промежуточная аттестация по производственной практике проводится в виде собеседования по отчетной документации практики: дневник практики, отчет по практике, отзыв руководителя от организации с проставлением зачета с оценкой.

Защита отчета по производственной практике проводится в форме выполнения презентационного задания.

7.4. Критерии оценки итогов производственной практики

Оценка «отлично» ставится при условии, что обучающийся-практикант добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками, предусмотренными программой производственной практики; аккуратно оформил дневник, содержание которого полноценно отражает объём информации и практических навыков, которые изучил обучающийся.

Практические навыки освоены полностью: обучающийся знает виды и объём работ, качество выполнения работ в соответствии с технологией и требованиями организации в которой проходил обучающийся практику, объём и уровень освоения практических навыков полный и соответствует уровню 91-100%.

Таким образом, у обучающегося сформированы основы соответствующих профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» ставится при условии, когда программа производственной (учебной) практики обучающимся-практикантом выполнена, но имеются некоторые замечания по оформлению и по содержанию дневника практики

(неаккуратное, небрежное, недостаточное полное описание проделанной работы, освоенных навыков). Обучающийся не проявлял должной активности в приобретении практических навыков.

Обучающийся-практикант в целом овладел практическими навыками, но при их выполнении отмечаются определенная медлительность, неуверенность.

В целом у обучающегося основы соответствующих профессиональных компетенций сформированы на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся-практиканту при условии, что он в целом выполнил программу производственной практики, но при этом овладел минимальным количеством практических навыков с неполным уровнем их освоения; имел ряд замечаний в процессе прохождения практики, текущий контроль освоения практических навыков показывал низкие результаты, регулярно имели место задолженности, которые обучающий ликвидировал к моменту сдачи дифференциального зачета по практике. Оформление отчётной документации по практике небрежное, содержание отчета по практике недостаточно четко соответствует программе производственной практики и неполно отражает работу обучающегося в ходе прохождения практики. Имеют место нарушение обучающимся программы производственной практики, элементов этики и, имеют место замечания от руководителя практики от предприятия, в котором обучающийся проходил практику.

На устные вопросы по производственной практике отвечает неуверенно и не полно. Основы профессиональных компетенций у обучающегося плохо сформированы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся-практиканту, если он не выполнил программу производственной практики, не овладел большинством необходимых практических навыков, не подготовил отчет по практике, либо качество отчета по практике (т.е. его содержание, структура и оформление) не соответствуют установленным требованиям.

7.5 Особенности освоения практики инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями учебный процесс осуществляется в соответствии с Положением о порядке организации и осуществления образовательной деятельности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, обучающихся по образовательным программам среднего профессионального и высшего образования в ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет», утверждённым приказом ректора 15.06.2015 № 141.

Аннотация рабочей программы производственной практики ПП 03.01

по профессиональному модулю ПМ 03 Предоставление туроператорских услуг

1. Цель практики:

Выполнение производственной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

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. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Производственная практика ПП 03.01 относится к профессиональному модулю ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.10 Туризм.

3. Требования к результатам освоения практики:

Обучающийся в ходе освоения практики должен:

Знать:

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

- правила расчета с турагентами и способы их поощрения;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Уметь:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;
- 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 для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранных языков;
- 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;
- работать с заявками на бронирование туров;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках.

Обладать:

ОК:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

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.

4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:

всего – 2 недели , 76 часов

5. Дополнительная информация:

Реализация программы производственной практики ПП 03.01 предполагает наличие мест прохождения производственной практики – туристические фирмы и организации, туристические комплексы различных организационно-правовых форм города и области.

Реализация программы предполагает наличие учебно-методического комплекса, пакета инструктивных, бланковых материалов по производственной практике и технических средств – ПК, принтера, сканера, модема.

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова
ООО «София»



директор

М.А. Тимофеева
ООО «Белый Кит»



исполнительный директор