

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Факультет среднего профессионального образования**

Утверждаю:
проректор по учебно-методической работе
Н.Н.Лагусева
« 31 » августа 2015г



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

учебной практики

**Профессионального модуля ПМ.03
«Предоставление туроператорских услуг»**

(базовый уровень подготовки)

43.02.10 Туризм

Квалификация «Специалист по туризму»

г. Химки, мкр. Сходня, 2015г.

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля **ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг** составлена в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (ФГОС СПО) к минимуму содержания и уровню подготовки специалиста по специальности **43.02.10 Туризм** и предназначена для обучения студентов факультета среднего профессионального образования Российской международной академии туризма, изучающих данный модуль в рамках профессионального модуля.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета факультета. Протокол № 1 от «25» августа 2015г.

СОГЛАСОВАНО:

Декан факультета СПО

Г.И.Зорина Г.И.Зорина

«28» августа 2015г

Зам.декана факультета по УМР

Ю.В.Гаврилова Ю.В.Гаврилова

«28» августа 2015г.

Заведующая библиотекой

Н.П.Потапова Н.П.Потапова

«28» августа 2015г

Составитель (автор): Толмасова Н.В., главный специалист факультета СПО, преподаватель профессиональных дисциплин.

Толмасова

СОГЛАСОВАНО:

ООО "ИАТИ"
(название предприятия)
Генеральный директор
Брадобур С.А.
(должность)
(ФИО)
(подпись)
МП



СОГЛАСОВАНО:

ООО "ТТЛТ"
(название предприятия)
ген. директор
Машеров Р.Д.
(должность)
(ФИО)
(подпись)
МП



СОГЛАСОВАНО:

ООО "МуземедистТревел"
(название предприятия)
ген. директор
Кузьмина Д.И.
(должность)
(ФИО)
(подпись)
МП



СОГЛАСОВАНО:

ООО БП "Открытый мир"
(название предприятия)
зам. ген. директора
Семенов Г.Ю.
(должность)
(ФИО)
(подпись)
МП



СОГЛАСОВАНО:

ООО "Правильное турагентство"
(название предприятия)
ген. директор
Гонгаровская Д.В.
(должность)
(ФИО)
(подпись)
МП



СОДЕРЖАНИЕ

	Стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	8
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	13
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место учебной практики в структуре программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ).

Программа учебной практики является частью ППССЗ по специальности 43.02.10 «Туризм» в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление туроператорских услуг.**

Рабочая программа учебной практики разрабатывалась в соответствии с:

1. Требованиями ФГОС СПО;
2. Рабочим учебным планом образовательного учреждения;
3. Рабочей программой профессионального модуля.

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности **«Предоставление туроператорских услуг»**, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

В результате прохождения учебной практики и изучения профессионального модуля обучающийся должен:

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;
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;

- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

уметь:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;

- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

знать:

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездок;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;

- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной кампании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

1.2. Количество недель (часов) на освоение программы учебной практики:

Всего 1 неделя, 36 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики является освоение:

1) общих компетенций (ОК):

Код	Наименование результата практики
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.

2) профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности	Код	Наименование результатов практики
Предоставление туроператорских услуг	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

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план

Таблица №1

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Сроки проведения
ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9. ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4	Предоставление туроператорских услуг	36 часов	с 23 ноября по 29 ноября 2015 г.

Таблица №2

Междисциплинарный курс	Курс	Семестр	Объем времени, отведенный на освоение МДК						Самостоятельная работа обучающихся	Практика	
			Максимальная учебная нагрузка и практика	Обязательная аудиторная нагрузка							
				Всего часов	в том числе						
					Теоретические занятия	Лабораторные работы	Практические занятия	Курсовые работы (проекты)			
	III	5	312	204	92	-	82	30	108	36	108
Всего			312	204	92	-	82	30	108	36	108

Таблица №3

№	Виды работ	Обязательная аудиторная учебная нагрузка	Учебная практика	
1.1.	Основы туроператорской деятельности		6	
1.2.	Технология разработки туристского продукта		4	
1.3.	Туристские формальности		2	
1.4.	Технология взаимодействия с турагентами		6	
1.5.	Оптимизация представления туруслуг		4	
2.1.	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта		6	
2.2.	Использование маркетинговых технологий при формировании турпродукта		4	
2.3.	Взаимодействие с субъектами рынка по реализации и продвижению туристского продукта.		4	
	Всего:		204	36

Итоговая аттестация по практическому освоению модуля – МДК – дифференцированный зачет, ПМ – экзамен (квалификационный).

3.2.Содержание учебной практики

Индекс модуля, МДК	Раздел №	Виды работ	Содержание работ	Кол-во часов
МДК 03.01.	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	Основы туроператорской деятельности	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Проведение маркетингового исследования объектов туристского рынка. Выявление целевых сегментов рынка. Позиционирование туристского продукта. ➤ Фирменный стиль туристского предприятия. Рекламная продукция. 	
		Технология разработки туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Предоставление сопутствующих услуг турфирмы. ➤ Решение проблем, возникающих на маршруте. 	
		Туристские формальности	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определение цены турпродукта. ➤ Применение полученных в процессе обучения знаний и навыков. 	
		Технология взаимодействия с турагентами	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. ➤ Формирование практических навыков по анализу функциональной и отраслевой структуры турфирмы. 	
		Оптимизация представления туруслуг	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Описание структуры и кадровой политики турфирмы. ➤ Закрепление навыков по разработке туров, туристских услуг, расчету стоимости туров. 	
		Итого:		
МДК 03.02.	Раздел 2. Маркетинговые технологии в туризме	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Соблюдение правил техники безопасности. ➤ Практика работы с офисной техникой. 	
		Использование маркетинговых технологий при	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Работа со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. ➤ Осуществление планирования турпоездов, составление программ тура и 	

	формирование турпродукта	турпоездок.	
	Взаимодействие с субъектами рынка по реализации и продвижению туристского продукта.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Практика работы с туристской документацией и отчетностью. ➤ Овладеть навыками сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. 	
		Итого:	14
ВСЕГО:			36

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Материально-техническое обеспечение

Реализация программы модуля предполагает наличие:

- кабинета «Турагентской и туроператорской деятельности»,
- кабинета «Гуманитарных и социальных дисциплин»
- лаборатории «Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

Компьютеры, сервер, выход в Интернет, локальная сеть, проектор, экран, интерактивная доска комплект учебно-методической документации, DVD, фотоаппарат, видеокамера, калькулятор, телефон – факс, МФУ

Технические средства обучения:

- - АРМ преподавателя;
- - мультимедийное оборудование;
- - лицензионное программное обеспечение
- - программные комплексы автоматизации офиса туроператора «Само-Софт», «МастерТур» и др.
- - системы бронирования AMADEUS,GALILEO

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории:

Компьютеры, сервер, выход в Интернет, локальная сеть, , проектор, экран, интерактивная доска комплект учебно-методической документации, DVD, фотоаппарат, видеокамера, калькулятор, телефон – факс, МФУ

Технические средства обучения:

- АРМ преподавателя
- мультимедийное оборудование
- лицензионное программное обеспечение

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную и учебную практику. Рабочие места по количеству обучающихся.

Перечень средств обучения: компьютеры, копировальный аппарат, сканер, факсимильный аппарат, принтер, экран, специализированная мебель, специальное оборудование (modem, smart и т.д.), экранно-звуковые пособия, компьютерные программы по организации продаж, комплект бланков договоров продажи, видео фильмы, отражающие содержание профессионального модуля.

Основными средствами обучения являются электронные образовательные ресурсы, плакаты, образцы анкет, опросных листов, рекламных буклетов, слайды, видеоматериал, фото-материал на дисках, сайты Интернета.

4.2. Общие требования к организации учебной практики обучающихся

Реализация программы модуля предполагает концентрированную учебную практику после освоения каждого раздела модуля.

Учебная практика завершается дифференцированным зачётом.

При проведении практических и лабораторных занятий в рамках освоения профессионального модуля **ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг** в зависимости от сложности изучения темы рекомендуется деление на подгруппы.

Изучение программы модуля завершается экзаменом (квалификационным).

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

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	<ul style="list-style-type: none"> ➤ оптимальный выбор методов проведения маркетинговых исследований; ➤ качество организации и проведения сбора данных ➤ качество составления заключительного отчета маркетинговых исследований 	➤ <i>Экспертная оценка</i>
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	➤ Составление различных вариантов программ туров для разных целевых аудиторий	
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	➤ Оптимальный расчет стоимостных показателей турпродукта	
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Эффективность взаимодействия с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта ➤ Подготовка электронной презентации тура. ➤ разработка качественного рекламного продукта; ➤ оценка эффективности программы продвижения турпродукта; ➤ - разработка фирменного стиля туристской фирмы. 	

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.	➤ Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы	
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	➤ Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области рекламной деятельности	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	➤ Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе производственной практики.
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	➤ Нахождение информации для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и ее использование	Экспертная оценка решения ситуационных задач.
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	➤ Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	➤ Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и в ходе обучения	
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	➤ Развитие самоменеджмента обучающегося ➤ Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	➤ Планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня. ➤ Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.	

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	➤ Инновациям в области профессиональной деятельности. Анализ инноваций в области туристской деятельности	
---	---	--

Итоговыми документами обучающихся, подтверждающими практическое освоение всех видов профессиональных компетенций модуля, является отчет по учебной практике, включающий в себя фотографии, схемы, таблицы.