

Першина Н.В. УП.01.01 Технология турагентской деятельности профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг. Рабочая программа учебной практики для обучающихся по программе подготовки специалистов среднего звена 43.02.10 Туризм. Форма обучения – очная. Тюмень, 2020.

Рабочая программа учебной практики разработана на основе ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 года, N 474.

Рабочая программа учебной дисциплины опубликована на сайте Тобольского пединститута им. Д.И. Менделеева (филиал) ТюмГУ: УП.01.01 Технология турагентской деятельности. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

Содержание

| | |
|---|---|
| 1. Паспорт программы учебной практики..... | 4 |
| 2. Результаты освоения учебной практики | 5 |
| 3. Содержание учебной практики..... | 6 |
| 4. Условия реализации программы учебной практики..... | 6 |
| 4.1. Материально-техническое обеспечение | 6 |
| 4.2. Информационное обеспечение обучения | 7 |
| 5. Контроль и оценка результатов прохождения практики | 7 |

1. Паспорт программы учебной практики

1.1. Область применения программы.

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм в части освоения квалификации: специалист по туризму и основных видов деятельности (ВД): предоставление турагентских услуг.

1.2. Цели и задачи практики – требования к результатам прохождения практики

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе прохождения практики должен:

иметь практический опыт:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности;

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;

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

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

1.3. Количество часов на прохождение практики:

Сроки прохождения производственной практики: 2 семестр.

Общая продолжительность: 72 часа, 2 недели.

Форма аттестации: зачет.

2. Результаты освоения программы учебной практики

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимся видом профессиональной деятельности: предоставление турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) компетенциями:

| Код | Наименование результата обучения |
|------------|---|
| ПК 1.1. | Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. |
| ПК 1.2. | Информировать потребителя о туристских продуктах. |
| ПК 1.3. | Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. |

| | |
|---------|--|
| ПК 1.4. | Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. |
| ПК 1.5. | Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). |
| ПК 1.6. | Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. |
| ПК 1.7. | Оформлять документы строгой отчетности. |
| ОК 1. | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. |
| ОК 2. | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. |
| ОК 3. | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. |
| ОК 4. | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. |
| ОК 5. | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. |
| ОК 6. | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. |
| ОК 7. | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. |
| ОК 8. | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. |
| ОК 9. | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. |

3. Содержание программы учебной практики

| Код ПК | Код и наименование профессионального модуля, МДК | Количество часов на учебную практику по ПМ, по соответствующим МДК | Виды работ в форме практической подготовки |
|-------------------|--|--|---|
| ПК 1.1. - ПК 1.7. | ПМ 01.01, МДК 01.01, МДК 01.02 | 72 | <ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с программой учебной практики и отчетностью по ней. - Проведение инструктажа по технике безопасности. - Нормативные акты РФ в области турагентской деятельности. - Основы осуществления технологии турагентской деятельности. |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | <ul style="list-style-type: none"> - Выявление потребностей клиента. - Подбор тура по запросу клиента. - Оформление договора с туристом, турпакета. - Оказание визовой поддержки потребителю. - Оформление документов строгой отчетности турфирмы. - Итоговая конференция по практике. - Подготовка и оформление отчетной документации. |
|--|--|--|--|

4. Условия реализации программы учебной практики

Учебная практика проводится в форме практической подготовки в рамках профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг.

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы учебной практики предполагает наличие учебных кабинетов:

- Учебный (тренинговый) оснащен: учебная мебель, шкаф для папок, лотки для бумаги, многофункциональное устройство, персональный компьютер. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

- Кабинет турагентской и туроператорской деятельности оснащен следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, доска аудиторная, мультимедийное аудиовизуальное оборудование, персональный компьютер. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

- Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет оснащена следующими техническими средствами обучения и оборудованием: учебная мебель, персональные компьютеры. На ПК установлено следующее программное обеспечение: — Офисное ПО: операционная система MS Windows, офисный пакет MS Office, платформа MS Teams, офисный пакет LibreOffice, антивирусное ПО Dr. Web. Обеспечено проводное подключение ПК к локальной сети и сети Интернет.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий: основной и дополнительной литературы, интернет-ресурсов.

Основная литература:

1. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=362986> (дата обращения: 03.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Дополнительная литература:

1. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме: учебник / Ю.Н. Абабков, М.Ю. Абабкова, И.Г. Филиппова; под ред. Е.И. Богданова.— Москва: ИНФРА-М, 2019. — 214 с. — (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=337773> (дата обращения: 21.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

2. Иванов, Г. Г. Коммерция: учебное пособие / Г. Г. Иванов, С. Л. Орлов. — Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2019. — 160 с. — (Среднее профессиональное образование). - URL: <https://znanium.com/read?id=362895> (дата обращения: 21.04.2020). – Режим доступа: по подписке ТюмГУ.

Интернет-ресурсы:

1. Лань - <https://e.lanbook.com/>
2. Знаниум - <https://znanium.com/>
3. IPR BOOKS - <http://www.iprbookshop.ru/>
4. eLIBRARY.RU - <https://www.elibrary.ru/>
5. Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/> (только в филиале)
6. Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/> (полное использование только в филиале)
7. Ивис - <https://dlib.eastview.com/>
8. Библиотека ТюмГУ - <https://library.utmn.ru/>

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине: Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

5. Контроль и оценка результатов прохождения практики

| Результаты (освоенные профессиональные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|--|
| ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. | <ul style="list-style-type: none"> - уметь определять и анализировать потребности заказчика; - уметь осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); - уметь составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; - знать структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; - знать различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; - знать методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; - знать технологии использования базы данных; | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, практические задания, контрольные вопросы, презентация, деловые игры, проверка отчета по практике. |
| ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах. | <ul style="list-style-type: none"> - уметь выбирать оптимальный туристский продукт; - уметь взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета | |

| | | | |
|---------|---|---|--|
| | | <p>и методов эффективного общения;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уметь представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; - знать статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; - знать особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; | |
| ПК 1.3. | Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | <ul style="list-style-type: none"> - уметь принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; - уметь разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; - уметь составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); - уметь осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; - знать требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; - знать виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; - знать информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; | |
| ПК 1.4. | Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. | <ul style="list-style-type: none"> - уметь оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; - уметь оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; - знать характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; | |
| ПК 1.5. | Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). | <ul style="list-style-type: none"> - уметь обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; - знать правила оформления деловой документации; | |
| ПК 1.6. | Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. | <ul style="list-style-type: none"> - уметь предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; - уметь консультировать потребителя об | |

| | | |
|---|--|--|
| | <p>особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уметь доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран; - знать перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; - знать перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; - знать требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; | |
| ПК Оформлять документы строгой отчетности. | 1.7. <ul style="list-style-type: none"> - уметь приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; - уметь принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; - знать правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; | |

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. | <ul style="list-style-type: none"> - обоснование выбора профессии; - определение основных видов деятельности на рабочем месте и необходимых орудий труда; - определение положительных и отрицательных сторон профессии; - определение перспектив развития в профессиональной сфере. | Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях при выполнении работ по учебной практике, практические задания, контрольные вопросы, презентация, деловые игры, проверка отчета по практике. |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | <ul style="list-style-type: none"> - определение задач деятельности с учетом поставленных целей и способов их достижений; - выстраивание плана (программы) деятельности; - выбор способа (технологии) решения задач в соответствии с заданными условиями и имеющимися ресурсами; - прогнозирование результатов выполнения деятельности в соответствии с задачей; - анализ результатов выполняемых действий и выявление причин отклонений | |

| | | |
|---|---|--|
| | <p>от норм (эталона);</p> <ul style="list-style-type: none"> - оценка результатов своей деятельности, их эффективности и качества. | |
| <p>ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - выполнение функциональных обязанностей в рамках заданной рабочей ситуации; - выбор способов и средств осуществления деятельности в стандартных и нестандартных ситуациях с учетом определенных факторов; - определение показателей результативности деятельности в соответствии с поставленной задачей деятельности; - предложения способов коррекции деятельности на основе результатов оценки продукта; - принятие ответственности за принятое решение. | |
| <p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - владение методами и способами поиска информации; - осуществление оценки значимости информации для выполнения профессиональных задач; - классифицирует и обобщает информацию; - оценивает полноту и достоверность информации. | |
| <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - владение персональным компьютером; - осуществление поиска информации в сети интернет и различных электронных носителях; - использование программного обеспечения в решении профессиональных задач; - использование средств ИТ для обработки и хранения информации; - создание презентации в различных формах. | |
| <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - осуществление взаимодействия с коллегами в процессе решения задач; - владение технологией эффективного общения (моделирование, организация общения, управление общением, рефлексия общения) с коллегами, руководством, потребителями; - владение технологией группового обсуждения: аргументировано отвергает или принимает идеи; - составление отчетов в соответствии с запросом и предъявляемыми требованиями. | |
| <p>ОК 7. Брать на себя</p> | <ul style="list-style-type: none"> - выполнение управленческих функций; | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - организация работы по выполнению задания в соответствии с инструкциями; - осуществление соотнесения результатов выполненных заданий со стандартизированными нормами; - проявление ответственности за деятельность членов команды; - использование различных приемов контроля качества выполнения заданий. | |
| <p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития; - владение навыками самоорганизации и применение их на практике; - составление программы саморазвития, самообразования; - составление плана повышения квалификации; - выявление трудностей при решении профессиональных задач и проблем личностного развития. | |
| <p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.</p> | <ul style="list-style-type: none"> - владение навыками адаптации в новых ситуациях; - умение внедрять инновационные методы работы, новые технологии профессиональной деятельности. | |