

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Романчук Иван Сергеевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.12.2024 15:46:42
Уникальный программный ключ:
e68634da050325a9234284dd96b4f0f8b288e139

ФГАОУ ВО «Тюменский государственный университет»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)

УТВЕРЖДЕНО
Заместителем директора института,
филиала
Шитиков П.М.
РАЗРАБОТЧИК(И)
Першина Н.В.

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА
ТЕХНОЛОГИЯ ТУРОПЕРАТОРСКОЙ И ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг
Рабочая программа практики
Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность: Туроператорские и турагентские услуги
форма обучения очная
язык реализации: русский

1. Планируемые результаты освоения практики, соотнесенные с требуемыми результатами освоения ОП СПО

Коды компетенций	Знания	Умения	Навыки (практический опыт)
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.2	<ul style="list-style-type: none"> – Законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; - правила по охране труда и пожарной безопасности. 	<ul style="list-style-type: none"> – Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; - формировать банки данных. 	<ul style="list-style-type: none"> – Координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; - консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); - осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; - идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; - корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

2. Структура и трудоемкость практики:

Семестр	Форма проведения (<i>распределенная, концентрированная</i>)	Способ проведения (<i>стационарная, выездная</i>)	Продолжительность (<i>ак.ч.</i>)
3	концентрированная	Стационарная	72

3. Содержание практики

Практика в полном объеме реализуется в форме практической подготовки.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работы, в том числе в форме практической подготовки	Продолжительность (<i>ак.ч.</i>)
1	Ознакомительный	Ознакомление с программой учебной практики и отчетностью по ней. - Проведение инструктажа по технике безопасности.	6
2	Основной.	- Нормативные акты РФ в области туроператорской и турагентской деятельности. - Основы осуществления технологии туроператорской и турагентской деятельности. - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской и турагентской компаний. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Выявление потребностей клиента. - Разработка тура по запросу клиента. - Формирование технологической карты тура. - Расчет стоимости тура. - Оформление договора с туристом и турпутевки. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.	60
3	Заключительный.	- Итоговая конференция по практике. - Подготовка и оформление отчетной документации.	6
	Зачет (3 семестр)	Проверка отчета и документов по практике.	

3. Контроль и оценка результатов освоения практики

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся осуществляются с применением оценочных материалов по практике (приложение № 1 - № 2

к рабочей программе практики), включающих открытую (доступную к опубликованию) и закрытую (не размещаемую в свободном доступе) части.

4. Условия реализации практики

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации практики

Учебно-методическое и информационное обеспечение реализации практики формируется с учетом требований ФГОС СПО и ПОП СПО (при наличии).

4.1.1. Основная литература:

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733> (дата обращения: 03.08.2024). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.
2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186> (дата обращения: 03.08.2024). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

4.1.2. Дополнительная литература:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.ru/read?id=367053> (дата обращения: 03.08.2024). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.
2. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – URL: <https://urait.ru/bcode/474521> (дата обращения: 03.08.2024). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

4.1.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

База данных IPR Books <https://www.iprbookshop.ru/>

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>

Электронно-библиотечная система «ЗНАНИУМ» <https://lib.utmn.ru/tpost/mlxo8l6vg1-znaniumcom>

Электронно-библиотечная система Лань <https://e.lanbook.com/>

МЕЖВУЗОВСКАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА (МЭБ) <https://icdlib.nspu.ru/>

НАЦИОНАЛЬНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА <https://rusneb.ru/>

4.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

LibreOffice, платформы: Яндекс. Мессенджер, Яндекс.Телемост.

4.3. Материально-техническое обеспечение реализации практики:

Мультимедийная учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа. Оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное проекционное и акустическое оборудование, персональные компьютеры. В аудитории размещены методические и демонстрационные материалы, необходимые для проведения практики.

ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ПРАКТИКЕ
Учебная практика Технология туроператорской
и турагентской деятельности
Открытая часть

1. Система оценивания

Оценивание результатов прохождения практики осуществляется следующим образом.

Зачтено ставится, если обучающимся все виды работ, задания выполнены в полном объеме или с некоторыми недочетами, все умения освоены полностью или в основном, отчет по практике выполнен полностью в соответствии с заданием или с небольшими замечаниями, все вопросы раскрыты полно или более кратко, отчет выполнен в соответствии с требованиями; необходимые ПК, ОК продемонстрированы; предоставлен дневник учебной практики, оформленный в соответствии с требованиями.

Не зачтено ставится, если обучающимся не выполнено полученное задание, не продемонстрирован практический опыт освоения содержания практики; отчет по практике не выполнен или выполнен на низком уровне, допущены значительные ошибки, отчет не соответствует заданию; необходимые ПК, ОК не продемонстрированы или их уровень низкий, не соответствует минимально необходимому; не предоставлен дневник по учебной практике.

2. Паспорт оценочных материалов

Этапы практики	Оценочные материалы (виды и количество)	Код и формулировка контролируемой компетенции	Критерии оценивания
Текущий контроль успеваемости			
Ознакомительный	Контрольные вопросы (10).	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.	Осуществление приема заказов от туристов. Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа). Знать организацию работы с запросами туристов. Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов. Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа. Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями.
Основной	Практические задания (6), деловая игра.		
Заключительный	Контрольные вопросы (5), практическое задание (1).		
Промежуточная аттестация обучающихся			
Зачет (3 семестр)	Проверка		

	отчета и документов по практике.		
--	----------------------------------	--	--

3. Типовые оценочные материалы

Ознакомительный этап практики.

Контрольные вопросы

1. Какие источники информации можно использовать в ходе прохождения учебной практики?
2. Какова методика сбора информации, необходимой при прохождении практики?
3. Каков план прохождения практики?
4. Какие документы необходимо сдать в качестве отчетности по практике?
5. Как написать раздел введение отчета по практике?
6. Как написать раздел заключение отчета по практике?
7. Как написать разделы основного содержания практики?
8. Какие требования существуют к оформлению отчета по практике?
9. Какие установлены сроки сдачи отчетности по практике?
10. Какие требования техники безопасности необходимо соблюдать в процессе практики?

Основной этап практики.

Практические задания

1. Назовите главные законы РФ, касающиеся туроператорской и турагентской деятельности, их основные положения.
2. Назовите актуальные стандарты РФ в области туроператорской и турагентской деятельности, их основные положения.
3. Составьте схему «Технология осуществления туроператорской и турагентской деятельности».

Деловая игра «Выявление потребностей клиента» (выполняется индивидуально)

В «офис» туристской организации приходит потенциальный клиент (турист) с заранее подготовленной легендой. Легенда не оглашается участникам заранее. Задача участников – выявить потребности клиента и определить подходящее направление (направления), которые полностью удовлетворят запрос туриста. Общение с клиентом происходит в формате диалога. Клиенту можно задавать неограниченное количество вопросов в течение отведенного времени. В процессе общения с туристом студенты могут делать пометки. Каждый студент проходит беседу с туристом по очереди. Преподаватель оценивает работу студентов. Время беседы с туристом для одного студента составляет 7 (семь) минут.

Критерии для оценки участия в деловой игре:

1. Наличие обращения к клиенту.
2. Представление турагента и организации.
3. Уточнили желаемую страну.
4. Уточнили желаемый регион.
5. Уточнили предпочтительный тип отдыха.
6. Уточнили даты поездки.

7. Уточнили количество дней/ночей.
8. Уточнили город отправления туриста.
9. Уточнили количество туристов.
10. Уточнили предпочтения по объекту размещения (категория (*), направленность: семейный, молодежный и т.д.).
11. Уточнили тип питания.
12. Уточнили предпочтения по перевозке (авиа или ж/д; регулярный рейс или чартерный; прямой перелет или с пересадкой).
13. Уточнили предпочтения по номеру в отеле.
14. Уточнили бюджет.
15. Уточнили дополнительные пожелания туриста.
16. Уточнили контакты туриста.
17. Уточнили информацию о паспортах туриста.
18. Уточнили информацию о гражданстве туриста.
19. Наличие обращения к туристу в процессе беседы.
20. Наличие резюмирования выявленных потребностей.
21. Информирование клиента о плане дальнейших действий.

Практическое задание «Разработка тура по запросу клиента» (выполняется индивидуально)

1. Создание тура по запросу клиента.
2. Разработка технологической карты тура.
3. Подготовка презентации тура.
4. Расчет стоимости тура.

Пояснения для выполнения задания

Задание также выполняется индивидуально. Студентам предлагается разработать тур по Тюменской области с учетом результатов беседы с клиентом. На основе изучения туристских ресурсов региона создаются составляющие тура.

Затем необходимо подготовить презентацию по туру. Презентация должна быть подготовлена в специализированной программе для создания презентаций. Основная задача презентации – мотивировать туриста приобрести именно предложенный тур. Презентация должна быть ориентирована на туриста с учетом его потребностей и пожеланий.

Презентация должна содержать обязательные пункты со следующей информацией:

- о стране и регионе пребывания;
- о транспортной логистике;
- об объекте размещения;
- о категории номера;
- о типе питания;
- о дополнительных услугах в отеле;
- о дополнительных услугах (в том числе доступности развлечений) в непосредственной близости от отеля.

Отдельно составляется расчет стоимости тура.

Затем преподаватель выдает студенту согласие на бронирование заявки и паспортные данные туриста.

Практические задания

1. «Оформление договора с туристом». На основе выполнения предыдущих заданий практики студенты заполняют договор о реализации туристского продукта. Все разделы договора и приложения должны быть заполнены правильно.

2. Заполните турпутевку.

Заключительный этап практики.

Контрольные вопросы

1. Соблюдены ли при подготовке отчета по практике требования к структуре и объему?
2. Соответствует ли содержание отчета его плану?
3. Выполнены ли требования по оформлению отчета по практике?
4. Соответствуют ли выводы, сделанные в заключении основному содержанию отчета?
5. Присутствуют ли в отчете приложения с документами, характеризующими организацию турагентской деятельности предприятий?

Практическое задание

1. Подготовить в малых группах доклады по теме «Проблемы и перспективы осуществления технологии туроператорской и турагентской деятельности турфирмами г. Тобольска» и выступить на итоговой конференции по практике. Время выступления 5 мин.

Промежуточная аттестация – зачет (3 семестр).

Структура отчета по учебной практике

Титульный лист

Содержание

Введение

1. Нормативные акты РФ в области турагентской деятельности.
2. Технология осуществления туроператорской и турагентской деятельности.
3. Выявление потребностей клиента.
4. Подбор тура по запросу клиента.
5. Документальное оформление реализации турпродукта и расчетов за него.

Заключение.

Список литературы.

Приложение.

Требования к отчету по учебной практике:

1. Объем отчета - не менее 10 листов.
 2. Оформление - по требованиям, предъявляемым к печатным работам студентов. Текст отпечатан на компьютере в программе Microsoft Word. Шрифт - Обычный, Times New Roman. Размер шрифта – 14, межстрочный интервал полуторный. Размер полей: нижнее и верхнее - по 2 см, с левой стороны - 3 см, с правой - 1 см. Абзацный отступ – 1,25 см. Текст должен быть выровнен по ширине.
 3. Список литературы должен содержать не менее 5 источников.
 4. Раздел отчета по практике № 2 должен содержать информацию о технологии турагентской деятельности предприятий г. Тобольска и Тюменской области. Разделы отчета 3-5 должны содержать информацию о результатах выполнения заданий в ходе практики.
 5. Наличие приложений, касающихся технологии турагентской деятельности предприятий г. Тобольска и Тюменской области.
 6. Отчет по практике должен быть подписан руководителем практики.
 7. Наличие дневника практики, подписанного руководителем практики.
- Зачет по практике ставится по итогам выступления на заключительной конференции по практике, проверки сданных студентами отчетов и выполнения всех работ и заданий в ходе практики.