

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ01. Предоставление турагентских услуг

специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

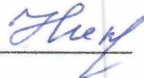
Сортавала 2018

Одобрена цикловой методической
комиссией специальных дисциплин

Протокол № 1

от « 03 » сентября 2018

Председатель ЦМК
Н.И. Никитина



Составлена в соответствии с федеральным
государственным образовательным
стандартом среднего профессионального
образования по специальности 43.02.10
Туризм

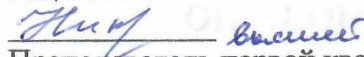
Заместитель директора по учебной работе
_____ Т.С. Колобук

Автор:
Исаева Н.А.



Преподаватель без категории

Рецензент:



Преподаватель первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ01. Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ01. Предоставление турагентских услуг является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.

Программа учебной практики УП.01 профессионального модуля ПМ.01 может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи учебной практики - требования к результатам освоения учебной практики

Учебная практика направлена на обобщение и систематизацию знаний и навыков работы по дисциплинам учебных циклов, а также профессионального модуля в целом.

Целями учебной практики являются:

- формирование у обучающихся общего представления об организации сферы туризма, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики;
- развитие умений применять на практике знания, полученные при изучении дисциплин профессионального цикла;
- приобретение первоначального практического опыта по избранной специальности.

Основными задачами учебной практики являются закрепление, углубление и расширение знаний, умений и навыков, полученных в процессе теоретического обучения.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной 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, отводимое на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего – 72 часа (2 недели)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения учебной практики профессионального модуля ПМ.01 является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) 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.
ПК1.5.	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 в 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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Наименование разделов (тем) учебной практики	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Количество часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
ПМ01. Предоставление турагентских услуг	Ознакомление с рабочим местом, инструктаж по технике безопасности и охране труда на рабочем месте	6	2
	МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта	30	
	Изучение нормативной документации, регулирующей деятельность менеджера турагентства, изучение его должностных обязанностей	6	2
	Маркетинговое исследование рынка туруслуг: - ознакомление с сайтами туроператоров; - изучение динамического листа предложений туроператоров; - выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального турпродукта; - изучение маркетинга турпродуктов разных туроператоров по одинаковым направлениям.	6	2
	Анализ рекламной политики турагентств	6	2
	Взаимодействие с туроператорами по вопросам продвижения турпродукта	6	2
	Подготовка презентации турпродукта клиенту	6	2
	МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности	30	
	Изучение организационных основ турагентства: организационно-правовая форма, структура управления, специфика деятельности, организационные документы, офис продаж, используемые информационные технологии	6	2
	Информирование клиента о турпродукте и подбор оптимального турпродукта в зависимости от его потребностей	6	2
	Расчет стоимости турпродукта (стандартный и индивидуальный пакет)	6	2
	Формирование турпакета и оформление туристской документации, консультирование клиентов по вопросам выданных документов на тур	6	2
	Составление документов для паспортной и визовой поддержки клиентов по разным туристским направлениям	6	2
	Обобщение материала учебной практики. Подготовка дневников-отчетов по учебной практике	6	2

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

Для проведения учебной и производственной практики в образовательной организации предусматривается следующая документация:

- годовой план проведения учебной и производственной практики;
- график учебной и производственной практики;
- рабочие программы учебной и производственной практики;
- договоры (соглашения) образовательной организации с базовыми организациями и предприятиями;
- приказ о закреплении обучающихся по базам практики и назначении руководителей практикой от образовательной организации и организаций;
- отчет об учебной практике;
- дневник учебной практики;
- заключение руководителя практики.

По итогам учебной практики проводится защита в форме зачета на основе отчета и/или дневника практики обучающегося. Отчет отражает выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя практики организации (предприятия).

Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), выводы о приобретенных навыках, освоении профессиональных компетенций и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Реализация программы учебной практики требует наличия учебных кабинетов: гуманитарных и социальных дисциплин; иностранного языка; безопасности жизнедеятельности; географии туризма; турагентской и туроператорской деятельности; информационно-экскурсионной деятельности.

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

Законодательные акты:

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 05.02.2007 N 12-ФЗ)
2. Федеральный закон «Закон о защите прав потребителей» от 28.07.2012 N133-ФЗ
3. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ
4. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования
5. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств.
6. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
7. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
8. ГОСТ Р 56643-2015 Туристские услуги. Личная безопасность туриста
9. 16. Постановление Правительства РФ «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)» от 2 августа 2011 года N 644
10. Шенгенское соглашение ЕС «О едином визовом и туристском пространстве». – 1995

Основные источники (печатные):

11. Биржаков М.Б. Введение в туризм/ Карельский Институт Туризма; Ленинградский Областной Университет им. А.С. Пушкина.- М.; СПб: Невский Фонд; Герда, 2017.
 12. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 400 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=423744>
 13. Виноградов Т.В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ Т.В. Виноградова. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.- 240 с.
 14. Кусков, А. С. Туроперейтинг: учебник / А.С. Кусков, В.Л. Голубева. - М.: Форум, 2017. - 400 с.: Режим доступа: <http://zhanium.com/>.
 15. Любавина Н.Л. Технология и организация турагентской деятельности:учебник для студ. учреждений сред.проф. образования/ Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. – М. :Издательский центр «Академия», 2015.- 256 с. : ил.
 16. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С.Жданова. - М.: Альфа-м: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 272 с.
 17. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие/О.Ю. Грачева, Ю.А. Макарова, Л.А. Мишина, Ю.В. Мишунина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2015. - 276 с.
 18. Организация туристской индустрии: учеб. пособие/Ю.А.Матюхина.-М.:ИНФРА-М,2015.-304с.
 19. Основы туризма: учебник/А.С.Кусков, Ю.А.Джаладян.4-е изд.,-М.:КНОРУС,2014.- 400 с.
 20. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С.Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.
 21. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие/А.Б.Косолапов.-3-е изд.-М.-КНОРУС,2016.-280с.
 22. Технология и организация продаж в туристском агентстве: учеб.пособие/Р.И.Сухов.-Ростов,Феникс,2015.-366с.
 23. Туристский бизнес: словарь справочник/А.С.Кусков, Ю.А.Джаладян.-М.-ФОРУМ,2016.-384с.
- Дополнительные источники:**
24. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2014
 25. Введение в технологию туризма [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие/ Л.И. Егоренков. - М. : Финансы и статистика, 2014
 26. Ворошилова Т.В. Новые информационные технологии в туризме. – М., 2015
 27. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие для сред. проф. образования / А.Б. Косолапов. - М. : КНОРУС, 2015. - 288 с. Режим доступа: <http://zhanium.com/>
 28. Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т. В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. -М. : Советский спорт, 2014. - 248 с.
 29. Экономика туризма: учебник / Ю.В. Темный, Л.Р. Темная. - М.: Финансы и статистика, 2015. - 448 с.:
- Интернет-ресурсы:**
30. Федеральное агентство по туризму Министерства культуры РФ. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
 31. Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru>
 32. Ассоциация туроператоров России [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.atorus.ru>
 33. Карелия. Туристский портал. ГБУ "Информационный туристский центр Республики Карелия" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ticrk.ru/>

34. Новости, форум, тренинги, семинары, работа в туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tourdom.ru>
35. Тревел Эксперт: консалтинг, семинары, мастер-классы, тренинги в туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://travel-expert.ru>
36. Журнал «Вояж» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://voyagemagazine.ru>
37. Авиабилеты, отели и гостиницы, билеты, расписания, горящие путевки и туры, путешествия, визы, погода, паспорта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travel.ru>
38. Туристическая сеть: туры, турфирмы, горящие путевки, путешествия, программы, отели, экскурсии, курорты [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tournet.ru>
39. Менеджмент туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vfmgiu-tourism.ru>
40. Все о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourlib.net>

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Реализация ОПОП обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям практики от организации:

Реализация ОПОП обеспечивается профессиональными кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, по месту прохождения обучающимися учебной и производственной практики.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении имеется инструкция по технике безопасности и охране труда для обучающихся, проходящих учебную и производственную практику.

Обучающиеся, вышедшие на практику, допускаются к выполнению работы только при наличии установленного набора документов (договор, дневник, индивидуальное задание и т.п.), после прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также повторения приемов оказания первой доврачебной помощи пострадавшим от несчастных случаев (при получении травмы в период практики).

Каждый инструктаж обучающихся, выходящих на практику, заканчивается обязательной проверкой его усвоения.

Первичный инструктаж проводится руководителями практики от организации, последующие - руководителями практики по месту ее прохождения.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказать первую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и других чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.

34. Новости, форум, тренинги, семинары, работа в туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tourdom.ru>
35. Тревел Эксперт: консалтинг, семинары, мастер-классы, тренинги в туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://travel-expert.ru>
36. Журнал «Вояж» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://voyagemagazine.ru>
37. Авиабилеты, отели и гостиницы, билеты, расписания, горящие путевки и туры, путешествия, визы, погода, паспорта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travel.ru>
38. Туристическая сеть: туры, турфирмы, горящие путевки, путешествия, программы, отели, экскурсии, курорты [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tournet.ru>
39. Менеджмент туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vfmgiu-tourism.ru>
40. Все о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourlib.net>

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Реализация ОПОП обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям практики от организации:

Реализация ОПОП обеспечивается профессиональными кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, по месту прохождения обучающимися учебной и производственной практики.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении имеется инструкция по технике безопасности и охране труда для обучающихся, проходящих учебную и производственную практику.

Обучающиеся, вышедшие на практику, допускаются к выполнению работы только при наличии установленного набора документов (договор, дневник, индивидуальное задание и т.п.), после прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также повторения приемов оказания первой доврачебной помощи пострадавшим от несчастных случаев (при получении травмы в период практики).

Каждый инструктаж обучающихся, выходящих на практику, заканчивается обязательной проверкой его усвоения.

Первичный инструктаж проводится руководителями практики от организации, последующие - руководителями практики по месту ее прохождения.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказать первую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и других чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

По результатам учебной практики обучающийся обязан представить отчет.

В случае прохождения практики на профильном предприятии/организации предоставляются дневник практики, отзыв-характеристику, аттестационный лист, подписанный руководителем практики от предприятия (организации).

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
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.	Тестирование Собеседование Экзамен	60% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Наблюдение
ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 06. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации ОК 09. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с таблицей:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2018

Одобрена цикловой методической
комиссией специальных дисциплин

Протокол № 1

от «03» сентября 2018

Председатель ЦМК Никитина
Н.И. Никитина

Составлена в соответствии с федеральным
государственным образовательным
стандартом среднего профессионального
образования по специальности 43.02.10
Турим

Заместитель директора по учебной работе
_____ Т.С. Колобук

Автор: Исаева
Н.А.Исаева
Преподаватель без квалификационной категории

Рецензент: Никитина
Преподаватель высшей квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1.	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
ПК 1.2.	Информировать потребителя о туристских продуктах.
ПК 1.3.	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
ПК 1.4.	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 1.5.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.

Программа производственной практики ПП.01 профессионального модуля ПМ.01 может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи производственной практики - требования к результатам освоения производственной практики

Производственная практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по профессиональному модулю ПМ.01 Предоставление турагентских услуг.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения производственной 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;

- 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, отводимое на освоение рабочей программы производственной практики:

Всего – 72 часа (2 недели)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения производственной практики профессионального модуля ПМ.01 является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) 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.
ПК1.5.	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 в 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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Наименование разделов (тем) учебной практики	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Количество часов	Уровень усвоения
1	2	3	4
ПМ01. Предоставление турагентских услуг	Ознакомление с рабочим местом, инструктаж по технике безопасности и охране труда на рабочем месте	6	3
	МДК.01.01. Технология продаж и продвижения турпродукта	30	
	Проведение анкетирования среди потребителей турагентства.	6	3
	Подбор оптимального турпродукта на сайтах туроператоров в соответствии с результатами анкетирования.	6	3
	Выработка концепции продвижения турпродукта	6	3
	Разработка и подготовка рекламных материалов по турпродуктам.	6	3
	Подготовка и проведение презентации турпродукта.	6	3
	МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности	30	
	Подготовка проекта договора с туроператором	6	3
	Оформление заявки туроператору.	6	3
	Оформление в установленном порядке заказов на формирование турпродукта. Расчёт стоимости турпродукта по заявке потребителя.	6	3
	Разработка предложений по освоению нового тура	6	3
	Разработка схемы бронирования услуг, их подтверждения и оформления.	6	3
	Обобщение материала производственной практики. Подготовка дневников-отчетов по производственной практике	6	3

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

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

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

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Условия организации и проведения практики

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с Положением об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Республики Карелия «Сортавальский колледж», которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от колледжа и предприятия.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Рабочее место на предприятии, оборудованное всей необходимой офисной техникой для выполнения задач производственной практики (рабочий стол, стул, компьютер с выходом в интернет, телефон).

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

Законодательные акты:

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в ред. Федеральных законов от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 05.02.2007 N 12-ФЗ)
2. Федеральный закон «Закон о защите прав потребителей» от 28.07.2012 N133-ФЗ
3. "Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях" от 30.12.2001 N 195-ФЗ
4. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования
5. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств.
6. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
7. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
8. ГОСТ Р 56643-2015 Туристские услуги. Личная безопасность туриста
9. 16. Постановление Правительства РФ «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)» от 2 августа 2011 года N 644
10. Шенгенское соглашение ЕС «О едином визовом и туристском пространстве». – 1995

Основные источники (печатные):

11. Биржаков М.Б. Введение в туризм/ Карельский Институт Туризма; Ленинградский Областной Университет им. А.С. Пушкина.- М.; СПб: Невский Фонд; Герда, 2017.
12. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 400 с. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=423744>
13. Виноградов Т.В. Технологии продаж турпродукта: учебник для студ. учреждений высш. проф. образования/ Т.В. Виноградова. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2014.- 240 с.
14. Кусков, А. С. Туроперейтинг: учебник / А.С. Кусков, В.Л. Голубева. - М.: Форум, 2017. - 400 с.: Режим доступа: <http://zhanium.com//>.
15. Любавина Н.Л. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования/ Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. – М. :Издательский центр «Академия», 2015.- 256 с. : ил.

16. Менеджмент в туризме: учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С.Жданова. - М.: Альфа-м: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 272 с.
17. Организация туристического бизнеса: технология создания турпродукта: учебно-практическое пособие/О.Ю. Грачева, Ю.А. Макарова, Л.А. Мишина, Ю.В. Мишунина. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Дашков и К, 2015. - 276 с.
18. Организация туристской индустрии: учеб. пособие/Ю.А.Матюхина.-М.:ИНФРА-М,2015.-304с.
19. Основы туризма: учебник/А.С.Кусков, Ю.А.Джаладян.4-е изд.,- М.:КНОРУС,2014.-400 с.
20. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учебное пособие / С.С.Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.
21. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие/А.Б.Косолапов.-3-е изд.М.-КНОРУС,2016.-280с.
22. Технология и организация продаж в туристском агентстве: учеб.пособие/Р.И.Сухов.-Ростов,Феникс,2015.-366с.
23. Туристский бизнес: словарь справочник/А.С.Кусков, Ю.А.Джаладян.-М-ФОРУМ,2016.-384с.

Дополнительные источники:

24. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник. – М.: Аспект Пресс, 2014
25. Введение в технологию туризма [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие/ Л.И. Егоренков. - М. : Финансы и статистика, 2014
26. Ворошилова Т.В. Новые информационные технологии в туризме. – М., 2015
27. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие для сред. проф. образования / А.Б. Косолапов. - М. : КНОРУС, 2015. - 288 с. Режим доступа: <http://zhanium.com/>
28. Менеджмент туристских дестинаций : учебник / Т. В. Рассохина ; Российская международная академия туризма. -М. : Советский спорт, 2014. - 248 с.
29. Экономика туризма: учебник / Ю.В. Темный, Л.Р. Темная. - М.: Финансы и статистика, 2015. - 448 с.:

Интернет-ресурсы:

30. Федеральное агентство по туризму Министерства культуры РФ. Официальный сайт [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
31. Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru>
32. Ассоциация туроператоров России [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.atorus.ru>
33. Карелия. Туристский портал. ГБУ "Информационный туристский центр Республики Карелия" [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ticrk.ru/>
34. Новости, форум, тренинги, семинары, работа в туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.tourdom.ru>
35. Тревел Эксперт: консалтинг, семинары, мастер-классы, тренинги в туризме [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://travel-expert.ru>
36. Журнал «Вояж» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://voyagemagazine.ru>
37. Авиабилеты, отели и гостиницы, билеты, расписания, горящие путевки и туры, путешествия, визы, погода, паспорта [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travel.ru>
38. Туристическая сеть: туры, турфирмы, горящие путевки, путешествия, программы, отели, экскурсии, курорты [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tournet.ru>

39. Менеджмент туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vfmgiu-tourism.ru>
40. Все о туризме. Туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://tourlib.net>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике:

- задание на практику;
- рабочая программа производственной практики;
- график консультаций;
- график проведения аттестации по итогам практики.

Основой учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются рекомендации руководителей практики. В процессе производственной практики руководитель (от образовательного учреждения) проводит консультации. Самостоятельная работа обучающихся направлена на изучение деятельности организации (базы практики), изучение существующих проблем, разработку предложений по совершенствованию деятельности предприятия.

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Реализация ОПОП обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям практики от организации:

Реализация ОПОП обеспечивается профессиональными кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, по месту прохождения обучающимися учебной и производственной практики.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении имеется инструкция по технике безопасности и охране труда для обучающихся, проходящих учебную и производственную практику.

Обучающиеся, вышедшие на практику, допускаются к выполнению работы только при наличии установленного набора документов (договор, дневник, индивидуальное задание и т.п.), после прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также повторения приемов оказания первой доврачебной помощи пострадавшим от несчастных случаев (при получении травмы в период практики).

Каждый инструктаж обучающихся, выходящих на практику, заканчивается обязательной проверкой его усвоения.

Первичный инструктаж проводится руководителями практики от организации, последующие - руководителями практики по месту ее прохождения.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказать первую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и других чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.
- знать и соблюдать правила личной гигиены;
- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной или иных местах, предназначенных для хранения верхней одежды;
- иметь опрятный вид в соответствии с требованиями делового этикета;
- не принимать пищу на рабочем месте.

Учитывая характер работы, обучающиеся/сотрудники должны приходить на работу в удобной обуви и одежде, соответствующей сезону.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Методы оценки	Критерии оценки
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.	Тестирование Собеседование Экзамен	60% правильных ответов Оценка процесса Оценка результатов
	Ролевая игра Ситуационная задача Практическая работа	Наблюдение Оценка процесса Оценка результатов
	Практическая работа Виды работ на практике	Наблюдение
ОК 01. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес ОК 02. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество ОК 03. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность ОК 04. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития ОК 05. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 06. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях ОК 07. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий ОК 08. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации ОК 09. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Ситуационная задача	Оценка результата
	Ролевая игра	Оценка процесса
	Собеседование	Оценка результата

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с таблицей:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

5.1 Форма отчетности по практике

По результатам прохождения производственной практики обучающийся обязан представить отчет. К отчету прикладываются дневник практики, отзыв-характеристика,

аттестационный лист, подписанные руководителем практики от предприятия (организации).

Требования к отчету по производственной практике: отчет должен быть представлен в печатном и сброшюрованном виде, заверен печатью и подписью руководителя практики от предприятия. Отчет должен содержать информацию по полученным практическим навыкам, приобретенным в ходе практики, мнение обучающегося об организации работы турфирмы, его замечания и предложения по совершенствованию работы предприятия.

№ п/п	Ф.И.О. обучающегося	Ф.И.О. руководителя практики от предприятия	Дата
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			

Содержит сведения о результатах работы обучающегося по специальности в течение периода прохождения практики.

№ п/п	Ф.И.О. обучающегося	Ф.И.О. руководителя практики от предприятия	Дата
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			
31			
32			
33			
34			
35			
36			
37			
38			
39			
40			
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			
48			
49			
50			
51			
52			
53			
54			
55			
56			
57			
58			
59			
60			
61			
62			
63			
64			
65			
66			
67			
68			
69			
70			
71			
72			
73			
74			
75			
76			
77			
78			
79			
80			
81			
82			
83			
84			
85			
86			
87			
88			
89			
90			
91			
92			
93			
94			
95			
96			
97			
98			
99			
100			

Содержит сведения о результатах работы обучающегося по специальности в течение периода прохождения практики.

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2018

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 № 474

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин торгового направления на заседании 31 августа 2018 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: Н.А. Исаева, преподаватель без квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление услуг по сопровождению туристов и соответствующих профессиональных компетенций (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.

Программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

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 отчета 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 приемы 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 отчет о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
- 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;
 - приемы 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 отчетов по итогам туристской поездки.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы профессионального модуля:

Всего – 438 часов, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося – 294 часа, включая:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 196 часов;
- самостоятельной работы обучающегося - 98 часов;
- учебной и производственной практики -144 часа.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление услуг по сопровождению туристов, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Коды ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
		Всего часов (макс)	Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
			учебная нагрузка и практики)	Всего, Часов	В т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	В т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ОК 1-9 ПК 2.1 – 2.6	МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов	150	100	20	-	50	-		
	МДК.02.02 Организация досуга туристов	144	96	20	-	48	-		
ОК 1-9 ПК 2.1 – 2.6	УП.02 Учебная практика	72						72	
ОК 1-9 ПК 2.1 – 2.6	ПП.02 Производственная практика	72							72
	Всего:	438	196	40	-	98	-	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

№ занятия	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов			Тематика домашних заданий	Уровень освоения
		Лекции	ПЗ	СР		
1	2	3	4	5	6	7
ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов		156	50	98		
МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов		80	20	50		
Раздел 1. Сопровождение туристов на маршруте как составная часть оказания туристских услуг		8	4	6		
1	Предмет изучения учебной дисциплины «Предоставление услуг по сопровождению туристов»	2			конспект	1
2	Виды туристского сопровождения и их характеристики	2			конспект	1
3	Информационное, документальное и операционное сопровождение туриста в путешествии	2			конспект	1
Самостоятельная работа: оценка информационной составляющей интернет-сайта туркомпании				6		
4	ПЗ 1. Рассмотрение технологии организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации тура		2		отчет	2
5	Рекламационное сопровождение туристов. Работа с жалобами и претензиями по окончании тура	2			конспект	1
6	ПЗ 2. Оценка жалоб и претензий на работу туроператоров		2		отчет	2
Раздел 2. Сопровождение туристов во время транспортного обслуживания		38	16	24		
7	Общая характеристика авиационных туров. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения.	2			конспект	1
8	Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист. Договорная составляющая	2			конспект	1
9	Прямые продажи авиабилетов. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.	2			конспект	1
10	Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Страховые случаи. Судебные иски	2			конспект	1
11	ПЗ 3. Рассмотрение технологии организации сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом		2		отчет	2
Самостоятельная работа: сравнение программ по привлечению пассажиров различных авиакомпаний				6		
12	Общая характеристика железнодорожных туров. Государственные и частные железнодорожные компании на рынке туруслуг.	2			конспект	1
13	Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов. Групповые билеты и условия их приобретения.	2			конспект	1
14	Организация транспортного обслуживания группы туристов. Ответственность за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание услуг	2			конспект	1
15	ПЗ 4. Рассмотрение технологии организации сопровождения туристов, путешествующих		2		отчет	2

	железнодорожным транспортом					
Самостоятельная работа: оценка достоинств и недостатков государственных и частных железнодорожных компаний на рынке туруслуг				6		
16	Общая характеристика автомобильных туров. Автобусные перевозки и их место в оказании транспортных услуг в туристической отрасли.	2			конспект	1
17	Лицензирование автобусных перевозок. Современные требования по перевозке пассажиров	2			конспект	1
18	Способы бронирования и покупки автобусных билетов и туров. Автобусные туры и страхование от несчастного случая	2			конспект	1
19	Регламент по проведению турпрограммы. Инструктаж для путешествующих в туре по поведению в автобусе	2			конспект	1
20	Ответственность за задержку, опоздание, поломку автобуса. Легковые автомобили и условия их проката	2			конспект	1
21	ПЗ 5. Организационная схема работы во время проведения автобусных экскурсионных туров		2		отчет	2
22	Общая характеристика круизов. Специфика круизного плавания по сравнению с другими видами путешествий. Инструкции для туристов, собирающихся в круиз	2			конспект	1
23	Виды договоров между круизной компанией и туроператором. Источники получения информации по круизам.	2			конспект	1
24	Документальное сопровождение круизов. Регистрация туристов на круиз.	2			конспект	1
25	Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие. Рекламационное сопровождение туристов во время круиза и после него	2			конспект	1
26	ПЗ 6. Рассмотрение технологии организации сопровождения туристов в круизах		2		отчет	2
27	ПЗ 7. Организация наземного обслуживания круизных пассажиров		2		отчет	2
28	Общая характеристика конных и других туров с использованием животных. Источники получения информации по конным маршрутам.	2			конспект	1
29	Конные походы. Классификация спортивных маршрутов. Категория сложности похода по «Методике категорирования верховых походов».	2			конспект	1
30	Документальное сопровождение конных маршрутов, ограничения по здоровью для желающих путешествовать верхом. Рассмотрение жалоб, претензий при конных маршрутах	2			конспект	1
Самостоятельная работа: разработка инструкции по правилам поведения для туристов, путешествующих конными и другими турами с использованием животных				6		
31	ПЗ 8. Организация информационного сопровождения тура		2		отчет	2
32	ПЗ 9. Организация операционного сопровождения тура		2		отчет	2
33	ПЗ 10. Организация технологического сопровождения тура		2		отчет	2
Самостоятельная работа: разработка пакета документов по различным видам туров				6		
Раздел 3. Сопровождение туристов в местах размещения и во время проведения экскурсионных, анимационных и других программ		14	0	10		
34	Общая характеристика гостиничного обслуживания. Документальное сопровождение,	2			конспект	1

	необходимое для заезда туриста в гостиницу					
35	Технологический цикл обслуживания. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и во время обслуживания в гостинице	2			конспект	1
36	Сопровождение иностранных туристов при оформлении документов для въезда в РФ	2			конспект	1
Самостоятельная работа: подготовка пакета документов для заселения туриста в гостиницу						6
37	Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации	2			конспект	1
38	Основные типы туристской анимации	2			конспект	1
39	Технология проведения массового мероприятия. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации.	2			конспект	1
40	Формула анимации: использование интереса, оживление экспозиции, включение туристов в действие, разнообразие развлечений. Реклама на анимационные услуги	2			конспект	1
Самостоятельная работа: подготовка сообщений на тему "Контроль качества предоставляемых туристу услуг"						4
Раздел 4. Организация сопровождения отдельных категорий туристов		20	0	10		
41	Общая характеристика спортивно-туристских походов. Документальное сопровождение в спортивно-туристских походах. Требования, предъявляемые к субъектам туристической деятельности при организации ими активного отдыха для туристов	2			конспект	1
42	Место инструктора и инструктажа в обеспечении безопасности на маршруте. Основные навыки туриста	2			конспект	1
43	Причины, способствующие возникновению несчастного случая. Охрана природы при устройстве привалов, ночлегов, очагов. Рассмотрение жалоб и претензий со стороны туристов	2			конспект	1
44	Подготовка снаряжения. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте. Организация бивака и питание в походе	2			конспект	1
Самостоятельная работа: разработка памятки по правилам техники безопасности во время спортивно-туристского похода						6
45	Возрастные ограничения и ограничения по здоровью как особые критерии для разработки технологий по оказанию туристских услуг. Документальное сопровождение путешествующих детей.	2			конспект	1
46	Особенности организации туристского сопровождения инвалидов. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов.	2			конспект	1
47	Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг	2			конспект	1
48	Этапы лечения и оздоровления. Особенности реализации санаторных путевок	2			конспект	1
49	Каналы реализации санаторных путевок. Жалобы и претензии при оказании санаторных услуг	2			конспект	1
Самостоятельная работа: подготовка сообщений на темы "Особенности туристского сопровождения детей и подростков", "Особенности туристского сопровождения инвалидов"						4

50	Зачетное занятие. Обобщение материала	2			конспект	1
МДК 02.02. Организация досуга туристов		76	20	48		
Раздел 1. Формы и методы организации досуга туристов		50	20	36		
1	Досуг и анимация как технология и вид туристской деятельности. Туризм как один из видов досуговой деятельности.	2			конспект	1
2	Функции и типология анимации. Роль элементов культуры в формировании анимационного интереса.	2			конспект	1
Самостоятельная работа: подготовка рефератов на темы "Зарубежные истоки развития анимации", "Особенности анимации в России"				6		
3	ПЗ 1. Отражение национального колорита в анимационных программах		2		отчет	2
4	Анимационные маршруты	2			конспект	1
5	Дополнительные досуговые и анимационные услуги. Комплексный характер реальных анимационных программ	2			конспект	1
6	Региональное моделирование анимационной деятельности	2			конспект	1
7	ПЗ 2. Изучение способов регионального моделирования анимационной деятельности.		2		отчет	2
8	Виды услуг и анимационные программы обслуживания для различных видов туризма	2			конспект	1
9	Виды и особенности спортивно-оздоровительных программ в анимационном сервисе	2			конспект	1
Самостоятельная работа: разработка анимационного туристского маршрута				6		
10	Основные формы культурно-досуговых программ в анимационном сервисе. Формы работы с разными группами туристов	2			конспект	1
11	Классификация туристов по их отношению к проведению досуга. Формы театрализованных анимационных мероприятий	2			конспект	1
12	ПЗ 3. Национальные особенности туристов и их учет при составлении анимационных программ.		2		отчет	2
13	ПЗ 4. Составление этнического портрета представителей разных национальностей		2		отчет	2
Самостоятельная работа: составление сравнительной таблицы "Национальные особенности туристов"				6		
14	Особенности планирования в анимационной сфере деятельности. Стратегический (долгосрочный), среднесрочный и краткосрочный анимационные планы	2			конспект	1
15	Технологический процесс создания анимационных программ. Этапы проектирования и их содержание	2			конспект	1
16	Смета расходов на подготовку и проведение анимационной программы	2			конспект	1
17	ПЗ 5. Изучение возрастных особенностей групп отдыхающих при составлении программ отдыха		2		отчет	2
18	Организационная структура анимации в зависимости от вида, типа и основных маркетинговых характеристик туристского объекта	2			конспект	1
Самостоятельная работа: оценка материальной базы средств размещения г.Сортавала для обеспечения работы анимационной службы				6		
19	Требования к профессиональным качествам специалиста туристской анимации, его права и обязанности	2			конспект	1

20	ПЗ 6. Понятие «рекреационные потребности человека». Рекреационные потребности и способы их удовлетворения		2		отчет	2
21	Разработка анимационных программ, продвижение их на рынок; режиссерско-постановочная работа; организационная работа с исполнителями анимационных услуг	2			конспект	1
22	Договорные отношения с посредниками, партнерами, поставщиками услуг	2			конспект	1
23	Работа развлекательных центров при гостинице; составление схема организации досуга постояльцев в гостинице	2			конспект	1
24	Характеристика профессиональных и личностных качеств персонала анимационной службы	2			конспект	1
25	Требования к профессиональному поведению и культуре персонала анимационной службы. Мотивация труда персонала	2			конспект	1
Самостоятельная работа: разработка должностных инструкций для персонала анимационной службы				6		
26	Способы и методы повышения профессионального мастерства персонала	2			конспект	1
27	ПЗ 7. Особенности работы бизнес-центров при гостинице и предоставляемых ими услуг; составление схемы организации бизнес-мероприятия в гостинице		2		отчет	2
28	Значение и специфика маркетинга в анимационной деятельности туристского комплекса	2			конспект	1
29	Дифференциация рынка развлечений. Сегментация потребителей анимационных услуг	2			конспект	1
30	Дифференцированный подход и учет психодинамических особенностей личности различных сегментов потребителей	2			конспект	1
31	ПЗ 8. Составление схемы организации спортивно-оздоровительного мероприятия в гостинице		2		отчет	2
32	Цель и задачи контроля в анимации. Принцип организации контроля	2			конспект	1
33	Формы контроля. Методика контроля проведения анимационных программ	2			конспект	1
34	ПЗ 9. Методика организации и проведения туристских досуговых и анимационных программ		2		отчет	2
35	ПЗ 10. Методика организации и проведения туристских досуговых и анимационных программ		2		отчет	2
Самостоятельная работа: Разработка сценарного плана анимационного мероприятия				6		
Раздел 2 Организация экскурсионной деятельности		26	0	12		
36	Техника подготовки экскурсии. Объекты экскурсионного показа и критерии их отбора	2			конспект	1
37	Виды экскурсий. Классификации экскурсий	2			конспект	1
38	Достопримечательности в контексте истории, географии и культуры. Отечественная история и культура	2			конспект	1
Самостоятельная работа: оценка достопримечательностей Северного Приладожья в качестве объектов экскурсионного показа				6		
39	Методики работы с библиографическими материалами. Техника поиска информационных материалов в сети «Интернет»	2			конспект	1
40	Регламент и правила обслуживания в конкретных музейных организациях	2			конспект	1
41	Методические приемы показа экскурсионных объектов. Правила делового протокола и этикета	2			конспект	1
42	Техника использования микрофона и усилительных средств. Техника ведения переговоров, публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы	2			конспект	1

43	Критерии дифференциации экскурсионных групп. Особенности экскурсионного обслуживания молодежных и детских групп	2			конспект	1
44	Рекреационное и туристское районообразование и районирование Республики Карелия	2			конспект	1
45	Основные направления карельского туризма	2			конспект	1
46	Характеристика маршрутов. Культурно-познавательный туризм в Республике Карелия и его особенности	2			конспект	1
47	Виды туризма в Карелии и их особенности	2			конспект	1
Самостоятельная работа: разработка экскурсии по одной из достопримечательностей республики Карели					6	
48	Зачетное занятие. Обобщение учебного материала	2			конспект	1
УП02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			72			
Учебная практика Виды работ: 1. Изучение и проведение инструктажей по технике безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода 2. Проведение инструктажей по оказанию первой помощи при возникновении несчастных случаев, ЧС и т.д. 3. Ознакомление с видами туристских услуг 4. Составление пакета документов, выдаваемых туристу перед поездкой 5. Изучение состава туристских услуг в составе турпакета 6. Приобретение опыта взаимосвязи с предприятиями туристской индустрии 7. Организация встречи гостей (трансфер) 8. Написание отчета по результатам практики			72			2
ПП02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			72			
Производственная практика Виды работ: 1. Знакомство с предприятием – базой практики. Проведение инструктажей по технике безопасности, пожарной безопасности на предприятии. 2. Участие в организации туристской деятельности. 3. Участие в обеспечении безопасности туризма 4. Участие в организации сопровождения туристского маршрута 5. Участие в проведении контроля качества и оформлении отчетной документации по туристскому маршруту 6. Участие в организации анимационной деятельности 7. Участие в организации и проведении экскурсий 8. Участие в обеспечении безопасности анимационной и экскурсионной деятельности 9. Написание отчета по результатам практики			72			3

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

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

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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

- аудитории, обеспеченной компьютером и мультимедийным проектором
- компьютерного класса, оборудованного средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть, с выходом в Интернет для проведения самостоятельной работы студентов.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности). Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (турагентства, гостиницы и иные средства размещения и оказания туристских услуг).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть первая. № 51-ФЗ от 30 ноября 1994.
2. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть вторая. № 14-ФЗ от 26 января 1996 года
3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей"
5. Закон РФ от 15 апреля 1993 г. N 4804-I "О вывозе и ввозе культурных ценностей"
6. Федеральный закон от 14 марта 1995 г. N 33-ФЗ "Об особо охраняемых природных территориях"
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о национальных природных парках Российской Федерации» от 10 августа 1993 года N 769
8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования
9. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
10. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения
11. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
12. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
13. ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения
14. ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования
15. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования
16. Постановление Правительства РФ «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)» от от 2 августа 2011 года N 644

Учебники и учебные пособия

1. Баранов А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебное пособие.– М.: Инфра-М, 2016. – 256 с.

2. Докторов А.В. Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие /А.В. Докторов. О.Е. Мышкина. – Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", : Издательский Дом «ИНФРА-М», : Альфа-М, 2016 . – 208 с

3. Кутепова Г.Н. Транспортное обеспечение в туризме: учебное пособие / Г.Н. Кутепова. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 72 с.

4. Сигида Е.А. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.

Дополнительная литература

1. Вахтель Ю.М. Экскурсионная деятельность: учебное пособие. – М.: МГИИТ имени Ю.А. 2. Экскурсионная деятельность в Москве: учебно-методическое пособие / М.Д. Кресова, Л.В. Курило, Е.М. Смирнова; под ред. В.М. Кривошеева и А.И.Сесёлкина. – М.: Логос, 2011. – 120 с.

2. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов высш. уч. заведений. / Т.В.Виноградова, Н.Д. Загорин, Р.Ю. Тубелис. – М.: Академия, 2010.

3. Воловик А.Ф., Воловик В.А. Педагогика досуга. – М.: Флинта, 2006.

4. Гальперина Т. И. Режиссура культурно-досуговых программ в работе менеджера туристской анимации: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2010.

5. Гойхман О.Я., Организация и проведение мероприятий: учебное пособие – М.: «Инфра-М», 2010 г.

6. Дьяконова Л.И. Организация и технология туристской деятельности: учебное пособие. / Л.И.Дьяконова, Е.А.Столярчук. – СПб., 2010.

7. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник - М.: Финансы и статистика, 2007 г.

8. Кваша Г. Имидж. Москва, 2009.

9. Ковалев Д.А. Мировая индустрия владения отдыхом. – М.: Университетская книга, 2007.

10. Корпоративная вечеринка. Ростов-на-Дону, 2010.

11. Миллер С. Психология игры. – М.: Владос, 2006.

12. Шарухин А.П., Власова Т.И., Панов Н.И. Анимационный менеджмент в туризме. Учебное пособие. М.: Академия, 2010

13. Приезжева Е.М. Организация и методы игровой деятельности в туризме: учебно-методическое пособие – М.: «Советский спорт», 2005г.

14. Третьякова Т.Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме: учебно-методическое пособие - М.: Издательский центр «Академия», 2008г.

Ресурсы сети «Интернет»

1. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/>

2. ГБУ "Информационный туристский центр Республики Карелия" [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.ticrk.ru>

3. Российский союз туриндустрии [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru>

4. Ассоциация туроператоров России [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.atorus.ru>

6. ОАО «Российские железные дороги» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rzd.ru>

7. ААВТ - Ассоциация агентств воздушного транспорта [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.aavt.ru>

8. IATA - Международная ассоциация воздушного транспорта [Электронный ресурс]. Режим доступа:

<http://www.iata.org/about/worldwide/europe/russia/Pages/index.aspx>

9. Ассоциация круизных операторов [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.acorf.ru>

10. Город отелей [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.ru/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение МДК и учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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	– уметь проверять готовность транспортных средств при выходе на маршрут; – уметь проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;	Оценка на практическом занятии Квалификационный экзамен
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	– уметь проводить инструктаж туристов на русском и иностранных языках; – проводить инструктаж об общепринятых и специфических нормах поведения при посещении различных достопримечательностей;	Оценка на практическом занятии Квалификационный экзамен
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	– умение определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; – использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;	Оценка на практическом занятии Квалификационный экзамен
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	– уметь обеспечить безопасность при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;	Устный опрос Оценка на практическом занятии Квалификационный экзамен
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	– умение применить способы контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной, – оценивать результаты своей деятельности, качество досуговых программ.	Контрольная письменная работа Устный опрос Оценка на практическом занятии Квалификационный экзамен
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	– уметь оформлять отчет о туристской поездке	Устный опрос Оценка на практическом занятии Квалификационный экзамен

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"> – точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; – способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и др.; – наличие положительных отзывов по итогам учебной практики 	Наблюдение и оценка на практических занятиях и в процессе учебной практики
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> – эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях 	Оценка деятельности на практическом занятии
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> – эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; – обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. 	Наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> – нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития 	Оценка деятельности на практическом занятии
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; – организовывать движение группы по маршруту. 	Оценка на практическом занятии
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> – умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса; – умение распределять роли и выполнять порученную работу 	Наблюдение и оценка на практических занятиях и в процессе учебной практики. Оценка решения ситуационных задач.

	в команде.	Оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	– организовывать движение группы по маршруту	Оценка деятельности на практическом занятии;
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка на практических занятиях и в процессе учебной практики. Оценка решения ситуационных задач. Оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях	Наблюдение и оценка на практических занятиях

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с таблицей:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по учебной дисциплине.

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.02 по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2018

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 № 474

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании 31 августа 2018 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: Н.А. Исаева, преподаватель без квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	6
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ	14

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.02 по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

1.1. Область применения рабочей программы учебной практики

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление услуг по сопровождению туристов и соответствующих профессиональных компетенций (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 учебной практики - требования к результатам освоения учебной практики

Учебная практика направлена на обобщение и систематизацию знаний и навыков работы по дисциплинам учебных циклов, а также профессионального модуля в целом.

Целями учебной практики являются:

- формирование у обучающихся общего представления об организации сферы туризма, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики;

- развитие умений применять на практике знания, полученные при изучении дисциплин профессионального цикла;

- приобретение первоначального практического опыта по избранной специальности.

Основными задачами учебной практики являются закрепление, углубление и расширение знаний, умений и навыков, полученных в процессе теоретического обучения.

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

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 отчета 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 приемы 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 отчет о туристской поездке;
 - оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
- 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;
 - приемы 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 отчетов по итогам туристской поездки.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего – 72 часа (2 недели)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения учебной практики профессионального модуля ПМ.02 является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление услуг по сопровождению туристов, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Виды деятельности	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием конкретных разделов (тем), обеспечивающих выполнение видов работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Количество часов	Уровень усвоения
1	3	4	5	6
ПМ02. Предоставление услуг по сопровождению туристов	МДК 02. 01. Технология и организация сопровождения туристов		36	
	Тема 1. Особенности организации туров без сопровождения	Понятие тура. Создание и организация тура. Значение транспортного обслуживания для организации тура. Туры с сопровождением гидом и без сопровождения. Групповые туры.	2	2
		Индивидуальные туры. Комплекс услуг, входящих в состав тура без сопровождения. Преимущества и недостатки индивидуального тура	2	2
	Тема 2. Особенности организации туров с сопровождением	Групповой тур. Групповые экскурсии. Преимущества организации туров с сопровождением.	2	2
	Тема 3. Работа руководителя туристской группы на авиационном маршруте	Должностные обязанности руководителя группы. Маршрутная документация.	2	2
		Организация прохождения группой предполетных формальностей	2	2
	Тема 4. Работа руководителя группы туристов, путешествующих на железнодорожном транспорте	Подготовка руководителя к железнодорожному туру. Маршрутная документация.	2	2
		Обязанности директора турпоезда. Формирование турбригады турпоезда	2	2
	Тема 5. Работа руководителя туристской группы автобусного маршрута	Обязанности руководителя автобусного тура. Особенности организации автобусного тура.	2	2
		Требования к водителям автобуса. Маршрутная документация.	2	2
	Тема 6. Работа директора круиза	Особенности организации круиза. Обязанности директора круиза и его помощников. Работа с жалобами и предложениями.	2	2
	Тема 7. Организация встречи и проводов туристов. Обязанности трансфермена	Трансфермен как профессия. Организация встречи и проводов туристов. Путевая информация	2	2
		Процесс общения с туристом. Проблема ограниченности общения трансфермена с туристами. Работа с жалобами. Шоп-гид	2	2
Тема 8. Особенности работы экскурсовода	Определение экскурсовода. Должностные обязанности экскурсовода. Личностные качества экскурсовода.	2	2	
	Система знаний экскурсовода.	2	2	
Тема 9. Маршрутная документация	Доверенность. Списки туристских групп. Проездные билеты. Групповые ваучеры. Памятки и экскурсии.	2	2	

Тема 10. Организация работы инструктора-проводника в туристских походах	Инструктор-проводник – профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении туристских маршрутов.	2	2
Тема 11. Функционирование представительства (представителя) туроператора на курорте	Основные функции зарубежного представительства туроператора. Должностные обязанности представителя туроператора на курорте.	2	2
	Режим работы представителя. Работа с жалобами. Обслуживание зарубежного представительства.	2	2
МДК.02.02. Организация досуга туристов		32	
Тема 1. Технология организации досуговой деятельности туриста	Понятие культурно-досуговой деятельности. Формы и виды культурно-досуговых программ. Структура индустрии досуга. Особенности и специфика досуговых услуг. Многогранность досуговой деятельности. Значение развития сферы досуговых услуг в мире и России. Предприятия досуга и развлечений.	2	2
Тема 2. Туристская анимация в индустрии туризма и гостеприимства	Туристская анимация как форма организации досугового времени туриста. Предпосылки возникновения туристской анимации. Значение и функции туристской анимации.	2	2
Тема 3. Многообразие видов анимации как основа её универсальности и	Типология анимации. Классификация туристской анимации на основе типологического подхода. Анимация как составляющая качественного гостиничного сервиса.	2	2
	Особенности и значение гостиничной анимации. Основы менеджмента туристской и гостиничной анимации	2	2
Тема 4. Особенности поведения потребителей при потреблении анимационной услуги	Факторы, оказывающие влияние на выбор потребителем анимационной услуги. Виды потребителей анимационных услуг. Рекомендации по формированию развлекательных программ для различных групп туристов. Национальные особенности туристов, их учет при составлении анимационных программ	2	2
Тема 5. Программная анимация	Виды программной анимации и их краткая характеристика. Материальная база для анимационных программ.	2	2
Тема 6. Персонал анимационных служб	Тураниматор. Личностные качества тураниматора. Общие требования, предъявляемые к аниматорам. Специальные знания и умения аниматора, их зависимость от вида анимационной деятельности.	2	2
Тема 7. Игровой бизнес в анимационной деятельности	Основные понятия в игровом бизнесе. Материальная база казино и особенности устройства. Обслуживающий персонал в казино. Основные требования к личностным качествам претендентов на профессиональные позиции в казино.	2	2
Тема 8. Оздоровительные программы анимационной деятельности	Велнесс. Талассотерапия. СПА-индустрия. Массаж. Мануальная терапия. Ароматерапия. Йога.	2	2
Тема 9. Организация культурно-познавательного отдыха туристов	Проведение экскурсий как форма организации досуга туристов. Виды экскурсий. Тематические экскурсии. Музеи. Интерактивные музейные экскурсии.	2	2

	Тема 10. Экстремальные формы анимационных услуг	Трекинг. Альпинизм и скалолазание. Сноубординг, прогулки на снегоходах, гонки на собачьих и оленьих упряжках. Коннотуристские маршруты. Водные путешествия. Дайвинг. Парашютный спорт. Экстремальные формы анимационных услуг в России.	2	2
	Тема 11. Система управления анимационной деятельностью	Основные компоненты системы управления анимационной деятельностью. Особенности управления анимационной деятельностью. Основные задачи управления анимационной деятельностью.	2	2
	Тема 12. Современная парковая система	Понятие «парка отдыха». Виды парков. Регулярные и ландшафтные парки. Основные типы специализированных парков по функциональному значению.	2	2
	Тема 13. Тематические парки	Понятие тематического парка. Виды тематических парков. Тематические парки в условиях глобализации. Признаки современного тематического парка. Современные и перспективные парковые темы. Интернационализация паркового бизнеса.	2	2
		Крупнейшие в мире цепи тематических парков. Ведущие тематические парки мира. Корпорация У.Дисней – ведущий оператор тематических парков в мире. Феномен «Диснеизации». Основные операторы тематических парков.	2	2
	Тема 14. Региональные особенности развития тематических парков в мире	Американская модель развития тематических парков. Европейская модель тематических парков. Азиатская модель тематических парков и ее разновидности. Развитие тематических парков в регионах мира и России.	2	2
	Зачетное занятие	Обобщение материала учебной практики. Защита отчета по практике	4	2

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

Для проведения учебной и производственной практики в образовательной организации предусматривается следующая документация:

- годовой план проведения учебной и производственной практики;
- график учебной и производственной практики;
- рабочие программы учебной и производственной практики;
- договоры (соглашения) образовательной организации с базовыми организациями и предприятиями;
- приказ о закреплении обучающихся по базам практики и назначении руководителей практикой от образовательной организации и организаций;
- отчет об учебной практике;
- дневник учебной практики;
- заключение руководителя практики.

По итогам учебной практики проводится защита в форме зачета на основе отчета и/или дневника практики обучающегося. Отчет отражает выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя практики организации (предприятия).

Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), выводы о приобретенных навыках, освоении профессиональных компетенций и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Реализация программы учебной практики требует наличия учебных кабинетов: гуманитарных и социальных дисциплин; иностранного языка; безопасности жизнедеятельности; географии туризма; турагентской и туроператорской деятельности; информационно-экскурсионной деятельности.

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

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть первая. № 51-ФЗ от 30 ноября 1994.
2. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть вторая. № 14-ФЗ от 26 января 1996 года
3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей"
5. Закон РФ от 15 апреля 1993 г. N 4804-I "О вывозе и ввозе культурных ценностей"
6. Федеральный закон от 14 марта 1995 г. N 33-ФЗ "Об особо охраняемых природных территориях"
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о национальных природных парках Российской Федерации» от 10 августа 1993 года N 769
8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования
9. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
10. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения
11. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
12. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования

13. ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения
14. ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования
15. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования
16. Постановление Правительства РФ «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)» от 2 августа 2011 года N 644

Учебники и учебные пособия

1. Баранов А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебное пособие.– М.: Инфра-М, 2016. – 256 с.
2. Докторов А.В. Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие /А.В. Докторов. О.Е. Мышкина. – Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", : Издательский Дом «ИНФРА-М», : Альфа-М, 2016 . – 208 с
3. Кутепова Г.Н. Транспортное обеспечение в туризме: учебное пособие / Г.Н. Кутепова. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 72 с.
4. Сигида Е.А. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.

Дополнительная литература

1. Вахтель Ю.М. Экскурсионная деятельность: учебное пособие. – М.: МГИИТ имени Ю.А. 2. Экскурсионная деятельность в Москве: учебно-методическое пособие / М.Д. Кресова, Л.В. Курило, Е.М. Смирнова; под ред. В.М. Кривошеева и А.И.Сесёлкина. – М.: Логос, 2011. – 120 с.
2. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов высш. уч. заведений. / Т.В.Виноградова, Н.Д. Закорин, Р.Ю. Тубелис. – М.: Академия, 2010.
3. Воловик А.Ф., Воловик В.А. Педагогика досуга. – М.: Флинта, 2006.
4. Гальперина Т. И. Режиссура культурно-досуговых программ в работе менеджера туристской анимации: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2010.
5. Гойхман О.Я., Организация и проведение мероприятий: учебное пособие – М.: «Инфра-М», 2010 г.
6. Дьяконова Л.И. Организация и технология туристской деятельности: учебное пособие. / Л.И.Дьяконова, Е.А.Столярчук. – СПб., 2010.
7. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник - М.: Финансы и статистика, 2007 г.
8. Кваша Г. Имидж. Москва, 2009.
9. Ковалев Д.А. Мировая индустрия владения отдыхом. – М.: Университетская книга, 2007.
10. Корпоративная вечеринка. Ростов-на-Дону, 2010.
11. Миллер С. Психология игры. – М.: Владос, 2006.
12. Шарухин А.П., Власова Т.И., Панов Н.И. Анимационный менеджмент в туризме. Учебное пособие. М.: Академия, 2010
13. Приезжева Е.М. Организация и методы игровой деятельности в туризме: учебно-методическое пособие – М.: «Советский спорт», 2005г.
14. Третьякова Т.Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме: учебно-методическое пособие - М.: Издательский центр «Академия», 2008г.

Ресурсы сети «Интернет»

1. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/>
2. ГБУ "Информационный туристский центр Республики Карелия" [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.ticrk.ru>

3. Российский союз туристической индустрии [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru>
4. Ассоциация туроператоров России [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.atorus.ru>
6. ОАО «Российские железные дороги» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rzd.ru>
7. ААВТ - Ассоциация агентств воздушного транспорта [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.aavt.ru>
8. IATA - Международная ассоциация воздушного транспорта [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.iata.org/about/worldwide/europe/russia/Pages/index.aspx>
9. Ассоциация круизных операторов [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.acorf.ru>
10. Город отелей [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.ru/>

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Реализация ОПОП обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям практики от организации:

Реализация ОПОП обеспечивается профессиональными кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, по месту прохождения обучающимися учебной и производственной практики.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении имеется инструкция по технике безопасности и охране труда для обучающихся, проходящих учебную и производственную практику.

Обучающиеся, вышедшие на практику, допускаются к выполнению работы только при наличии установленного набора документов (договор, дневник, индивидуальное задание и т.п.), после прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также повторения приемов оказания первой доврачебной помощи пострадавшим от несчастных случаев (при получении травмы в период практики).

Каждый инструктаж обучающихся, выходящих на практику, заканчивается обязательной проверкой его усвоения.

Первичный инструктаж проводится руководителями практики от организации, последующие - руководителями практики по месту ее прохождения.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказать первую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и других чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.
- знать и соблюдать правила личной гигиены;

- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной или иных местах, предназначенных для хранения верхней одежды;
- иметь опрятный вид в соответствии с требованиями делового этикета;
- не принимать пищу на рабочем месте.

Учитывая характер работы, обучающиеся/сотрудники должны приходить на работу в удобной обуви и одежде, соответствующей сезону.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

По результатам учебной практики обучающийся обязан представить отчет.

В случае прохождения практики на профильном предприятии/организации предоставляются дневник практики, отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия (организации).

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	– уметь проверять готовность транспортных средств при выходе на маршрут; – уметь проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;	Формы: Стартовая диагностика подготовки обучающихся; выявление мотивации к осуществлению практической деятельности Зачет Отзыв-характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики. Методы: Оценка; Текущий контроль в форме: - тестирования; - отчетов по практическим занятиям; - индивидуальный опрос; - выполнение творческих работ; - интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	– уметь проводить инструктаж туристов на русском и иностранных языках; – проводить инструктаж об общепринятых и специфических нормах поведения при посещении различных достопримечательностей;	
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	– умение определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; – использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;	
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	– уметь обеспечить безопасность при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;	
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	– умение применить способы контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной, – оценивать результаты своей деятельности, качество досуговых программ.	
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	– уметь оформлять отчет о туристской поездке	

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	– определять и анализировать потребности заказчика; – выбирать оптимальный туристский продукт; – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;	<p>Формы: Стартовая диагностика подготовки обучающихся; выявление мотивации к осуществлению практической деятельности</p> <p>Зачет</p> <p>Отзыв-характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики.</p> <p>Текущий контроль в форме: - интерпретации результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p>
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – уметь проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями турпродукта	
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений ТО	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– знать технологии использования базы данных туроператора – уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за	– составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;	

результат выполнения заданий		
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, рассчитывать различные его варианты;	

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с таблицей:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП.02 по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2018

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 № 474

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании 31 августа 2018 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: Н.А. Исаева, преподаватель без квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП.02 по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление услуг по сопровождению туристов и соответствующих профессиональных компетенций (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 производственной практики

Производственная практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов.

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

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 отчета 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 приемы 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 отчет о туристской поездке;
 - оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
- 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;
 - приемы 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 отчетов по итогам туристской поездки.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего – 72 часа (2 недели)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения производственной практики профессионального модуля ПМ.02 является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление услуг по сопровождению туристов, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

№ занятия	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Количество часов	Уровень освоения
1	2	3	4	5	6
Предоставление услуг по сопровождению туристов				72	
1	МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов	Организационное собрание (план производственной практики, правила оформления дневника практики, отчетность и аттестация по итогам производственной практики). Встреча с руководителем производственной практики для согласования задания на прохождение практики. Инструктаж по технике безопасности		2	3
2		Проведение инструктажей по технике безопасности, противопожарной профилактике на предприятии. Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия. Экскурсия по подразделениям предприятия. Распределение по рабочим местам. Ознакомление с производством (учредительные документы, устав, организационная структура, нормативная документация, изучение деятельности предприятия и др.). Изучение основных направлений деятельности предприятия		4	3
3		Организация туристской деятельности	Правила заполнения карты туристского путешествия по выбранному маршруту, график заезда. Правила составления программы обслуживания туристов в путешествии по маршруту	6	3
4		Безопасность туризма	Правила составления графика загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время	6	3
5		Организация сопровождения туристского маршрута	Составление информационного листка к путевке туристского путешествия	12	3
6		Контроль качества и отчетная документация туристских услуг	Правила составления договора с клиентами. Правила составления памятки для туристов	6	3
		Итого			36
7	МДК.02.02 Организация досуга туристов	Основы анимационной деятельности	Подготовка и организация спортивно-оздоровительной деятельности туристов – различных спортивных соревнований, спартакиад, туристских соревнований, походов	6	3
8		Организация экскурсий	Разработка сценариев, подготовка и проведение культурно-развлекательных мероприятий – организация вечерних шоу-программ, праздников, конкурсов, фестивалей, карнавалов, тематических дней	12	3
9		Безопасность анимационной и экскурсионной	Организация туристско-экскурсионной работы – разработка	12	3

		деятельности	и проведение экскурсий, праздника-путешествия, похода выходного дня		
10		Написание отчёта по результатам практики. Подготовка к аттестации по итогам производственной практики		4	3
11		Зачетное занятие	Защита отчета по практике	2	3
		Итого		36	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

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

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

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Условия организации и проведения практики

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с Положением об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Республики Карелия «Сортавальский колледж», которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и предприятия.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Рабочее место на предприятии, оборудованное всей необходимой офисной техникой для выполнения задач производственной практики (рабочий стол, стул, компьютер с выходом в интернет, телефон).

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

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть первая. № 51-ФЗ от 30 ноября 1994.
2. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть вторая. № 14-ФЗ от 26 января 1996 года
3. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ
4. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей"
5. Закон РФ от 15 апреля 1993 г. N 4804-I "О вывозе и ввозе культурных ценностей"
6. Федеральный закон от 14 марта 1995 г. N 33-ФЗ "Об особо охраняемых природных территориях"
7. Постановление Правительства РФ «Об утверждении Положения о национальных природных парках Российской Федерации» от 10 августа 1993 года N 769
8. ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования
9. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
10. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения
11. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов
12. ГОСТ 32613-2014 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования
13. ГОСТ Р 54601-2011 Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения
14. ГОСТ Р 54605-2011 Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования
15. ГОСТ Р 54600-2011 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования
16. Постановление Правительства РФ «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018 годы)» от 2 августа 2011 года N 644

Учебники и учебные пособия

1. Баранов А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебное пособие.– М.: Инфра-М, 2016. – 256 с.
2. Докторов А.В. Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие /А.В. Докторов. О.Е. Мышкина. – Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", : Издательский Дом «ИНФРА-М», : Альфа-М, 2016 . – 208 с

3. Кутепова Г.Н. Транспортное обеспечение в туризме: учебное пособие / Г.Н. Кутепова. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 72 с.
4. Сигида Е.А. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.

Дополнительная литература

1. Вахтель Ю.М. Экскурсионная деятельность: учебное пособие. – М.: МГИИТ имени Ю.А. 2. Экскурсионная деятельность в Москве: учебно-методическое пособие / М.Д. Кресова, Л.В. Курило, Е.М. Смирнова; под ред. В.М. Кривошеева и А.И.Сесёлкина. – М.: Логос, 2011. – 120 с.
2. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов высш. уч. заведений. / Т.В.Виноградова, Н.Д. Закорин, Р.Ю. Тубелис. – М.: Академия, 2010.
3. Воловик А.Ф., Воловик В.А. Педагогика досуга. – М.: Флинта, 2006.
4. Гальперина Т. И. Режиссура культурно-досуговых программ в работе менеджера туристской анимации: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2010.
5. Гойхман О.Я., Организация и проведение мероприятий: учебное пособие – М.: «Инфра-М», 2010 г.
6. Дьяконова Л.И. Организация и технология туристской деятельности: учебное пособие. / Л.И.Дьяконова, Е.А.Столярчук. – СПб., 2010.
7. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник - М.: Финансы и статистика, 2007 г.
8. Кваша Г. Имидж. Москва, 2009.
9. Ковалев Д.А. Мировая индустрия владения отдыхом. – М.: Университетская книга, 2007.
10. Корпоративная вечеринка. Ростов-на-Дону, 2010.
11. Миллер С. Психология игры. – М.: Владос, 2006.
12. Шарухин А.П., Власова Т.И., Панов Н.И. Анимационный менеджмент в туризме. Учебное пособие. М.: Академия, 2010
13. Приезжева Е.М. Организация и методы игровой деятельности в туризме: учебно-методическое пособие – М.: «Советский спорт», 2005г.
14. Третьякова Т.Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме: учебно-методическое пособие - М.: Издательский центр «Академия», 2008г.

Ресурсы сети «Интернет»

1. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://www.russiatourism.ru/>
2. ГБУ "Информационный туристский центр Республики Карелия" [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.ticrk.u>
3. Российский союз туристской индустрии [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru>
4. Ассоциация туроператоров России [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.atorus.ru>
6. ОАО «Российские железные дороги» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.rzd.ru>
7. ААВТ - Ассоциация агентств воздушного транспорта [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.aavt.ru>
8. IATA - Международная ассоциация воздушного транспорта [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.iata.org/about/worldwide/europe/russia/Pages/index.aspx>
9. Ассоциация круизных операторов [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.acorf.ru>
10. Город отелей [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.city-of-hotels.ru/>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике:

- задание на практику;
- рабочая программа производственной практики;
- график консультаций;
- график проведения аттестации по итогам практики.

Основой учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются рекомендации руководителей практики. В процессе производственной практики, руководитель (от образовательного учреждения) проводит консультации. Самостоятельная работа обучающихся направлена на изучение деятельности организации (базы практики), изучение существующих проблем, разработку предложений по совершенствованию деятельности предприятия.

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Реализация ОПОП обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям практики от организации:

Реализация ОПОП обеспечивается профессиональными кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, по месту прохождения обучающимися учебной и производственной практики.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении имеется инструкция по технике безопасности и охране труда для обучающихся, проходящих учебную и производственную практику.

Обучающиеся, вышедшие на практику, допускаются к выполнению работы только при наличии установленного набора документов (договор, дневник, индивидуальное задание и т.п.), после прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также повторения приемов оказания первой доврачебной помощи пострадавшим от несчастных случаев (при получении травмы в период практики).

Каждый инструктаж обучающихся, выходящих на практику, заканчивается обязательной проверкой его усвоения.

Первичный инструктаж проводится руководителями практики от организации, последующие - руководителями практики по месту ее прохождения.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказать первую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и других чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.
- знать и соблюдать правила личной гигиены;

- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной или иных местах, предназначенных для хранения верхней одежды;
- иметь опрятный вид в соответствии с требованиями делового этикета;
- не принимать пищу на рабочем месте.

Учитывая характер работы, обучающиеся/сотрудники должны приходить на работу в удобной обуви и одежде, соответствующей сезону.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

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	– уметь проверять готовность транспортных средств при выходе на маршрут; – уметь проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;	Заключение договора о проведении практики. Приказ о распределении обучающихся по базам практик.
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	– уметь проводить инструктаж туристов на русском и иностранных языках; – проводить инструктаж об общепринятых и специфических нормах поведения при посещении различных достопримечательностей;	Задание на прохождение производственной практики Информация о выполнении заданий в дневнике практики.
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	– умение определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; – использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;	Проверка выполнения заданий руководителем практики от предприятия
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	– уметь обеспечить безопасность при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;	Отчёт по практике, включающий сведения о конкретно выполненной работе в период практики, дневник практики, характеристика руководителя практики от предприятия
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	– умение применить способы контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной, – оценивать результаты своей деятельности, качество досуговых программ.	Дифференцированный зачет по итогам практики
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	– уметь оформлять отчет о туристской поездке	

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
--	--	-------------------------------------

<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<ul style="list-style-type: none"> – определять и анализировать потребности заказчика; – выбирать оптимальный туристский продукт; – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; 	<p>Интерпретации результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения производственной практики</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<ul style="list-style-type: none"> – умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – уметь проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями турпродукта 	
<p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях</p>	<ul style="list-style-type: none"> – умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса 	
<p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<ul style="list-style-type: none"> – уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений ТО 	
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> – знать технологии использования базы данных туроператора – уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам 	
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> – умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде 	
<p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий</p>	<ul style="list-style-type: none"> – составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; 	

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, рассчитывать различные его варианты;	

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с таблицей:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по учебной дисциплине.

5.1 Форма отчетности по практике

Дифференцированный зачет: оформленный дневник практики, отчет, решение ситуационных задач, презентация турпродукта.

Требования к отчету по производственной практике: отчет должен быть представлен в печатном и сброшюрованном виде, заверен печатью и подписью руководителя практики от предприятия (титульный лист отчета). Отчет должен содержать информацию по полученным практическим навыкам, приобретенным в ходе практики, мнение обучающегося об организации работы турфирмы, его замечания и предложения по совершенствованию работы предприятия.

Отчет по производственной практике должен содержать нижеследующие разделы:

- организационная структура туристической фирмы;
- основные направления деятельности туристической фирмы;
- правила организации туристских поездок, экскурсий: критерии готовности группы к турпоездке;
- сопровождение туристов, обеспечение безопасности туристов, особенности и проблемы;
- организация досуга туристов во время турпоездки;
- оценка качества туристского и гостиничного обслуживания во время турпоездки, действия сопровождающего при ненадлежащем исполнении туристских услуг.

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2019

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 № 474

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании 30 августа 2019 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.Ф. Семенова

Автор: В.В. Лешкова, преподаватель первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (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

ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля 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; решения проблем, возникающих на маршруте;

- 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.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы профессионального модуля:

Всего – 480 часов, в том числе:

- максимальной учебной нагрузки обучающегося - 300 часов, включая:
- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося - 200 часов;
- самостоятельной работы обучающегося - 100 часов;
- учебной и производственной практики - 180 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

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
ПК 3.5	Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг
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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Тематический план профессионального модуля

Коды ПК	Наименования разделов профессионального модуля	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)						Практика	
		Всего часов (макс)	Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов (если предусмотрена рассредоточенная практика)
		учебная нагрузка и практики)	Всего, Часов	В т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	В т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	В т.ч., курсовая работа (проект), часов		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ОК 1-9 ПК 3.1 – 3.5	МДК.03.01 Технология и организация туроператорской деятельности	150	100	20	10	50	10		
	МДК.03.02 Маркетинговые технологии в туризме	150	100	20	10	50	10		
	УП.02 Учебная практика	108						108	
	ПП.03 Производственная практика	72							72
	Всего:	480	200	40	20	100	20	108	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля

№ занятия	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов				Тематика домашних заданий	Уровень освоения
		Лекции	ПЗ	КР	СР		
1	2	3	4	5	6	6	7
ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг		140	40	20	100		
МДК.03.01 Технология и организация туроператорской деятельности		70	20		40		
Раздел 1. Подготовительный этап деятельности туроператора		20	2	-	10		
1.	Туроператорская деятельность: содержание, основные функции и основные понятия. Компетенции работников туроператорских услуг.	2				конспект	1
2.	Состояние туристского бизнеса и перспективы развития туризма в России.	2				конспект	1
3.	Классификация видов туризма.	2				конспект	1
4.	ПЗ №1. Экскурсия на выставку. Знакомство с практикой предоставления туристских услуг в современной турфирме		2			отчет	2
Самостоятельная работа обучающегося: Работа с основными понятиями по теме					2		
5.	Основные виды туризма туроператоров в Республике Карелия. Использование каталогов и ценовых приложений.	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: работа с интернет ресурсами, подбор и оформление материала для создания презентации «Классификация видов туризма в РК»					4		
6.	Основные понятия, используемые в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Терминология, применяемая в профессиональной туристской деятельности.	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: Конспектирование нормативных материалов о правовых взаимоотношениях туроператоров и турагентов (Гл.V. ст.11 Закона РФ «Об основах туристской деятельности в РФ») и раздела, регламентирующего финансовое обеспечение туроператорской деятельности (Закон РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» Гл.VII. ст.17).					4		
7.	Факторы, влияющие на деятельность и развитие туризма.	2				конспект	1
8.	Въездной и внутренний туризм в Республике Карелия. Методика работы со справочными материалами	2				конспект	1
9.	Разработка туристского маршрута. Технология формирования тура. Оценка экономической эффективности тура	2				конспект	1
10.	Технология доставки турпродукта потребителю туристских услуг. Формирование сбытовой сети. Подбор партнеров по сбыту.	2				конспект	1
11.	Реклама туристского продукта. Про движение туристского продукта на выставке.	2				конспект	1
Раздел 2. Формирование турпродукта		26	8	-	12		
12.	Туристская услуга Составные части туристского продукта	2				конспект	1
13.	Роль туроператорских и турагентских фирм в создании туристского продукта.	2				конспект	1

14.	Создание привлекательного туристского продукта. Национальные праздники как основа анимационных программ в экскурсионном и других видах туризма.	2				конспект	1
15.	Формирование идей для турпродукта. Технология проектирования тура. Элементы тура	2				конспект	1
16.	ПЗ № 2. Проектирование тура		2			отчет	2
17.	Методика и правила составления программы тура и туристского пакета.	2				конспект	1
18.	ПЗ № 3. Особенности выбора возможных вариантов взаимодействия с поставщиками услуг размещения.		2			отчет	2
Самостоятельная работа обучающегося: работа с интернет-источниками, подбор и оформление презентации: «Типы, виды и услуги объектов размещения. Стандарты гостиниц. Классификация отелей».					4		
19.	Формы сотрудничества туроператора с авиакомпаниями. Регулярные и чартерные перевозки, фрахт воздушного судна. Выписка и реализация авиабилетов. Железнодорожная перевозка в составе тура за рубеж.	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: Изучение услуг и маршрутов авиаперевозчиков.					2		
20.	Услуги автотранспортных хозяйств. Аренда автотранспортного средства. Речные и морские перевозки. Формы работы с круизными компаниями. Фрахтовка судна. Права и обязанности сторон	2				конспект	1
21.	ПЗ № 4. Разработка предложения по ассортименту транспортных средств по программе и возможному объему покупки транспортных услуг с учетом прогнозируемого спроса		2			отчет	2
22.	Взаимодействие экскурсовода, гида-переводчика с туроператором. Виды экскурсионного обслуживания. Сопровождение туристов гидом-переводчиком.	2				конспект	1
23.	Услуги, оказываемые meet-компаниями. Контроль качества обслуживания и способы его регулирования. Права и обязанности сторон.	2				конспект	1
24.	Необходимость страховой защиты туристов, выезжающих за рубеж. Типы и программы страхования, виды страховок.	2				конспект	1
25.	ПЗ № 5. Изучение законодательной базы страхования в туризме. Составление перечня стран, не рекомендуемых для посещения туристами ввиду высокой опасности заражения инфекционными заболеваниями.		2			отчет	2
Самостоятельная работа обучающегося: Оформление страхового полиса					2		
26.	Правила выезда с территории РФ. Оформление и получение заграничного паспорта, визы (при необходимости). Таможенные формальности. СаНЭпид. Требования.	2				конспект	1
27.	Прием иностранных туристов. Таможенные формальности Санитарно-эпидемиологические требования	2				конспект	
28.	Таможенное оформление и таможенный контроль. Нарушение таможенных правил. Операции с валютой.	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: подбор и оформление презентации на тему «Специфика таможенных перевозок и ограничений по перевозке товаров в различных странах мира».					4		
Раздел 3. Продвижение турпродукта. Формы и каналы сбыта		16	8	-	12		

29.	Принципы формирования сбытовой сети. Разновидности схемы рыночных каналов продвижения турпродукта.	2				конспект	1
30.	Подбор партнеров по сбыту. Агентское соглашение	2				конспект	1
31.	ПЗ № 6. Приобретение начальных навыков взаимодействия с партнерами по сбыту и с клиентами при осуществлении прямых продаж туристского продукта.		2			отчет	2
Самостоятельная работа обучающегося: работа с интернет-ресурсами, подготовка докладов 1. «Контроль качества предоставляемых услуг». 2. «Ответственность туроператора по предоставлению услуг, входящих в туристский продукт».					4		
32.	ПЗ № 7. Приобретение начальных навыков оформления туристских документов		2			отчет	2
33.	Использование Интернет-сайтов и электронных систем для бронирования железнодорожных и авиабилетов.	2				конспект	1
34.	Методы и нормативная основа рекламы турпродукта.	2				конспект	1
35.	Анализ деятельности наиболее успешных организаций по предоставлению услуг в сфере российского туризма.	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: подбор и оформление материала для создания презентации на тему: «Конфликты в туроператорской деятельности. Работа с претензиями»					6		
36.	Генеральные и служебные каталоги – основное содержание. Варианты ценовых таблиц.	2				конспект	1
37.	ПЗ № 8. Приобретение начальных навыков поиска информации по туру с помощью каталогов		2			отчет	2
38.	ПЗ № 9. Разработать несколько вариантов предоставления информации турагентам по рекламным турам		2			отчет	2
39.	Стратегия и менеджмент обслуживания. Качество обслуживания и способы его регулирования.	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: составление опорного конспекта «Профессиональная этика работников турфирмы»					2		
40.	Принципы и правила партнерского общения в турбизнесе. «Телефонный» этикет.	2				конспект	1
Раздел 4. Документационное сопровождение туроператорской деятельности		6	2		6		
41.	Классификация документации: по кругу пользователей; по источнику информации; по степени и форме волеизъявления.	2				конспект	1
42.	Бухгалтерские и статистические документы. Документы внутреннего распорядка.	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: Работа с интернет-ресурсами 1. Подбор информации для расчёта групповых туров. 2. Подбор информации для расчёта автобусных туров.					6		
43.	Документы, регламентирующие отношения с поставщиками, с агентами, с туристами, с партнерами.	2				конспект	1
44.	ПЗ № 10. Оформление бланков и анкет, и необходимой документации строгой отчетности.		2			отчет	
45.	Зачетное занятие. Обобщение учебного материала	2				конспект	1

МДК 03.02. Маркетинговые технологии в туризме		70	20		40	
Раздел 1. Основы маркетинга в туризме		18	8	-	12	
1.	Сущность маркетинга	2			конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: работа с интернет-ресурсами подбор и оформление материала к созданию презентаций 1. Отдел маркетинга – структура, функции. 2. Маркетинговые исследования по отелям.					6	
2.	Рынок, туристский рынок, субъекты и объекты маркетинга в туроперейтинге	2			конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: составление опорного конспекта: Понятия и виды туроперейтинга.					2	
3.	Комплекс маркетинга и его основные элементы	2			конспект	1
4.	ПЗ № 1. Товар, цена, место и способ продажи товара, продвижение.		2		отчет	2
5.	Специфика услуги как товара, специфика турпродукта. Цена турпродукта и факторы, ее определяющие	2			конспект	1
6.	Место и способ реализации турпродукта, сбытовая цепь туроператора. Продвижение турпродукта	2			конспект	1
7.	Функции маркетинга в туроперейтинге	2			конспект	1
8.	ПЗ № 2. Бизнес-среда, факторы, относящиеся к внешней среде – макро и микросреде турфирмы		2		отчет	2
9.	ПЗ № 3. SWOT анализ .PEST анализ		2		отчет	2
10.	Стратегия и тактика предприятия в туроперейтинге	2			конспект	1
11.	Рыночные стратегии в туроперейтинге. Стратегии продвижения push-pull в маркетинговой деятельности туроператора.	2			конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: Чтение дополнительного учебника: Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности.					4	
12.	Понятие технология и разнообразие маркетинговых технологий в туроперейтинге	2			конспект	1
13.	ПЗ № 4. Работа с текстами ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» и других нормативно-правовых документов в области туроперейтинга.		2		отчет	2
Раздел 2. Маркетинговые исследования в туризме		16	6	-	12	
14.	Маркетинговая информация в туризме	2			конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: составление опорного конспекта: Понятие маркетингового исследования и его роль в туризме.					2	
15.	Первичные исследования	2			конспект	1
16.	Этапы процесса сбора и анализа маркетинговой информации	2			конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: 1. Разработка маркетинговой политики турфирмы. 2. Составление маркетингового плана.					6	
17.	Наблюдение и его роль при проведении маркетинговых исследований	2			конспект	1
18.	ПЗ № 5. Схематическое представление системы маркетинговой информации,		2		отчет	2

	представление результата исследования, раскрытие элементов системы на примере туроператора						
19.	ПЗ № 6. Составление перечня возможных источников вторичной информации, необходимой для реализации маркетинговых функций туроператора		2			отчет	2
20.	Виды маркетинговых исследований в туризме – кабинетные и полевые, количественные и качественные	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: работа с интернет-ресурсами, подбор и оформление материала к созданию презентаций: презентаций: 1. «Количественные и качественные исследования в туризме». 2. «Метод Дельфи, метод фокус-группы».					4		
21.	Общая характеристика потребителей туристских услуг. Факторы, определяющие покупательский спрос.	2				конспект	1
22.	Методы поиска, анализа, обработки, использования и формирования баз актуальной информации.	2				конспект	1
23.	Методы маркетинговых исследований: выборка, методы сбора первичной информации.	2				конспект	1
24.	ПЗ № 7. Методы полевых исследований, используемые в туризме.		2			отчет	2
Раздел 3. Туристский бренд		10	2	-	8		
25.	Понятие бренда. Особенности туристического бренда	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: работа с интернет-ресурсами, подготовка доклада «Проблема правильного позиционирования бренда».					2		
26.	Типы туристического бренда. Особенности позиционирования туристских объектов	2				конспект	1
27.	ПЗ № 8. Увеличение отдачи от продвижения туристических брендов		2			отчет	2
28.	Определение брендинга. Этапы процесса управления туристскими брендами. Стратегии выбора названия бренда.	2				конспект	1
29.	Продвижение туристского бренда. План управления туристским брендом.	2				конспект	1
30.	Типы марочных стратегий. Стратегия брендинга. Создание собственной торговой марки. Управление брендами. Формирование конкурентоспособного бренда в туризме	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: работа с интернет-ресурсами, подбор и оформление материала для создания презентации: «Архитектура брендов: ВН- и НВ-модификации. Типология брендов».					6		
Раздел 4. Особенности развития регионального туризма		26	4		8		
31.	Структура и организационно-экономические условия развития туризма. Институциональные основы функционирования туризма.	2				конспект	1
32.	ПЗ № 9. Характеристика социально-экономического развития Сортавальского района, Республики Карелия. Субъекты внутреннего туризма		2			отчет	2
Самостоятельная работа обучающегося: работа с интернет-ресурсами, официальный сайт по Туризму РК, подбор и оформление материала к созданию презентации: «Туризм – Сортавала, Сортавальского р-на».					4		

33.	Структура управления туризмом на уровне субъектов федерации, муниципальных образований. Нормативно-правовые основы регулирования туризма в Республике Карелия	2				конспект	1
34.	Функции управления органов координации на региональном уровне.	2				конспект	1
35.	Планирование и координация развития туризма органами государственной власти. Методы планирования.	2				конспект	1
36.	Формы государственной поддержки внутреннего туризма. Методы привлечения инвестиций в туристскую сферу.	2				конспект	1
37.	Оценка привлекательности инвестиционного климата Республики Карелия для отечественных и зарубежных инвесторов. Маркетинговая политика государственных и муниципальных органов управления туризмом в Карелии	2				конспект	1
38.	Понятие ресурсного потенциала в туризме. Количественная и качественная оценка ресурсов	2				конспект	1
39.	Ресурсное обеспечение развития туризма в Республике Карелия. Основные принципы формирования местных рекреационных систем	2				конспект	1
40.	Анализ рыночных условий функционирования туристского комплекса республики	2				конспект	1
41.	Методика оценки потенциала развития туризма в регионе	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: работа с интернет-ресурсами по теме Продвижение в социальных сетях.					2		
42.	ПЗ № 10. Природно-рекреационный потенциал Карелии. Методы количественной и качественной оценок туристско - рекреационных ресурсов. Историко-культурные особенности формирования внутреннего туристского продукта. Состояние трудовых ресурсов внутреннего туризма в регионе		2			отчет	2
43.	Разработка программных мероприятий: развитие нормативно - правовой, материально-технической, информационной, организационной, кадровой и научной базы развития внутреннего туризма.	2				конспект	1
44.	Характеристика ресурсной базы внутреннего туризма отдельных районов Республики Карелия.	2				конспект	1
Самостоятельная работа обучающегося: работа с интрнет-ресурсами, подбор и оформление материала к созданию презентации: «Моя Карелия - мой край родной».					2		
45.	Зачетное занятие. Обобщение учебного материала	2				конспект	1
Курсовая работа				20	20		
1	Выбор темы. Правила оформления работы. Изучение методических рекомендаций по оформлению КР.			2		Оформление КР	2
2	Подбор материала КР. Требования к введению работы. Требования к оформлению списка литературы и др. используемых ресурсов			2		Оформление КР	2
Самостоятельная работа обучающегося: оформление титульного листа, содержания КР, введения, списка используемых ресурсов					4		

3	Требования и порядок написания теоретической части КР.			2		Оформление КР	2
4	Подбор материала к теоретической части КР.			2		Оформление КР	2
Самостоятельная работа обучающегося: формирование теоретической части КР.					2		
5	Работа с материалами основной части КР. Формирование приложений и др. дополнительной информации			2		Оформление КР	2
Самостоятельная работа обучающегося: формирование основной части КР.					4		
6	Формирование заключительной части КР, выводы по работе, рекомендации и предложения по теме работы.			2		Оформление КР	2
7	Порядок оформления списка используемых источников.			2		Оформление КР	2
8	Порядок оформления презентации. Подбор иллюстрационного материала для оформления презентации.			2		Оформление КР	2
Самостоятельная работа обучающегося: оформление заключительной части КР, приложений. Оформление материалов презентации.					4		
9	Предварительная защита курсовой работы.			2		Оформление КР	2
Самостоятельная работа обучающегося: работа над замечаниями КР.					2		
Самостоятельная работа обучающегося: подготовка к защите КР					4		
10	Защита курсовой работы			2		Оформление КР	2
УП.03				108			
Учебная практика							
Виды работ:							
Раздел: МДК 03. 01. Технология и организация туроператорской деятельности							
1. Основные положения туроператорской деятельности в нормативно-правовых документах. Виды туроператоров и особенности их работы.							
2. Требования к организации туроператорской деятельности.							
3. Правовые и организационные основы деятельности туроператора в России.							
4. Изучение запросов потребителей. Потребительские свойства турпродукта.							
5. Технология обслуживания. Классы обслуживания. Пакет услуг.							
6. Технологическая документация проектирования тура.							
7. Требования к процессу разработки турпродукта.							
8. Организационные аспекты работы с поставщиками услуг. Договорной план. Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг.							
9. Технологическая документация.							
Раздел: МДК.03.02 Маркетинговые технологии в туризме							
10. Реклама туристского продукта. Не рекламные методы продвижения туристского продукта.							
11. Каталог туроператора. Участие в выставках.							
12. Разработка рекламной компании турфирмы.							
13. Программные продукты бронирования туров.							
14. Технологии бронирования турпутевок. Программные продукты резервирования и				108			2

<p>автоматизации деятельности туроператоров.</p> <p>15. Финансовая схема работы туроператора. Система комиссионных вознаграждений турагентств.</p> <p>16. Формирование сбытовой сети туроператора. Агентские соглашения.</p> <p>17. Агентские сети и франчайзинг.</p> <p>18. Обобщение материала учебной практики. Защита отчета по практике</p>			
ПП.03	72		
<p>Производственная практика Виду работ: Раздел: МДК 03. 01. Технология и организация туроператорской деятельности</p> <p>1. Организационное собрание (план производственной практики, правила оформления дневника практики, отчетность и аттестация по итогам производственной практики). Встреча с руководителем производственной практики для согласования задания на прохождение практики. Инструктаж по технике безопасности.</p> <p>2. Проведение инструктажей по технике безопасности, противопожарной профилактике на предприятии. Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия. Экскурсия по подразделениям предприятия. Распределение по рабочим местам. Ознакомление с производством (учредительные документы, устав, организационная структура, нормативная документация, изучение деятельности предприятия и др.). Изучение основных направлений деятельности предприятия.</p> <p>3. Формирование туристского продукта.</p> <p>4. Работа с туристскими документами.</p> <p>5. Расчет стоимости туристского продукта.</p> <p>Раздел: МДК.03.02 Маркетинговые технологии в туризме</p> <p>6. Проведение маркетинговых исследования рынка туристских услуг.</p> <p>7. Продвижение туристского продукта.</p> <p>8. Реализация туристского продукта.</p> <p>9. Написание отчёта по результатам практики. Подготовка к аттестации по итогам производственной практики.</p> <p>10. Защита отчета по практике.</p>	72		3

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

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

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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

- аудитории, обеспеченной компьютером и мультимедийным проектором
- компьютерного класса, оборудованного средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть, с выходом в Интернет для проведения самостоятельной работы студентов.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности). Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (турагентства, гостиницы и иные средства размещения и оказания туристских услуг).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты

1. Конвенции, программы и статистика World Tourism Organization UNWTO. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www2.unwto.org>
2. Конвенции и программы ЮНЕСКО. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.unesco.org>
3. Материалы 37-ой сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.unesco.org>
4. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ).
5. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 21 октября 1994 года (по состоянию на 30.09.2011г.).
6. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 01.07.2011) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Основная литература

7. География туризма: учебное пособие / М.В. Асташкина, А.С. Козырева, А.С. Кусков, А.А. Санинская. – М.: Инфра-М, 2015. – 432 с.
8. География туризма: учебное пособие /М.В. Большаник – М.: Инфра-М, 2016. – 304 с.
9. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2015. – 448 с.
10. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2014. – 352 с.
11. Маркетинговые исследования: учебник для СПО / под общ. ред. Д.В. Тюрина. – М.: Юрайт, 2016. – 315 с.
12. Организация туристской индустрии и география: учебник / Н.Г. Можяева. – М.: Инфра-М, 2014. – 336 с.
13. Экономика и организация туризма: международный туризм: учебное пособие / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев [и др.]; под ред. И.А. Рябовой, Е.Л. Драчевой. – 4-е изд. – М.: Кнорус, 2015.

Дополнительная литература:

14. Годин А.М. Маркетинг. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 656 с.
15. Романов А.А. Маркетинг. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 440 с.

16. Статистика туризма : учебник / коллектив авторов : под ред. А.Ю. Александровой. – Электронный учебник. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014, – 464 с.
17. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – Электронный учебник. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014, – 304 с.
18. Маркетинг. Калиева Л.Н. Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 223 с.
19. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / А.А. Назаркина. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 84 с.
20. Маркетинг в туризме: учебное пособие / И.И. Бутко, В.А. Ситников, Е.А. Ситников – М.: Дашков и К, 2014.
21. Маркетинг в туризме: учебное пособие / Е.В. Сарафанова., А.В. Яцук. – М.: Инфра-М, 2015. – 240 с.
22. Маркетинг в туристском бизнесе / Дашкова Т.Л. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2010. – 64 с.
23. Маркетинг туризма учебное пособие/И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – Электронный учебник. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014, - 224с.
24. Нуралиев С.У. Маркетинг: учебник. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2013. – 362с.
25. Розанова Т.П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 131с.
26. Александрова А. Ю. Международный туризм: Учебное пособие для вузов. – М.: КноРус, 2013. – 460 с.
27. Бессараб Д. А., Штефан Л. В. География международного туризма. В 2 частях. Часть 1. Туристическое страноведение. Серия: География путешествий и туризма. – М.: ТетраСистемс, 2011. – 144 с.
28. Большой словарь географических названий /Гл. ред. В.М. Котляков. – Екатеринбург: У-Фактория, 2003.
29. Весь мир: Страны и столицы. Авт.-сост. Т.Л. Шереметьева, Т.О. Рагозина. – Минск: Харвест, 2004.
30. Генш К. Вьетнам и Восточный Индокитай. Серия «Твой путеводитель» –М.: Восток-Запад, 2007. – 384 с.
31. География международного туризма. Зарубежные страны: Учебное пособие. – Минск: Аверсэв, 2003.
32. География международного туризма: Страны СНГ и Балтии: Учебное пособие. – Минск: Аверсэв, 2004.
33. География туризма : учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 100200 (специальности 100201) "Туризм" : рек. УМО учеб. заведений РФ по бразованию в обл. сервиса и туризма Минобрнауки России / под ред. А.Ю. Александровой. - 3-е изд., испр. - М.: Кнорус, 2010. - 592 с.: ил.
34. Горохов С.А. Роготень Н.Н. Общая экономическая, социальная и политическая география: учебное пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011
35. Демина Н.А., Чжу Канци. Страноведение Китая. В 2 частях. Часть 1. – М.: Толмач, 2009. – 248 с.
36. Демина Н.А., Чжу Канци. Страноведение Китая. В 2 частях. Часть 2. – М.: Толмач, 2009. – 208 с.
37. Дмитриевский Ю.Д. Туристские районы мира: Учебное пособие. – Смоленск, 2000.
38. Драчева Е.Л., Яворская А.О., Христов Т.Т. Страноведение - Испания, Кипр, Турция, Египет. – М.: Книгодел, 2012. – 324 с.

39. Драчева Е.Л., Яворская А.О., Христов Т.Т. Страноведение. Германия. Италия. Финляндия. – М.: Книгодел, 2012. – 308 с.
40. Дурович А.П. Организация туризма. – СПб.: Питер, 2009. – 320 с.
41. Душина И. В., Смоктунович Т.Л. География. Материки, океаны, народы и страны. Страноведение. 7 класс. – М.: Вентана-Граф, 2012. – 288 с.
42. Зачиняев П.Н., Фалькович Н.С. География международного туризма. – М.: Мысль, 1972. – 263с.
43. Ильдос Анджела С., Борделли Джорджо Дж. Самые знаменитые заповедные места мира. – М., 2002.
44. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. М., 2006. – 320 с.
45. Климанова О. А., Климанов В.В., Ким Э.В., Сиротин В.И. География. Страноведение. 7 класс. Под ред. О.А. Климановой. – М.: Дрофа, 2011. – 336 с.
46. Косолапов А. Б. Туристское страноведение. Европа и Азия. – М.: КноРус, 2006. – 400 с.
47. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2011. – 288 с.
48. Косолапов А.Б. Туристское страноведение: учебное пособие. - М.: Кнорус, 2010.
49. Кужель Ю.Л., Яворская А.О., Христов Т.Т. Страноведение - ОАЭ, Япония, Китай: Учебное пособие. – М.: Книгодел, МАТГР, 2007. – 258 с
50. Курорты: Энциклопедический словарь. – М.: БСЭ, 1983. – 592с.
51. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник. – 3-е изд. – М.: Кнорус, 2012.
52. Лечение и отдых на курортах мира и России: Справочник. – М.: Культурные традиции, 1997. – 464с.
53. Лобжанидзе А.А., Горохов С. А., Заяц Д. В. Этногеография и география религий. Серия: Высшее профессиональное образование: 2005. – 184 с.
54. Пляжи мира. Практический справочник путешественника. Серия «В путь!». Вып.1. – М., 2004.
55. Радовель В. А. Страноведение. США. – Р-н-Д: Феникс, 2008. Серия: Большая перемена. – 320 с.
56. Родионова И.А. Экономическая и социальная география мира: учебник для бакалавров. – М.: ЮРАЙТ, 2012.
57. Романов А.А., Саакянц Р.Г. География туризма: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2003.
58. Сапожникова Е. Н. Страноведение. Теория и методика туристского изучения стран. – М.: Академия, 2008. Серия: Высшее профессиональное образование. – 240 с.
59. Сапожникова Е.Н. Страноведение: Теория и методика туристического изучения стран. Учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2004.
60. Севастьянов Д. В. Основы страноведения и международного туризма. – М.: Академия, 2008. Серия: Высшее профессиональное образование. – 272 с.
61. Страноведение. ОАЭ, Япония, Китай. – М.: Книгодел, 2012. – 262 с.
62. Страны и регионы мира. 2004: Экономико-политический справочник. М.: МГИМО, 2005.
63. Тонкости продаж. Настольный помощник турагента. Выпуск 2. Лето 2004. – М.: Тонкости продаж, 2004.
64. Тонкости продаж. Настольный помощник турагента. Выпуск 3. Зима 2004-2005. – М.: Тонкости продаж, 2004.
65. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг. – М.-Ростов н/Д.: Издательский центр «МарТ», 2006. – 416 с.

66. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг: учебное пособие. – М.: Руконт, 2011. – 416 с.
67. Ушаков Д.С. Страноведение. Учебное пособие. Серия Туризм и сервис. – М.: 2009. – 256 с.
68. Филиппова И.Г., Погодина В.Л., Лукьянов Е.А. География туризма: Учебник / под ред. Е.И. Богданова. – СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2007 – 264 с.
69. Христов Т.Т. Религиозный туризм: Учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2003.
70. Черных Н.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. - М.: Советский спорт, 2005 – 416 с.
71. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. – М.: Советский спорт, 2008. – 104 с.
72. Энциклопедия туриста. /Гл. ред. Е.И. Тамм. – М.: БРЭ, 1993.
73. Яворская А.О., Христов Т.Т., Драчева Е.Л. Страноведение - Испания, Кипр, Турция, Египет: Учебное пособие. – М.: Книгодел, МАТГР, 2007. – 324 с.
74. Яворская А.О., Христов Т.Т., Драчева Е.Л. Страноведение - Италия, Германия, Финляндия: Учебное пособие. – М.: Книгодел, МАТГР, 2007. – 305 с.

Географические и исторические энциклопедии

75. Африка. Энциклопедический справочник. Том 1 и 2. – М.: Советская энциклопедия, 1986-87.
76. Географический энциклопедический словарь. Географические названия. 2-е изд. – М.: Советская энциклопедия, 1989. – 592с.
77. Искусство. Большой энциклопедический словарь. – М.: АСТ, Внешсигма, 2001. – 608с.
78. Краткая географическая энциклопедия. 5 томов. - М.:БСЭ, 1960-1966.
79. Латинская Америка. Энциклопедический справочник. Том 1 (А-К), том 2 (К-Я). – М.: Советская энциклопедия, 1979, 1982. – 576с.+ 656с.
80. Максаковский В.П. Всемирное культурное наследие. – 2-е издание. – М.: Просвещение, 2003. – 608с.
81. Народы и религии мира. Энциклопедия. /Гл. ред. В.А. Тишков. – М.: БРЭ, 1998. – 928с.
82. Поспелов Е.М. Географические названия мира. Топонимический словарь. – 2-е изд. – М.: Русские словари, Астрель, АСТ, 2002. – 512с.
83. Советская историческая энциклопедия. 16 томов. – М.: БСЭ, 1961-1976.
84. Страны и народы: Научно-популярное географо-этнографическое издание в 20 томах. – М.: Мысль, 1978-1985.
85. Britannica. Encyclopedia. Deluxe edition. 2002. CD
86. Encarta. Encyclopedia. Microsoft. CD. 2004.
87. Merriam Webster's Geographical dictionary. 3rd edition. – Springfield, 1996. – 1361p.

Справочники стран мира

88. Большой словарь географических названий/ Гл. ред. В.М. Котляков. – Екатеринбург: У-Фактория, 2003. – 832с.
89. Весь мир: Страны и столицы. Авт.-сост. Т.Л. Шереметьева, Т.О. Раозина. – Минск: Харвест, 2004. – 976с.
90. Вся Азия. Географический справочник. – М.: Муравей, 2003. – 312с.
91. Истомин В.И., Лагутенко Б.Т. Страны мира: Справочник туроператора и туриста. – М.: Советский спорт, 2000. – 224с.
92. Малая энциклопедия стран и народов мира/ Сост. А.П. Акчурин, Н.А. Семикова. – М.: Центрполиграф, 2004. – 621с.
93. Родин И.О., Пименова Т.М. Все страны мира. Энциклопедический справочник. – М.: Вече, 2004. – 624с.

94. Сиротенко Н.Г., Менделеев В.А. Малая энциклопедия стран. 2-е изд. – М.: АСТ; Харьков: Торсинг, 2000. – 720с.
95. Столицы стран мира. Политико-экономический справочник. – М.: Изд-во политической литературы, 1966. – 316с.
96. Столицы стран мира. Агапов В., Асоян Н. И др. – М.: Политиздат, 1986.
97. Страны Африки. Политико-экономический справочник. – М.: Политиздат, 1988.
98. Страны мира. Центральное разведывательное управление. Информационно-аналитические справочники для правительства США. – Екатеринбург: У-Фактория, 2001. – 672с.
99. Страны и регионы мира 2003: Экономико-политический справочник. – М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2003. – 624с.
100. Страны мира. Информационно-аналитический справочник ЦРУ. – Екатеринбург: У-Фактория, 2001. – 672с.
101. Страны мира и международные организации. Справочник. Под ред. В.Н.Филатова. – М.: Униинтех, 2004. – 131с.
102. Хорошев О.А. Страны мира. Справочник-путеводитель. – Ростов-на-Дону: Феинкс, 2003. – 288с.
103. Страны Центральной Америки. История. Экономика. Статистика. – М.: Наука, 2002.
104. Энциклопедия стран мира. Гл. ред. Н.А. Симония. – М.: Экономика, 2004. – 1319с.
105. The World Almanac and book of facts. 2004. – New York, 2003.

Ресурсы сети «Интернет»

109. Сайт Федерального агентства по туризму www.russiatourism.ru
110. Системы поиска туров www.sletat.ru , www.tury.ru , www.exat.ru
- Сайты туроператоров и турагентств.
111. <http://www.ecenter.travel/news/our-news/4133/>
112. <http://www.datravel.com/press-centre>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение МДК и учебной практики для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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	– уметь проверять готовность транспортных средств при выходе на маршрут; – уметь проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;	Оценка на практическом занятии Экзамен
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	- владеть навыками разработки новых туристских маршрутов - формировать туристский продукт	Наблюдение и оценка коммуникативности обучающегося Тестовые задания Экзамен
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	– знать методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания	Оценка деятельности обучающегося на практическом занятии
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	– взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Наблюдение и оценка коммуникативности обучающегося Тестовые задания Экзамен
ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг	– умение применить способы контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной, – оценивать результаты своей деятельности, качество досуговых программ	Контрольная письменная работа Устный опрос Оценка на практическом занятии экзамен

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
--	--	-------------------------------------

<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<p>– точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; – способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и др.; – наличие положительных отзывов по итогам учебной практики</p>	<p>Наблюдение и оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики</p>
<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях</p>	<p>Оценка деятельности на практическом занятии</p>
<p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях</p>	<p>– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; – обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации.</p>	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>– нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>Оценка деятельности на практическом занятии</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности</p>	<p>– использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; – организовывать движение группы по маршруту.</p>	<p>Оценка на практическом занятии</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса; – умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде.</p>	<p>Наблюдение и оценка на практических занятиях и в процессе учебной практики. Оценка решения ситуационных задач. Оценка выполнения индивидуальных заданий.</p>

ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	– организовывать движение группы по маршруту	Оценка деятельности на практическом занятии;
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Наблюдение и оценка на практических занятиях и в процессе учебной практики. Оценка решения ситуационных задач. Оценка выполнения индивидуальных заданий.
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях	Наблюдение и оценка на практических занятиях

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с таблицей:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по учебной дисциплине.

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.03 по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2018

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 № 474

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании 31 августа 2018 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: В.В. Лешкова, преподаватель без квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.03 по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

1.1. Область применения рабочей программы учебной практики

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (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

ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг.

1.2. Цели и задачи учебной практики - требования к результатам освоения учебной практики

Учебная практика направлена на обобщение и систематизацию знаний и навыков работы по дисциплинам учебных циклов, а также профессионального модуля в целом.

Целями учебной практики являются:

- формирование у обучающихся общего представления об организации сферы туризма, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики;

- развитие умений применять на практике знания, полученные при изучении дисциплин профессионального цикла;

- приобретение первоначального практического опыта по избранной специальности.

Основными задачами учебной практики являются закрепление, углубление и расширение знаний, умений и навыков, полученных в процессе теоретического обучения.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной практики 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; решения проблем, возникающих на маршруте;

- 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.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего – 108 часов (3 недели)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения учебной практики профессионального модуля ПМ.03 является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление тураператорских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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
ПК 3.5	Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг
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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 3.2	Формировать туристский продукт

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Виды деятельности	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием конкретных разделов (тем), обеспечивающих выполнение видов работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Количество часов	Уровень усвоения	
1	3	4	5	6	
УП.03 по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг			108		
ПМ03. Предоставление туроператорских услуг	МДК 03. 01. Технология и организация туроператорской деятельности		54		
	Тема 1. Понятия и виды деятельности туроператора.	Основные положения туроператорской деятельности в нормативно-правовых документах. Виды туроператоров и особенности их работы.	6	2	
		Требования к организации туроператорской деятельности.	6	2	
	Тема 2. Нормативно-правовая база деятельности туроператора.	Правовые и организационные основы деятельности туроператора в России.	6	2	
	Тема 3. Организационный аспект создания туроператора.	Изучение запросов потребителей. Потребительские свойства турпродукта.	6	2	
	Тема 4. Условия создания привлекательного туристского продукта обслуживания.	Технология обслуживания. Классы обслуживания. Пакет услуг.	6	2	
	Тема 5. Проектирование тура и программа	Технологическая документация проектирования тура.	6	2	
		Требования к процессу разработки турпродукта.	6	2	
	Тема 6. Технологии и методы работы с поставщиками туристских услуг.	Организационные аспекты работы с поставщиками услуг. Договорной план. Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками услуг.	6	2	
	Тема 7. Туристская документация.	Технологическая документация	6	2	
	МДК.03.02 Маркетинговые технологии в туризме			54	
	Тема1. Реклама и нерекламные виды продвижения турпродукта.	Реклама туристского продукта. Не рекламные методы продвижения туристского продукта.	6	2	
		Каталог туроператора. Участие в выставках.	6	2	
		Разработка рекламной компании турфирмы.	6		
	Тема 2. Информационные технологии продвижения турпродукта.	Программные продукты бронирования туров.	6	2	
Технологии бронирования турпутевок. Программные продукты резервирования и автоматизации деятельности туроператоров.		6	2		
Тема 3. Расчет стоимости турпродукта и ценообразование.	Финансовая схема работы туроператора. Система комиссионных вознаграждений турагентств.	6	2		

	Тема 4.Формирование сбытовой сети.	Формирование сбытовой сети туроператора. Агентские соглашения.	6	2
		Агентские сети и франчайзинг.	6	2
	Зачетное занятие	Обобщение материала учебной практики. Защита отчета по практике	6	2

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

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

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

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

Для проведения учебной и производственной практики в образовательной организации предусматривается следующая документация:

- годовой план проведения учебной и производственной практики;
- график учебной и производственной практики;
- рабочие программы учебной и производственной практики;
- договоры (соглашения) образовательной организации с базовыми организациями и предприятиями;
- приказ о закреплении обучающихся по базам практики и назначении руководителей практикой от образовательной организации и организаций;
- отчет об учебной практике;
- дневник учебной практики;
- заключение руководителя практики.

По итогам учебной практики проводится защита в форме зачета на основе отчета и/или дневника практики обучающегося. Отчет отражает выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя практики организации (предприятия).

Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), выводы о приобретенных навыках, освоении профессиональных компетенций и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Реализация программы учебной практики требует наличия учебных кабинетов: гуманитарных и социальных дисциплин; иностранного языка; безопасности жизнедеятельности; географии туризма; турагентской и туроператорской деятельности; информационно-экскурсионной деятельности.

4.3. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты

World Tourism Organization UNWTO. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www2.unwto.org>

2. Конвенции и программы ЮНЕСКО. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.unesco.org>

3. Материалы 37-ой сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.unesco.org>

4. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ).

5. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 21 октября 1994 года (по состоянию на 30.09.2011г.).

6. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 01.07.2011) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Основная литература

7. География туризма: учебное пособие / М.В. Асташкина, А.С. Козырева, А.С. Кусков, А.А. Санинская. – М.: Инфра-М, 2015. – 432 с.

8. География туризма: учебное пособие /М.В. Большаник – М.: Инфра-М, 2016. – 304 с.
9. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2015. – 448 с.
10. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2014. – 352 с.
11. Маркетинговые исследования: учебник для СПО / под общ. ред. Д.В. Тюрин. – М.: Юрайт, 2016. – 315 с.
12. Организация туристской индустрии и география: учебник / Н.Г. Можаяева. – М.: Инфра-М, 2014. – 336 с.
13. Экономика и организация туризма: международный туризм: учебное пособие / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев [и др.]; под ред. И.А. Рябовой, Е.Л. Драчевой. – 4-е изд. – М.: Кнорус, 2015.
- Дополнительная литература:**
14. Годин А.М. Маркетинг. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 656 с.
15. Романов А.А. Маркетинг. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 440 с.
16. Статистика туризма : учебник / коллектив авторов : под ред. А.Ю. Александровой. – Электронный учебник. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014, – 464 с.
17. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – Электронный учебник. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014, – 304 с.
18. Маркетинг. Калиева Л.Н. Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 223 с.
19. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / А.А. Назаркина. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. –84 с.
20. Маркетинг в туризме: учебное пособие / И.И. Бутко, В.А. Ситников, Е.А. Ситников – М.: Дашков и К, 2014.
21. Маркетинг в туризме: учебное пособие / Е.В. Сарафанова., А.В. Яцук. – М.: Инфра-М, 2015. – 240 с.
22. Маркетинг в туристском бизнесе /Дашкова Т.Л. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2010. – 64 с.
23. Маркетинг туризма учебное пособие/И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – Электронный учебник. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014, - 224с.
24. Нуралиев С.У. Маркетинг: учебник. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2013. – 362с.
25. Розанова Т.П. Маркетиг услуг гостеприимства и туризма – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 131с.
26. Александрова А. Ю. Международный туризм: Учебное пособие для вузов. – М.: КноРус, 2013. – 460 с.
27. Бессараб Д. А., Штефан Л. В. География международного туризма. В 2 частях. Часть 1. Туристическое страноведение. Серия: География путешествий и туризма. – М.: ТетраСистемс, 2011. – 144 с.
28. Большой словарь географических названий /Гл. ред. В.М. Котляков. – Екатеринбург: У-Фактория, 2003.
29. Весь мир: Страны и столицы. Авт.-сост. Т.Л. Шереметьева, Т.О. Рагозина. – Минск: Харвест, 2004.
30. Генш К. Вьетнам и Восточный Индокитай. Серия «Твой путеводитель» –М.: Восток-Запад, 2007. – 384 с.
31. География международного туризма. Зарубежные страны: Учебное пособие. – Минск: Аверсэв, 2003.

32. География международного туризма: Страны СНГ и Балтии: Учебное пособие. – Минск: Аверсэв, 2004.
33. География туризма : учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 100200 (специальности 100201) "Туризм" : рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в обл. сервиса и туризма Минобрнауки России / под ред. А.Ю. Александровой. - 3-е изд., испр. - М.: Кнорус, 2010. - 592 с.: ил.
34. Горохов С.А. Роготень Н.Н. Общая экономическая, социальная и политическая география: учебное пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011
35. Демина Н.А., Чжу Канци. Страноведение Китая. В 2 частях. Часть 1. – М.: Толмач, 2009. – 248 с.
36. Демина Н.А., Чжу Канци. Страноведение Китая. В 2 частях. Часть 2. – М.: Толмач, 2009. – 208 с.
37. Дмитриевский Ю.Д. Туристские районы мира: Учебное пособие. – Смоленск, 2000.
38. Драчева Е.Л., Яворская А.О., Христов Т.Т. Страноведение - Испания, Кипр, Турция, Египет. – М.: Книгодел, 2012. – 324 с.
39. Драчева Е.Л., Яворская А.О., Христов Т.Т. Страноведение. Германия. Италия. Финляндия. – М.: Книгодел, 2012. – 308 с.
40. Дурович А.П. Организация туризма. – СПб.: Питер, 2009. – 320 с.
41. Душина И. В., Смоктунович Т.Л. География. Материки, океаны, народы и страны. Страноведение. 7 класс. – М.: Вентана-Граф, 2012. – 288 с.
42. Зачиняев П.Н., Фалькович Н.С. География международного туризма. – М.: Мысль, 1972. – 263с.
43. Ильдос Анджела С., Борделли Джорджо Дж. Самые знаменитые заповедные места мира. – М., 2002.
44. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. М., 2006. – 320 с.
45. Климанова О. А., Климанов В.В., Ким Э.В., Сиротин В.И. География. Страноведение. 7 класс. Под ред. О.А. Климановой. – М.: Дрофа, 2011. – 336 с.
46. Косолапов А. Б. Туристское страноведение. Европа и Азия. – М.: КноРус, 2006. – 400 с.
47. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2011. – 288 с.
48. Косолапов А.Б. Туристское страноведение: учебное пособие. - М.: Кнорус, 2010.
49. Кужель Ю.Л., Яворская А.О., Христов Т.Т. Страноведение - ОАЭ, Япония, Китай: Учебное пособие. – М.: Книгодел, МАТГР, 2007. – 258 с
50. Курорты: Энциклопедический словарь. – М.: БСЭ, 1983. – 592с.
51. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник. – 3-е изд. – М.: Кнорус, 2012.
52. Лечение и отдых на курортах мира и России: Справочник. – М.: Культурные традиции, 1997. – 464с.
53. Лобжанидзе А.А., Горохов С. А., Заяц Д. В. Этногеография и география религий. Серия: Высшее профессиональное образование: 2005. – 184 с.
54. Пляжи мира. Практический справочник путешественника. Серия «В путь!». Вып.1. – М., 2004.
55. Радовель В. А. Страноведение. США. – Р-н-Д: Феникс, 2008. Серия: Большая перемена. – 320 с.
56. Родионова И.А. Экономическая и социальная география мира: учебник для бакалавров. – М.: ЮРАЙТ, 2012.
57. Романов А.А., Саакянц Р.Г. География туризма: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2003.

58. Сапожникова Е. Н. Страноведение. Теория и методика туристского изучения стран. – М.: Академия, 2008. Серия: Высшее профессиональное образование. – 240 с.
59. Сапожникова Е.Н. Страноведение: Теория и методика туристического изучения стран. Учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2004.
60. Севастьянов Д. В. Основы страноведения и международного туризма. – М.: Академия, 2008. Серия: Высшее профессиональное образование. – 272 с.
61. Страноведение. ОАЭ, Япония, Китай. – М.: Книгодел, 2012. – 262 с.
62. Страны и регионы мира. 2004: Экономико-политический справочник. М.: МГИМО, 2005.
63. Тонкости продаж. Настольный помощник турагента. Выпуск 2. Лето 2004. – М.: Тонкости продаж, 2004.
64. Тонкости продаж. Настольный помощник турагента. Выпуск 3. Зима 2004-2005. – М.: Тонкости продаж, 2004.
65. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг. – М.-Ростов н/Д.: Издательский центр «МарТ», 2006. – 416 с.
66. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг: учебное пособие. – М.: Руконт, 2011. – 416 с.
67. Ушаков Д.С. Страноведение. Учебное пособие. Серия Туризм и сервис. – М.: 2009. – 256 с.
68. Филиппова И.Г., Погодина В.Л., Лукьянов Е.А. География туризма: Учебник / под ред. Е.И. Богданова. – СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2007 – 264 с.
69. Христов Т.Т. Религиозный туризм: Учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2003.
70. Черных Н.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. - М.: Советский спорт, 2005 – 416 с.
71. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. – М.: Советский спорт, 2008. – 104 с.
72. Энциклопедия туриста. /Гл. ред. Е.И. Тамм. – М.: БРЭ, 1993.
73. Яворская А.О., Христов Т.Т., Драчева Е.Л. Страноведение - Испания, Кипр, Турция, Египет: Учебное пособие. – М.: Книгодел, МАТГР, 2007. – 324 с.
74. Яворская А.О., Христов Т.Т., Драчева Е.Л. Страноведение - Италия, Германия, Финляндия: Учебное пособие. – М.: Книгодел, МАТГР, 2007. – 305 с.
- Географические и исторические энциклопедии**
75. Африка. Энциклопедический справочник. Том 1 и 2. – М.: Советская энциклопедия, 1986-87.
76. Географический энциклопедический словарь. Географические названия. 2-е изд. – М.: Советская энциклопедия, 1989. – 592с.
77. Искусство. Большой энциклопедический словарь. – М.: АСТ, Внешсигма, 2001. – 608с.
78. Краткая географическая энциклопедия. 5 томов. - М.:БСЭ, 1960-1966.
79. Латинская Америка. Энциклопедический справочник. Том 1 (А-К), том 2 (К-Я). – М.: Советская энциклопедия, 1979, 1982. – 576с.+ 656с.
80. Максаковский В.П. Всемирное культурное наследие. – 2-е издание. – М.: Просвещение, 2003. – 608с.
81. Народы и религии мира. Энциклопедия. /Гл. ред. В.А. Тишков. – М.: БРЭ, 1998. – 928с.
82. Поспелов Е.М. Географические названия мира. Топонимический словарь. – 2-е изд. – М.: Русские словари, Астрель, АСТ, 2002. – 512с.
83. Советская историческая энциклопедия. 16 томов. – М.: БСЭ, 1961-1976.
84. Страны и народы: Научно-популярное географо-этнографическое издание в 20 томах. – М.: Мысль, 1978-1985.
85. Britannica. Encyclopedia. Deluxe edition. 2002. CD

86. Encarta. Encyclopedia. Microsoft. CD. 2004.
87. Merriam Webster's Geographical dictionary. 3rd edition. – Springfield, 1996. – 1361p.

Справочники стран мира

88. Большой словарь географических названий/ Гл. ред. В.М. Котляков. – Екатеринбург: У-Фактория, 2003. – 832с.
89. Весь мир: Страны и столицы. Авт.-сост. Т.Л. Шереметьева, Т.О. Раозина. – Минск: Харвест, 2004. – 976с.
90. Вся Азия. Географический справочник. – М.: Муравей, 2003. – 312с.
91. Истомина В.И., Лагутенко Б.Т. Страны мира: Справочник туроператора и туриста. – М.: Советский спорт, 2000. – 224с.
92. Малая энциклопедия стран и народов мира/ Сост. А.П. Акчурин, Н.А. Семикова. – М.: Центрполиграф, 2004. – 621с.
93. Родин И.О., Пименова Т.М. Все страны мира. Энциклопедический справочник. – М.: Вече, 2004. – 624с.
94. Сиротенко Н.Г., Менделеев В.А. Малая энциклопедия стран. 2-е изд. – М.: АСТ; Харьков: Торсинг, 2000. – 720с.
95. Столицы стран мира. Политико-экономический справочник. – М.: Изд-во политической литературы, 1966. – 316с.
96. Столицы стран мира. Агапов В., Асоян Н. И др. – М.: Политиздат, 1986.
97. Страны Африки. Политико-экономический справочник. – М.: Политиздат, 1988.
98. Страны мира. Центральное разведывательное управление. Информационно-аналитические справочники для правительства США. – Екатеринбург: У-Фактория, 2001. – 672с.
99. Страны и регионы мира 2003: Экономико-политический справочник. – М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2003. – 624с.
100. Страны мира. Информационно-аналитический справочник ЦРУ. – Екатеринбург: У-Фактория, 2001. – 672с.
101. Страны мира и международные организации. Справочник. Под ред. В.Н.Филатова. – М.: Униинтех, 2004. – 131с.
102. Хорошев О.А. Страны мира. Справочник-путеводитель. – Ростов-на-Дону: Феинкс, 2003. – 288с.
103. Страны Центральной Америки. История. Экономика. Статистика. – М.: Наука, 2002.
104. Энциклопедия стран мира. Гл. ред. Н.А. Симония. – М.: Экономика, 2004. – 1319с.
105. The World Almanac and book of facts. 2004. – New York, 2003.

Ресурсы сети «Интернет»

109. Сайт Федерального агентства по туризму www.russiatourism.ru
110. Системы поиска туров www.sletat.ru , www.tury.ru , www.exat.ru
Сайты туроператоров и турагентств.
111. <http://www.ecenter.travel/news/our-news/4133/>
112. <http://www.datravel.com/press-centre>

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Реализация ОПОП обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям практики от организации:

Реализация ОПОП обеспечивается профессиональными кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, по месту прохождения обучающимися учебной и производственной практики.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении имеется инструкция по технике безопасности и охране труда для обучающихся, проходящих учебную и производственную практику.

Обучающиеся, вышедшие на практику, допускаются к выполнению работы только при наличии установленного набора документов (договор, дневник, индивидуальное задание и т.п.), после прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также повторения приемов оказания первой доврачебной помощи пострадавшим от несчастных случаев (при получении травмы в период практики).

Каждый инструктаж обучающихся, выходящих на практику, заканчивается обязательной проверкой его усвоения.

Первичный инструктаж проводится руководителями практики от организации, последующие - руководителями практики по месту ее прохождения.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказать первую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и других чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.
- знать и соблюдать правила личной гигиены;
- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной или иных местах, предназначенных для хранения верхней одежды;
- иметь опрятный вид в соответствии с требованиями делового этикета;
- не принимать пищу на рабочем месте.

Учитывая характер работы, обучающиеся/сотрудники должны приходить на работу в удобной обуви и одежде, соответствующей сезону.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

По результатам учебной практики обучающийся обязан представить отчет.

В случае прохождения практики на профильном предприятии/организации предоставляются дневник практики, отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия (организации).

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	– уметь проверять готовность транспортных средств при выходе на маршрут; – уметь проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;	Формы: Стартовая диагностика подготовки обучающихся; выявление мотивации к осуществлению практической деятельности Зачет Отзыв-характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики. Методы: Оценка; Текущий контроль в форме: - тестирования; - отчетов по практическим занятиям; - индивидуальный опрос; - выполнение творческих работ; - интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	- владеть навыками разработки новых туристских маршрутов - формировать туристский продукт	
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	– знать методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания	
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	– взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	
ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг	– умение применить способы контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной, – оценивать результаты своей деятельности, качество досуговых программ	
ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	– уметь проверять готовность транспортных средств при выходе на маршрут; – уметь проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;	

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	– определять и анализировать потребности заказчика; – выбирать оптимальный туристский продукт; – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;	Формы: Стартовая диагностика подготовки обучающихся; выявление мотивации к осуществлению практической деятельности
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – уметь проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями турпродукта	Зачет Отзыв-характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики.
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса	Текущий контроль в форме: - интерпретации результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений ТО	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– знать технологии использования базы данных туроператора – уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения	– составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;	

заданий		
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, рассчитывать различные его варианты;	

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с таблицей:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП.03 по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2018

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 № 474

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании 31 августа 2018 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: В.В. Лешкова, преподаватель без квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП.03 по ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (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

ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг

1.2. Цели и задачи производственной практики - требования к результатам освоения производственной практики

Производственная практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по профессиональному модулю ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения производственной практики 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; решения проблем, возникающих на маршруте;

- 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 туров;
- 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 туров;
 - 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.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы учебной практики: Всего – 72 часа (2 недели)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения производственной практики профессионального модуля ПМ.03 является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление туроператорских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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
ПК 3.5	Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг
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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

№ занятия	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Количество часов	Уровень усвоения
1	2	3	4	5	6
Предоставление туроператорских услуг				72	
1	МДК.03.01 Технология и организация туроператорской деятельности	Организационное собрание (план производственной практики, правила оформления дневника практики, отчетность и аттестация по итогам производственной практики). Встреча с руководителем производственной практики для согласования задания на прохождение практики. Инструктаж по технике безопасности		2	3
2		Проведение инструктажей по технике безопасности, противопожарной профилактике на предприятии. Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия. Экскурсия по подразделениям предприятия. Распределение по рабочим местам. Ознакомление с производством (учредительные документы, устав, организационная структура, нормативная документация, изучение деятельности предприятия и др.). Изучение основных направлений деятельности предприятия		4	3
3		Формирование туристского продукта	Создание и прокладка туристского маршрута. Проведение поиска информации по объектам маршрута. Составление программы обслуживания. Составление и оформление туристских документов	6	3
4		Работа с туристскими документами	Создание информационных пакетов. Создание маршрута и программы обслуживания. Создание сопутствующих документов турпакета	12	3
5		Расчет стоимости туристского продукта	Определение себестоимости туристских услуг. Определение цены турпакета	12	3
		Итого		36	
7	МДК.03.02 Маркетинговые технологии в туризме	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг	Проведения маркетинговых исследований по туристским продуктам. Создание базы данных по туристским продуктам	12	3
8		Продвижение туристского продукта	Проведение презентаций, выставок, рекламных акций. Работа с клиентурой	12	3
9		Реализация туристского продукта	Беседа с туристами по выбору турпакета. Продажа турпакета	6	3
		Написание отчёта по результатам практики. Подготовка к аттестации по итогам производственной практики		4	3
		Зачетное занятие		2	3
		Итого		36	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения

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

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

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. условия организации и проведения практики

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с Положением об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Республики Карелия «Сортавальский колледж», которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и предприятия.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Рабочее место на предприятии, оборудованное всей необходимой офисной техникой для выполнения задач производственной практики (рабочий стол, стул, компьютер с выходом в интернет, телефон).

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

Нормативно-правовые акты

1. Конвенции, программы и статистика World Tourism Organization UNWTO. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www2.unwto.org>

2. Конвенции и программы ЮНЕСКО. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.unesco.org>

3. Материалы 37-ой сессии Генеральной конференции ЮНЕСКО. [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.unesco.org>

4. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ).

5. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 21 октября 1994 года (по состоянию на 30.09.2011г.).

6. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 01.07.2011) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Основная литература

7. География туризма: учебное пособие / М.В. Асташкина, А.С. Козырева, А.С. Кусков, А.А. Санинская. – М.: Инфра-М, 2015. – 432 с.

8. География туризма: учебное пособие /М.В. Большаник – М.: Инфра-М, 2016. – 304 с.

9. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие. – СПб.: Питер, 2015. – 448 с.

10. Кнышова Е.Н. Маркетинг туризма: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2014. – 352 с.

11. Маркетинговые исследования: учебник для СПО / под общ. ред. Д.В. Тюрина. – М.: Юрайт, 2016. – 315 с.

12. Организация туристской индустрии и география: учебник / Н.Г. Можяева. – М.: Инфра-М, 2014. – 336 с.

13. Экономика и организация туризма: международный туризм: учебное пособие / Е.Л. Драчева, Ю.В. Забаев, Д.К. Исмаев [и др.]; под ред. И.А. Рябовой, Е.Л. Драчевой. – 4-е изд. – М.: Кнорус, 2015.

Дополнительная литература:

14. Годин А.М. Маркетинг. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 656 с.

15. Романов А.А. Маркетинг. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 440 с.

16. Статистика туризма : учебник / коллектив авторов : под ред. А.Ю. Александровой. – Электронный учебник. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014, – 464 с.
17. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – Электронный учебник. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014, – 304 с.
18. Маркетинг. Калиева Л.Н. Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 223 с.
19. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / А.А. Назаркина. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 84 с.
20. Маркетинг в туризме: учебное пособие / И.И. Бутко, В.А. Ситников, Е.А. Ситников – М.: Дашков и К, 2014.
21. Маркетинг в туризме: учебное пособие / Е.В. Сарафанова., А.В. Яцук. – М.: Инфра-М, 2015. – 240 с.
22. Маркетинг в туристском бизнесе / Дашкова Т.Л. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2010. – 64 с.
23. Маркетинг туризма учебное пособие/И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – Электронный учебник. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014, - 224с.
24. Нуралиев С.У. Маркетинг: учебник. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2013. – 362с.
25. Розанова Т.П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2012. – 131с.
26. Александрова А. Ю. Международный туризм: Учебное пособие для вузов. – М.: КноРус, 2013. – 460 с.
27. Бессараб Д. А., Штефан Л. В. География международного туризма. В 2 частях. Часть 1. Туристическое страноведение. Серия: География путешествий и туризма. – М.: ТетраСистемс, 2011. – 144 с.
28. Большой словарь географических названий /Гл. ред. В.М. Котляков. – Екатеринбург: У-Фактория, 2003.
29. Весь мир: Страны и столицы. Авт.-сост. Т.Л. Шереметьева, Т.О. Рагозина. – Минск: Харвест, 2004.
30. Генш К. Вьетнам и Восточный Индокитай. Серия «Твой путеводитель» –М.: Восток-Запад, 2007. – 384 с.
31. География международного туризма. Зарубежные страны: Учебное пособие. – Минск: Аверсэв, 2003.
32. География международного туризма: Страны СНГ и Балтии: Учебное пособие. – Минск: Аверсэв, 2004.
33. География туризма : учеб. для студентов вузов, обучающихся по направлению подгот. 100200 (специальности 100201) "Туризм" : рек. УМО учеб. заведений РФ по бразованию в обл. сервиса и туризма Минобрнауки России / под ред. А.Ю. Александровой. - 3-е изд., испр. - М.: Кнорус, 2010. - 592 с.: ил.
34. Горохов С.А. Роготень Н.Н. Общая экономическая, социальная и политическая география: учебное пособие. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2011
35. Демина Н.А., Чжу Канци. Страноведение Китая. В 2 частях. Часть 1. – М.: Толмач, 2009. – 248 с.
36. Демина Н.А., Чжу Канци. Страноведение Китая. В 2 частях. Часть 2. – М.: Толмач, 2009. – 208 с.
37. Дмитриевский Ю.Д. Туристские районы мира: Учебное пособие. – Смоленск, 2000.
38. Драчева Е.Л., Яворская А.О., Христов Т.Т. Страноведение - Испания, Кипр, Турция, Египет. – М.: Книгодел, 2012. – 324 с.

39. Драчева Е.Л., Яворская А.О., Христов Т.Т. Страноведение. Германия. Италия. Финляндия. – М.: Книгодел, 2012. – 308 с.
40. Дурович А.П. Организация туризма. – СПб.: Питер, 2009. – 320 с.
41. Душина И. В., Смоктунович Т.Л. География. Материки, океаны, народы и страны. Страноведение. 7 класс. – М.: Вентана-Граф, 2012. – 288 с.
42. Зачиняев П.Н., Фалькович Н.С. География международного туризма. – М.: Мысль, 1972. – 263с.
43. Ильдос Анджела С., Борделли Джорджо Дж. Самые знаменитые заповедные места мира. – М., 2002.
44. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. М., 2006. – 320 с.
45. Климанова О. А., Климанов В.В., Ким Э.В., Сиротин В.И. География. Страноведение. 7 класс. Под ред. О.А. Климановой. – М.: Дрофа, 2011. – 336 с.
46. Косолапов А. Б. Туристское страноведение. Европа и Азия. – М.: КноРус, 2006. – 400 с.
47. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие. – М.: КНОРУС, 2011. – 288 с.
48. Косолапов А.Б. Туристское страноведение: учебное пособие. - М.: Кнорус, 2010.
49. Кужель Ю.Л., Яворская А.О., Христов Т.Т. Страноведение - ОАЭ, Япония, Китай: Учебное пособие. – М.: Книгодел, МАТГР, 2007. – 258 с
50. Курорты: Энциклопедический словарь. – М.: БСЭ, 1983. – 592с.
51. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма: учебник. – 3-е изд. – М.: Кнорус, 2012.
52. Лечение и отдых на курортах мира и России: Справочник. – М.: Культурные традиции, 1997. – 464с.
53. Лобжанидзе А.А., Горохов С. А., Заяц Д. В. Этногеография и география религий. Серия: Высшее профессиональное образование: 2005. – 184 с.
54. Пляжи мира. Практический справочник путешественника. Серия «В путь!». Вып.1. – М., 2004.
55. Радовель В. А. Страноведение. США. – Р-н-Д: Феникс, 2008. Серия: Большая перемена. – 320 с.
56. Родионова И.А. Экономическая и социальная география мира: учебник для бакалавров. – М.: ЮРАЙТ, 2012.
57. Романов А.А., Саакянц Р.Г. География туризма: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2003.
58. Сапожникова Е. Н. Страноведение. Теория и методика туристского изучения стран. – М.: Академия, 2008. Серия: Высшее профессиональное образование. – 240 с.
59. Сапожникова Е.Н. Страноведение: Теория и методика туристического изучения стран. Учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2004.
60. Севастьянов Д. В. Основы страноведения и международного туризма. – М.: Академия, 2008. Серия: Высшее профессиональное образование. – 272 с.
61. Страноведение. ОАЭ, Япония, Китай. – М.: Книгодел, 2012. – 262 с.
62. Страны и регионы мира. 2004: Экономико-политический справочник. М.: МГИМО, 2005.
63. Тонкости продаж. Настольный помощник турагента. Выпуск 2. Лето 2004. – М.: Тонкости продаж, 2004.
64. Тонкости продаж. Настольный помощник турагента. Выпуск 3. Зима 2004-2005. – М.: Тонкости продаж, 2004.
65. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг. – М.-Ростов н/Д.: Издательский центр «МарТ», 2006. – 416 с.

66. Ушаков Д.С. Прикладной туроперейтинг: учебное пособие. – М.: Руконт, 2011. – 416 с.
67. Ушаков Д.С. Страноведение. Учебное пособие. Серия Туризм и сервис. – М.: 2009. – 256 с.
68. Филиппова И.Г., Погодина В.Л., Лукьянов Е.А. География туризма: Учебник / под ред. Е.И. Богданова. – СПб.: Изд. дом «Бизнес-пресса», 2007 – 264 с.
69. Христов Т.Т. Религиозный туризм: Учебное пособие для вузов. – М.: Академия, 2003.
70. Черных Н.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. - М.: Советский спорт, 2005 – 416 с.
71. Черных Н.Б. Технология путешествий и организация обслуживания клиентов. – М.: Советский спорт, 2008. – 104 с.
72. Энциклопедия туриста. /Гл. ред. Е.И. Тамм. – М.: БРЭ, 1993.
73. Яворская А.О., Христов Т.Т., Драчева Е.Л. Страноведение - Испания, Кипр, Турция, Египет: Учебное пособие. – М.: Книгодел, МАТГР, 2007. – 324 с.
74. Яворская А.О., Христов Т.Т., Драчева Е.Л. Страноведение - Италия, Германия, Финляндия: Учебное пособие. – М.: Книгодел, МАТГР, 2007. – 305 с.

Географические и исторические энциклопедии

75. Африка. Энциклопедический справочник. Том 1 и 2. – М.: Советская энциклопедия, 1986-87.
76. Географический энциклопедический словарь. Географические названия. 2-е изд. – М.: Советская энциклопедия, 1989. – 592с.
77. Искусство. Большой энциклопедический словарь. – М.: АСТ, Внешсигма, 2001. – 608с.
78. Краткая географическая энциклопедия. 5 томов. - М.:БСЭ, 1960-1966.
79. Латинская Америка. Энциклопедический справочник. Том 1 (А-К), том 2 (К-Я). – М.: Советская энциклопедия, 1979, 1982. – 576с.+ 656с.
80. Максаковский В.П. Всемирное культурное наследие. – 2-е издание. – М.: Просвещение, 2003. – 608с.
81. Народы и религии мира. Энциклопедия. /Гл. ред. В.А. Тишков. – М.: БРЭ, 1998. – 928с.
82. Поспелов Е.М. Географические названия мира. Топонимический словарь. – 2-е изд. – М.: Русские словари, Астрель, АСТ, 2002. – 512с.
83. Советская историческая энциклопедия. 16 томов. – М.: БСЭ, 1961-1976.
84. Страны и народы: Научно-популярное географо-этнографическое издание в 20 томах. – М.: Мысль, 1978-1985.
85. Britannica. Encyclopedia. Deluxe edition. 2002. CD
86. Encarta. Encyclopedia. Microsoft. CD. 2004.
87. Merriam Webster's Geographical dictionary. 3rd edition. – Springfield, 1996. – 1361p.

Справочники стран мира

88. Большой словарь географических названий/ Гл. ред. В.М. Котляков. – Екатеринбург: У-Фактория, 2003. – 832с.
89. Весь мир: Страны и столицы. Авт.-сост. Т.Л. Шереметьева, Т.О. Раозина. – Минск: Харвест, 2004. – 976с.
90. Вся Азия. Географический справочник. – М.: Муравей, 2003. – 312с.
91. Истомин В.И., Лагутенко Б.Т. Страны мира: Справочник туроператора и туриста. – М.: Советский спорт, 2000. – 224с.
92. Малая энциклопедия стран и народов мира/ Сост. А.П. Акчурин, Н.А. Семикова. – М.: Центрполиграф, 2004. – 621с.
93. Родин И.О., Пименова Т.М. Все страны мира. Энциклопедический справочник. – М.: Вече, 2004. – 624с.

94. Сиротенко Н.Г., Менделеев В.А. Малая энциклопедия стран. 2-е изд. – М.: АСТ; Харьков: Торсинг, 2000. – 720с.
95. Столицы стран мира. Политико-экономический справочник. – М.: Изд-во политической литературы, 1966. – 316с.
96. Столицы стран мира. Агапов В., Асоян Н. И др. – М.: Политиздат, 1986.
97. Страны Африки. Политико-экономический справочник. – М.: Политиздат, 1988.
98. Страны мира. Центральное разведывательное управление. Информационно-аналитические справочники для правительства США. – Екатеринбург: У-Фактория, 2001. – 672с.
99. Страны и регионы мира 2003: Экономико-политический справочник. – М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2003. – 624с.
100. Страны мира. Информационно-аналитический справочник ЦРУ. – Екатеринбург: У-Фактория, 2001. – 672с.
101. Страны мира и международные организации. Справочник. Под ред. В.Н.Филатова. – М.: Униинтех, 2004. – 131с.
102. Хорошев О.А. Страны мира. Справочник-путеводитель. – Ростов-на-Дону: Феинкс, 2003. – 288с.
103. Страны Центральной Америки. История. Экономика. Статистика. – М.: Наука, 2002.
104. Энциклопедия стран мира. Гл. ред. Н.А. Симония. – М.: Экономика, 2004. – 1319с.
105. The World Almanac and book of facts. 2004. – New York, 2003.

Ресурсы сети «Интернет»

109. Сайт Федерального агентства по туризму www.russiatourism.ru
110. Системы поиска туров www.sletat.ru , www.tury.ru , www.exat.ru
- Сайты туроператоров и турагентств.
111. <http://www.ecenter.travel/news/our-news/4133/>
112. <http://www.datravel.com/press-centre>

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике:

- задание на практику;
- рабочая программа производственной практики;
- график консультаций;
- график проведения аттестации по итогам практики.

Основой учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются рекомендации руководителей практики. В процессе производственной практики, руководитель (от образовательного учреждения) проводит консультации. Самостоятельная работа обучающихся направлена на изучение деятельности организации (базы практики), изучение существующих проблем, разработку предложений по совершенствованию деятельности предприятия.

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Реализация ОПОП обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям практики от организации:

Реализация ОПОП обеспечивается профессиональными кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, по месту прохождения обучающимися учебной и производственной практики.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении имеется инструкция по технике безопасности и охране труда для обучающихся, проходящих учебную и производственную практику.

Обучающиеся, вышедшие на практику, допускаются к выполнению работы только при наличии установленного набора документов (договор, дневник, индивидуальное задание и т.п.), после прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также повторения приемов оказания первой доврачебной помощи пострадавшим от несчастных случаев (при получении травмы в период практики).

Каждый инструктаж обучающихся, выходящих на практику, заканчивается обязательной проверкой его усвоения.

Первичный инструктаж проводится руководителями практики от организации, последующие - руководителями практики по месту ее прохождения.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказать первую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и других чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.
- знать и соблюдать правила личной гигиены;
- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной или иных местах, предназначенных для хранения верхней одежды;
- иметь опрятный вид в соответствии с требованиями делового этикета;
- не принимать пищу на рабочем месте.

Учитывая характер работы, обучающиеся/сотрудники должны приходить на работу в удобной обуви и одежде, соответствующей сезону.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ 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	– уметь проверять готовность транспортных средств при выходе на маршрут; – уметь проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;	Заклучение договора о проведении практики. Приказ о распределении обучающихся по базам практик. Задание на прохождение производственной практики Информация о выполнении заданий в дневнике практики. Проверка выполнения заданий руководителем практики от предприятия Отчёт по практике, включающий сведения о конкретно выполненной работе в период практики, дневник практики, характеристика руководителя практики от предприятия Дифференцированный зачет по итогам практики
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	- владеть навыками разработки новых туристских маршрутов - формировать туристский продукт	
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	– знать методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания	
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	– взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	
ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг	– умение применить способы контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной, – оценивать результаты своей деятельности, качество досуговых программ	

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	– определять и анализировать потребности заказчика; – выбирать оптимальный туристский продукт; – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов	Интерпретации результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения производственной

	эффективного общения;	практики
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – уметь проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями турпродукта	
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений ТО	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– знать технологии использования базы данных туроператора – уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	– составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездах, организуемых туроператорами;	

ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности	– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, рассчитывать различные его варианты	
---	--	--

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с таблицей:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по учебной дисциплине.

5.1 Форма отчетности по практике

Дифференцированный зачет: оформленный дневник практики, отчет, решение ситуационных задач, презентация турпродукта.

Требования к отчету по производственной практике: отчет должен быть представлен в печатном и сброшюрованном виде, заверен печатью и подписью руководителя практики от предприятия (титульный лист отчета). Отчет должен содержать информацию по полученным практическим навыкам, приобретенным в ходе практики, мнение обучающегося об организации работы турфирмы, его замечания и предложения по совершенствованию работы предприятия.

Отчет по производственной практике должен содержать нижеследующие разделы:

- организационная структура туристической фирмы
- основные направления деятельности туристической фирмы
- основные правила и методика составления программ туров в туристической компании, расчет туров
- взаимодействие с партнерами, специфика общения с иностранными партнерами
- характеристика агентской сети туроператора
- работа с турагентствами по продвижению и реализации турпродукта
- характеристика туристского региона (по выбору обучающегося), специфика направления, туристские ресурсы и инфраструктура.

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

специальности 43.02.10 «Туризм»

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 № 474

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании 30 августа 2019 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: С.А. Науменко, преподаватель первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	14
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	17

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04. Управление функциональным подразделением организации

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности и соответствующих компетенций (ВПД) «Управление функциональным подразделением организации», в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями: подразделения.

ПК 4.1. Планировать деятельность.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.

1.2. Цели и задачи модуля - требования к результатам освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- проведения презентаций; расчета основных финансовых показателей

деятельности организации (подразделения).

уметь:

- собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы,

рабочие группы;

- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- осуществлять эффективное общение;
- оценивать и анализировать качество работы подразделения;
- организовывать работу с офисной техникой;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации

делопроизводства;

- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
- внедрять инновационные методы работы;
- защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;
- организовывать оформление туристической документации, составление, учет и

хранение отчетных данных;

- оформлять документацию в соответствии с требованиями документационного обеспечения управления;

знать:

- методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;
- виды планирования и приёмы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- организацию отчётности в туризме;

- основные показатели качества работы подразделения;
- требования к составлению и оформлению документов;
- организацию работы с документами;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- стандартное программное обеспечение для организации делопроизводства
- организацию отчётности в туризме.
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- основные законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в процессе профессиональной деятельности;
- законодательные акты и нормативные документы, регламентирующие туристическую деятельность;
- стандарты, нормы и правила ведения документации;
- систему документационного обеспечения управления.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы профессионального модуля

всего – 387 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 279 часов, включая:
 обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 186 часов;
 самостоятельной работы обучающегося – 93 часа;
 учебной, производственной практик – 108 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности в проектировании зданий и сооружений, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

<i>Код</i>	<i>Наименование результата обучения</i>
ПК 4.1	Планировать деятельность.
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию.
ПК 4.4	Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Анализировать социально-экономические и политические проблемы и процессы, использовать методы гуманитарно-социологических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности
ОК 3	Организовывать свою собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 4	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 5	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимую для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 6	Работать в коллективе и команде, обеспечивать её сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 8	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности
ОК 9	Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные традиции
ОК 10	Знать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Код профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 4.1, ПК 4.2	МДК 04.01 «Управление деятельностью функционального подразделения».	150	100	30	-	50	-	36	
ПК 4.3, ПК 4.4	МДК.04.02 «Современная оргтехника и организация делопроизводства»	129	86	66	-	43	-	36	
ПП.04.	Производственная практика, (по профилю специальности), часов								36
Всего:		387	186	96		93	-	72	36

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

№ занятия	Содержание учебного материала, лабораторные и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов			Тематика домашних заданий	Уровень освоения
		Лекции	ПЗ	СР		
1	2	3	4	5	6	7
ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации		90	96	93		
МДК 04. 01. Управление деятельностью функционального подразделения		70	30	50		
Тема 1. Планирование деятельности структурного подразделения		10	4	7		
1	Сущность планирования. Значение планирования как функция управления. План и его структура. Виды планов.	2			Конспект	1
2	Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Доклад по теме: «Необходимость и сущность планирования».				3		
3	Практическое занятие 1. Разработка регламента работы отдела турфирмы на месяц.		2		Отчет	2
4	Разновидности планирования: долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное	2			Конспект	1
5	Практическое занятие 2. Составить таблицу функций управления деятельности функционального подразделения.		2		Отчет	2
6	Перспективный анализ развития подразделения. Технология планирования.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: подготовить презентацию на тему «Характеристика процесса планирования в организации и его этапы».				4		
7	Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический.	2			Конспект	1
Тема 2. Технология организации работы структурного подразделения компании		16	6	11		
8	Цели, задачи и миссия туристской организации. «Дерево целей».	2			Конспект	1
9	Задачи туристических агентств и туроператорских компаний. Определение миссии туристской организации.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Подготовка доклада на тему «Цели туристских организаций и цели их подразделений».				4		
10	Практическое занятие 3. Сбор информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.		2		Отчет	2
11	Координация и регулирование деятельности функционального подразделения.	2			Конспект	1
12	Организация как функция управления подразделением.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: подготовка доклада на тему «Разделение труда и его виды».				3		
13	Практическое занятие 4. Провести социально-психологическое исследование на тему «Морально-психологический климат в коллективе».		2		Отчет	2
14	Понятие и виды структур управления. Сущность, типы и принципы построения организационных структур.	2			Конспект	1
15	Делегирование полномочий. Понятие и виды полномочий.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: подготовить презентацию на тему «Полномочия и ответственность».				4		
16	Централизация и децентрализация полномочий. Преграды делегирования полномочий.	2			Конспект	1
17	Должностная инструкция: понятие, структура, виды и правила составления.	2			Конспект	1
18	Практическое занятие 5. Изучить или разработать должностные инструкции директора турфирмы, менеджера турфирмы, агента по туризму.		2		Отчет	2
Тема 3. Мотивация персонала		4	2	3		
19	Мотивация персонала структурного подразделения.	2			Конспект	1
20	Природа мотивации. Процесс мотивации.	2			Конспект	1

Самостоятельная работа: подготовка доклада на тему: «Мотивационная структура».				3		
21	Практическое занятие 6. Решение ситуационных задач на тему: «Стимулирование персонала. Формы стимулирования персонала».		2		Отчет	2
Тема 4. Организация делового общения. Групповая динамика.		20	10	15		
22	Деловое общение и его особенности. Понятие делового общения, его особенности и виды.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: подготовить презентацию на тему: «Деловое общение».				4		
23	Практическое занятие 7. Разработка и проведение тренинга делового общения		2		Отчет	2
24	Способы общения и условия эффективного взаимодействия.	2			Конспект	1
25	Презентация как способ взаимодействия.	2			Конспект	1
26	Понятие и сущность переговоров, интервью, служебных телефонных разговоров.	2			Конспект	1
27	Практическое занятие 8. Проведения бесед, совещаний и деловых переговоров.		2		Отчет	2
28	Формальные и неформальные группы. Причины их образования.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: подготовить доклад на тему: «Коммуникабельность как залог успешной профессиональной деятельности».				3		
29	Межличностное общение и его проблемы	2			Конспект	1
30	Коллектив и его особенности.	2			Конспект	1
31	Практическое занятие 9. Провести социально-психологическое исследование на тему «Морально-психологический климат в коллективе».		2		Отчет	2
32	Рабочая группа и ее структура.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: подготовить презентацию на тему «Структуры и виды рабочих групп».				4		
33	Групповые феномены и их характеристики.	2			Конспект	1
34	Практическое занятие 10. Выявление групповой динамики в подразделении организации.		2		Отчет	2
35	Руководство коллективом (Методы и стили управления).	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: подготовить презентацию на тему: «Влияние, власть, лидерство».				4		
36	Практическое занятие 11. Провести социально – психологическое исследование на тему «Стиль руководства».		2		Отчет	2
Тема 5. Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения.		12	6	9		
37	Сущность и технология процесса контроля.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: подготовить презентацию на тему «Контроль в управлении».				4		
38	Контроль как заключительная фаза управленческого контроля. Характеристика этапов контроля.	2			Конспект	1
39	Разновидности контроля: предварительный, текущий и заключительный.	2			Конспект	1
40	Практическое занятие 12. Разработка схемы процесса контроля деятельности сотрудников подразделения.		2		Отчет	2
41	Черты эффективного контроля: стратегическая направленность, своевременность, гибкость, простота и экономичность	2			Конспект	1
42	Поведенческие аспекты контроля. Принятие управленческого решения по результатам контроля.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: подготовить доклад на тему: «Управленческие решения и порядок их разработки».				3		
43	Информационное обеспечение контроля.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: проработка конспектов занятий.				2		
44	Практическое занятие 13. Расчет финансовых показателей деятельности организации и ее подразделений		2		Отчет	2
45	Практическое занятие 14. Составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения		2		Отчет	2

	конкретной туристической организации.					
Тема 6. Разработка рекомендаций по улучшению работы предприятия.		8	2	5		
46	Теоретические основы стратегического анализа внутренней и внешней среды предприятия.	2			Конспект	1
47	PEST-анализ и анализ микроокружения предприятия	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: проработка конспектов занятий.				2		
48	SWOT –анализ и определение стратегии развития	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Подготовить доклад на тему: «Анализ прибыльности и рентабельности предприятия».				3		
49	Практическое занятие 15. Разработка мер по повышению эффективности работы предприятия.		2		Отчет	2
50	Оценка эффективности реализуемых мер по улучшению работы предприятия.	2			Конспект	1
МДК 04.02. Современная оргтехника и организация делопроизводства		20	66	43		
Тема 1. Роль документа в процессе управленческой деятельности		6	18	12		
51	Понятие документа, информации, обратив внимание на основные функции и принципы классификации документов.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Подготовить презентацию по теме: «Понятие ДОУ и делопроизводства».				4		
52	Классификация документов. Типовые рекомендации и общие требования к документированию управленческой деятельности.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Подготовить презентацию по теме: «Единая государственная система делопроизводства (ЕГСД) как упорядоченный комплекс правил, нормативов».				4		
53	Унифицированные системы документации.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Подготовить презентацию по теме: «Виды документов в процессе деятельности организации».				4		
54	Практическое занятие 16. Создание документов с помощью шаблонов.		2		Отчет	2
55	Практическое занятие 17. Оформление документа в соответствии с требованиями.		2		Отчет	2
56	Практическое занятие 18. Оформление реквизитов документов, используемых в туристской отрасли.		2		Отчет	2
57	Практическое занятие 19. Организация коммерческой переписки.		2		Отчет	2
58	Практическое занятие 20. Создание служебных бланков.		2		Отчет	2
59	Практическое занятие 21. Создание докладной записки.		2		Отчет	2
60	Практическое занятие 22. Создание акта.		2		Отчет	2
61	Практическое занятие 23. Оформление резюме.		2		Отчет	2
62	Практическое занятие 24. Оформление делового письма.		2		Отчет	2
Тема 2. Распорядительная документация		4	12	8		
63	Унифицированная система организационно распорядительной документации.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Подготовить презентацию по теме: «Законодательная и нормативно-методическая основа делопроизводства».				4		
64	Требования к оформлению документов.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Подготовить презентацию: «Закон «О стандартизации» от 10 июня 1993 г. № 5154-1».				4		
65	Практическое занятие 25. Создать устав организации, должностные инструкции, штатное расписание.		2		Отчет	2
66	Практическое занятие 26. Составить унифицированную форму № Т-1 «Приказ (распоряжение) о приеме работника на работу»		2		Отчет	2
67	Практическое занятие 27. Составить унифицированную форму № Т-5 «Приказ (распоряжение) о		2		Отчет	2

	переводе работника на другую работу»					
68	Практическое занятие 28. Составить унифицированную форму № Т-6 «Приказ (распоряжение) о предоставлении отпуска работнику»		2		Отчет	2
69	Практическое занятие 29. Составить унифицированную форму № Т-8 «Приказ (распоряжение) о прекращении (расторжении) трудового договора с работником (увольнении)»		2		Отчет	2
70	Практическое занятие 30. Составить унифицированную форму № Т-9 «Приказ (распоряжение) о направлении работника в командировку»		2		Отчет	2
Тема 3. Оформление договорных отношений		6	22	14		
71	Понятие, виды, классификация договоров.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Презентация по теме: «Коллективный договор».				4		
72	Особенности оформления договорной документации.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: проработка конспектов занятий.				2		
Самостоятельная работа: Презентация по теме: «Договорная работа в качестве наиболее значимого, важного участка деятельности предприятия».				4		
73	Организация документооборота на предприятии, хранение договоров.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Презентация по теме: «Организация договорной работы и значение при этом деятельности юридической службы».				4		
74	Практическое занятие 31. Оформление заявки и листа бронирования туристских услуг.		2		Отчет	2
75	Практическое занятие 32. Оформление договора о сотрудничестве и на туристское обслуживание.		2		Отчет	2
76	Практическое занятие 33. Договор страхования.		2		Отчет	2
77	Практическое занятие 34. Договор экскурсионных услуг.		2		Отчет	2
78	Практическое занятие 35. Договор агентирования.		2		Отчет	2
79	Практическое занятие 36. Договор поручения.		2		Отчет	2
80	Практическое занятие 37. Договор купли-продажи имущественных прав (туристского продукта).		2		Отчет	2
81	Практическое занятие 38. Договор комиссии.		2		Отчет	2
82	Практическое занятие 39. Договор с гостиничным предприятием на оказание гостиничных услуг.		2		Отчет	2
83	Практическое занятие 40. Договор услуг общественного питания.		2		Отчет	2
84	Практическое занятие 41. Договор перевозки.		2		Отчет	2
Тема 4. Современная оргтехника. Классификация современной офисной техники.		4	14	9		
85	Классификация средств оргтехники. Средства составления и изготовления документов. Средства транспортирования документов. Средства обработки документов. Средства копирования документов. Средства административно-управленческой связи.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Презентация по теме: «Технические средства, упрощающие ведение делопроизводства на предприятии».				4		
86	Компьютерные системы в оргтехнике. Компьютерные системы административно-управленческой связи.	2			Конспект	1
Самостоятельная работа: Подготовить доклад по теме: «Система управления электронными документами».				3		
Самостоятельная работа: Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной технической литературы по теме «Основные качественные показатели системы передачи информации. Каналы связи».				2		
87	Практическое занятие 42. Обработка сложных документов. Сканирование текста, графики, таблиц, документов с разворотом.		2		Отчет	2

88	Практическое занятие 43. Работа в офисных программах (ABBYY FineReader, Архиватор 7zip, Ccleaner, Microsoft Office). Сканирование и обработка документа содержащего текст, таблицу, изображение.		2		Отчет	2
89	Практическое занятие 44. Работа в специализированных программах 1С: Турагентство, Мои Туристы.		2		Отчет	2
90	Практическое занятие 45. Работа в специализированных программах Лидер-тур, TurWin, МоиДокументы-Туризм.		2		Отчет	2
91	Практическое занятие 46. Работа в специализированных программах САМО-турагент, U-ON.Travel.		2		Отчет	2
92	Практическое занятие 47. Анализ и сопоставление имеющихся систем документооборота на предприятии туризма.		2		Отчет	2
93	Практическое занятие 48. Выработка предложений по совершенствованию организации электронного и бумажного документооборота предприятия с обоснованием выбора конкретных способов и средств оргтехники.		2		Отчет	2
УП.04			72			
Учебная практика Виды работ:						
<ul style="list-style-type: none"> • Сбор информации о деятельности организации и отдельных её подразделений. • Составление плана работы подразделения. • Проведения инструктажа работников. • Планирование работы с сотрудниками. • Проведение инструктажа работников. • Контроль качества работы персонала. • Оформление отчетно-планирующей документации. • Составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения, в том числе с использованием оргтехники. • Проведение презентаций. • Расчёт основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения). 			72			2
ПП.04			36			
Производственная практика Виды работ:						
<ul style="list-style-type: none"> • собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; • использовать различные методы принятия решений; • составлять план работы подразделения; • организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; • работать в команде и осуществлять лидерские функции; • осуществлять эффективное общение; • проводить инструктаж работников; • контролировать качество работы персонала; • контролировать технические и санитарные условия в офисе; • управлять конфликтами; • работать и организовывать работу с офисной техникой; • пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; • оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации; 			36			3

<ul style="list-style-type: none"> • рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); • собирать информацию о качестве работы подразделения; • оценивать и анализировать качество работы подразделения; • разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; • внедрять инновационные методы работы. 			
--	--	--	--

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

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

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

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебных аудиторий, реализующих программы «Информационные технологии»; производственной базы практики, библиотеки, читального зала с выходом в сеть Интернет.

Оборудование лабораторий и рабочих мест лабораторий:

Оборудование учебных кабинетов и рабочих мест кабинетов: по количеству учащихся.

макеты, плакаты, модели по темам и элементов зданий;

справочно-нормативная документация;

учебная литература.

Технические средства обучения:

компьютерные комплекты и компьютерные столы для обучающихся;

мультимедийный проектор.

Реализация программы модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которую рекомендуется проводить концентрированно.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Алешникова, В. И. Основы менеджмента: теория и практика: учеб. пособие / В.И. Алешникова, О.Н. Григорова. — Воронеж: АОНО ВПО «Институт менеджмента, маркетинга и финансов», 2017. - 208 с.

2. Веснин В.Р. Основы менеджмента: учебник для вузов/ Веснин В.Р. - М.: Проспект, 2018.- 320 с.

3. Гончаров В.И Менеджмент: учебное пособие для вузов / В.И. Гончаров.- Мн.: Современная школа, 2017. - 640 с.

4. Разу, М.Л. Менеджмент: учебник / М.Л.Разу. - М.: КНОРУС, 2016. - 472 с.

5. Андреева В.И. Делопроизводство: Практическое пособия с образцами документов, 6-е изд., испр. и доп. М.: Бизнес-школа «Интел-Синтез», 2017

6. Басаков М.И. Делопроизводство: конспект лекций / М. И. Басаков. – 4-е изд., доп. и перераб. – Ростов н/Д : Феникс, 2018. – 192 с.

7. Бройдо В.Л. Офисная оргтехника для делопроизводства и управления / В.Л. Бройдо. – 4-е изд. – М.: Филинь, 2018. – 424 с.

8. Пшенко А.В. Документационное обеспечение управления (делопроизводство): учеб. пособие / А.В. Пшенко. – 3-е изд. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2018. – 256 с.

Дополнительные источники:

9. Румянцева З.П. Общее управление организацией. Теория и практика: учебник / З.П. Румянцева - М.:ИНФРА-М, 2017.-304 с.- (Высшее образование).

10. Гибсон Дж. Л. Организации: поведение, структура, процессы : пер . с англ. / Дж. Л. Гибсон, Д.М. Иванцевич, Д.Х. Донелли –мл. - 8-е изд.- М. : ИНФРА-М, 2018.- 662 с.

11. Кабушкин Н.И. Основы менеджмента: учеб.пособие / Н.И. Кабушкин. -11-е изд.- М.: Новое знание, 2018. - 336 с.

12. Лютенс Ф. Организационное поведение: пер. с англ. / Ф. Лютенс - 7-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2016.- 692 с.

13. Мескон М.Х, Альберт М, Хедоури Ф. Основы менеджмента: пер. с англ./М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури - 3-е изд. - М.: Вильямс, 2015.- 672 с.

14. Менеджмент: учебник для вузов / под ред. М.М. Максимцова, М.А. Комарова.- 2-е изд., перераб. и доп.- М.: ЮНИТИ-ДАНА, Единство, 2018.- 320 с.

15. Общее управление организацией: принципы и процессы: 17- модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 3 / Румянцева З. П. и др. - М.: ИНФРА-М, 2018.- 288 с.

16. Организация и ее деловая среда: 17 модульная программа для менеджеров «управление развитием организации». Модуль 2 / Смирнова В.Г и др. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 192 с.

17. Семенова И.И. История менеджмента: / И.И. Семенова.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 222 с.

18. Филонович С.Р. Лидерство и практические навыки менеджера: 17 модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 9 / С.Р. Филонович. - М.: ИНФРА-М, 2018,-288 с.

19. Богатая И.Н. Делопроизводство и бухгалтерия / И.Н. Богатая, Л.Н. Кузнецова. – 2-е изд.– М.: Академия, 2017. – 246 с.

20. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов. – М.: Изд-во стандартов, 2016. – 16с.

21. Делопроизводство: учебник / Е. Н. Басовская, Т. А. Быкова, М. М. Вялова [и др.]. – 4-е изд., стер. – М.: Академия, 2016. – 176 с.

22. Лопатникова, Е. А. Делопроизводство: образцы документов с комментариями / Е.А. Лопатникова. – 2-е изд. – М. : Омега-Л, 2017. – 288 с.

23. Панасенко Ю.А. Делопроизводство: документационное обеспечение управления: учеб. пособие / Ю.А. Панасенко. – М.: РИОР, 2019. – 93 с.

24. Кановская М.Б. Деловой этикет для успешных людей. – М.- С-Пб., 2018.

25. Ливак Б.В. Практические занятия по управлению. - М., 2017.

26. Практикум по теории управления /под ред. Ю.В. Васильевой. – М., 2017.

27. Ткаченко С.С. Настольная книга предпринимателя. – Ростов н/Д, 2016.

Периодические издания:

1. Журнал «Менеджмент в России и за рубежом».

2. Журнал « Искусство управления».

3. Журнал «Проблемы теории и практики управления».

4. Журнал «Российский экономический журнал».

5. Журнал «ЭКО»

6. Журнал «Управление персоналом»

Интернет-ресурсы:

7. Электронно-библиотечная система «КнигаФонд» (www.knigafund.ru)

8. Правовая система КонсультантПлюс (<http://www.consultant.ru/>)

9. Электронно-библиотечная система <http://znanium.com/>

10. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://window.edu.ru/window>, свободный. - Загл. с экрана.

11. Российская национальная библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://nlr.ru/lawcenter>, свободный. - Загл. с экрана.

12. Электронные библиотеки России /pdf учебники студентам [Электронный ресурс]. - Режим доступа: http://www.gaudeamus.omskcity.com/my_PDF_library.html, свободный. - Загл. с экрана.

13. Экономико–правовая библиотека [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.vuzlib.net>, свободный. — Загл. с экрана.

14. <http://dogovorlibrary.by.ru/index.htm> - коллекция типовых договоров, образцов заявлений, исков, бланков

15. www.directum.ru/339256.shtml - электронное делопроизводство и канцелярия

16. www.directum.ru/340614.shtml - ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения.

17. www.dis.ru/slovar/deloproizvodstvo- словарь по разделу «Делопроизводство»
18. www.hrm.ru/db/hrm/94BA941BD8FB5A55C32569BC005C96AA/category.html- статьи по делопроизводству
19. www.iparegistr.com/sekretdelo.php - журнал «Секретарское дело»
20. www.microsoft.com/rus/government/docflow - эл.документооборот и делопроизводство.
21. www.mifi.ru/buchuchet-workmaking-lesson-1.htm - оформление служебных писем
22. www.opb.ru/deloproizvodstvo.html - делопроизводство в организации
23. www.siora.ru/regulation/87.asp - образцы должностных инструкций

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Для получения знаний в рамках профессионального модуля предусмотрены занятия в форме лекций, семинарских занятий, работа с нормативными документами, решение практических и ситуационных задач, самостоятельная работа студентов. Проведение занятий по разделам МДК 04.01 может осуществляться одновременно.

В рамках профессионального модуля обязательно прохождение учебной практики для получения первичных профессиональных навыков, которая осуществляется концентрированно, и производственной практики (тоже концентрированно). Учебные практики по разделам МДК 04.01 должны проводиться после окончания теоретического и лабораторно-практического цикла.

Итоговой формой контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля является сдача квалификационного экзамена.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю преподаваемой дисциплины (модуля);
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, обязательное прохождение стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин.

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Планировать деятельность.	собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; использовать различные методы принятия решений; составлять план работы подразделения; работать в команде и осуществлять лидерские функции; осуществлять эффективное общение; управлять конфликтами	- тестирование; - оценка на практическом занятии; - оценка выполнения практического задания; - зачет по производственной практике; - квалификационный экзамен по модулю
Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; проводить инструктаж работников; контролировать качество работы персонала	- тестирование; - оценка на практическом занятии; - оценка выполнения практического задания; - зачет по производственной практике; - квалификационный экзамен по модулю
Оформлять отчетно-планирующую документацию	контролировать технические и санитарные условия в офисе; работать и организовывать работу с офисной техникой; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации; рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности)	- тестирование; - оценка на практическом занятии; - оценка выполнения практического задания; - экзамен; - зачет по производственной практике; - квалификационный экзамен по модулю
Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать	собирать информацию о качестве работы подразделения; оценивать и анализировать качество работы подразделения; разрабатывать меры по повышению	- тестирование; - оценка на практическом занятии; - оценка выполнения практического задания;

мероприятия по совершенствованию работы	эффективности работы подразделения; внедрять инновационные методы работы.	- зачет по учебной практике; - зачет по производственной практике; - квалификационный экзамен по модулю
---	--	---

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
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- демонстрация интереса к будущей специальности	Наблюдение и оценка на практических занятиях, при выполнении самостоятельных работ, по учебной и производственной практикам
Анализировать социально-экономические и политические проблемы и процессы, использовать методы гуманитарно-социологических наук в различных видах профессиональной и социальной деятельности	- оптимизация методов и способов решения профессиональных задач с учетом анализа социально-экономических процессов	
Организовывать свою собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в земельно-имущественных отношениях; - оценка эффективности и качества выполнения работ.	
Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	- решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области управления территориями и недвижимым имуществом	
Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- эффективный поиск необходимой информации; - использование различных источников, включая электронные	
Работать в коллективе и команде, обеспечивать её сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	- взаимодействие с обучающимися, преподавателями, мастерами, руководителями практик от предприятия в ходе обучения	

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	- организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	- анализ инноваций в области земельно-имущественных отношений	
Уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям, толерантно воспринимать социальные и культурные традиции	знание исторических и культурных традиций страны в целом и места проживания; - отсутствие нетерпимости к представителям других народов и национальностей, их культуре и традициям	
Соблюдать правила техники безопасности, нести ответственность за организацию мероприятий по обеспечению безопасности труда	- демонстрация знаний и соблюдение правил техники безопасности	

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с универсальной шкалой (таблица).

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	отлично
76-90	4	хорошо
60-75	3	удовлетворительно
Менее 60	2	не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений экзаменационной комиссией определяется интегральная оценка освоенных обучающимися профессиональных и общих компетенций, как результатов освоения профессионального модуля.

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.04 по ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации
специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2018

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 № 474

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании 31 августа 2018 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: С.А. Науменко, преподаватель без квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

УП.04 по ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

1.1. Область применения рабочей программы учебной практики

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Управление функциональным подразделением организации и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения
- ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
- ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию
- ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы

1.2. Цели и задачи учебной практики - требования к результатам освоения учебной практики

Учебная практика направлена на обобщение и систематизацию знаний и навыков работы по дисциплинам учебных циклов, а также профессионального модуля в целом.

Целями учебной практики являются:

- формирование у обучающихся общего представления об организации сферы туризма, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики;
- развитие умений применять на практике знания, полученные при изучении дисциплин профессионального цикла;
- приобретение первоначального практического опыта по избранной специальности.

Основными задачами учебной практики являются закрепление, углубление и расширение знаний, умений и навыков, полученных в процессе теоретического обучения.

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

иметь практический опыт:

- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;
- составления плана работы подразделения; проведения инструктажа работников;
- работы с офисной техникой;
- контроля качества работы персонала;
- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- проведения презентаций;
- расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

уметь:

- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- осуществлять эффективное общение;
- проводить инструктаж работников;
- контролировать качество работы персонала;

- контролировать технические и санитарные условия в офисе;
- управлять конфликтами;
- работать и организовывать работу с офисной техникой;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
- проводить презентации;
- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
- собирать информацию о качестве работы подразделения;
- оценивать и анализировать качество работы подразделения;
- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
- внедрять инновационные методы работы;
- знать:
- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчетности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- методику проведения презентаций;
- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего – 72 часа (2 недели)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения учебной практики профессионального модуля ПМ.01 является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
ПК 4.3.	Оформлять отчетно-планирующую документацию
ПК 4.4.	Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы
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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Виды деятельности	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием конкретных разделов (тем), обеспечивающих выполнение видов работ	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Количество часов	Уровень усвоения
1	2	3	4	5	6
Управление функциональным подразделением организации	МДК.04.01		Вводное занятие. Техника безопасности. Инструктаж	2	
		Технология организации работы структурного подразделения организации	Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений	6	2
		Планирование деятельности структурного подразделения	Характеристика используемых методов управления. Оценка психологического климата турфирмы	6	2
		Организация делового общения	Анализ системы контроля турфирмы. Анализ системы коммуникации турфирмы	6	2
		Групповая динамика	Анализ системы планирования турфирмы. Анализ системы мотивации коллектива турфирмы	6	2
		Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения	Работа со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства	6	2
		Зачетное занятие	Обобщение учебного материала. Защита отчета по практике	4	2
		Итого			36
	МДК.04.02		Вводное занятие. Техника безопасности. Инструктаж	2	2
		Документация функционального подразделения компании	Соблюдение правил техники безопасности. Практика работы с офисной техникой	4	2
		Системы документации подразделения	Описание структуры и кадровой политики турфирмы	6	2
		Организация делопроизводства	Формирование практических навыков по анализу функциональной и отраслевой структуры турфирмы	6	2
		Использование современной техники при работе с документацией	Практика работы с туристской документацией и отчетностью	12	2
		Зачетное занятие	Обобщение учебного материала. Зачетная работа	6	2
Итого				36	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);

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

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

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики:

Для проведения учебной и производственной практики в образовательной организации предусматривается следующая документация:

- годовой план проведения учебной и производственной практики;
- график учебной и производственной практики;
- рабочие программы учебной и производственной практики;
- договоры (соглашения) образовательной организации с базовыми организациями и предприятиями;
- приказ о закреплении обучающихся по базам практики и назначении руководителей практикой от образовательной организации и организаций;
- отчет об учебной практике;
- дневник учебной практики;
- заключение руководителя практики.

По итогам учебной практики проводится защита в форме зачета на основе отчета и/или дневника практики обучающегося. Отчет отражает выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя практики организации (предприятия).

Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), выводы о приобретенных навыках, освоении профессиональных компетенций и возможности применения теоретических знаний, полученных при обучении.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Реализация программы учебной практики требует наличия учебных кабинетов: гуманитарных и социальных дисциплин; иностранного языка; информатики и информационных технологий в профессиональной деятельности.

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

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (действующая редакция)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
4. Трудовой кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
5. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»
6. Постановление правительства РФ «О правилах оказания услуг по реализации туристского продукта»
7. Закон РФ «Об организации страхового дела в РФ»
8. Федеральный закон «О рекламе»
9. Закон РФ «О защите прав потребителей»
10. Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. N 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти"

Основная литература

11. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Инфра-М, 2013. – 400 с.
12. Евтихов О.В. Управление персоналом организации: учебное пособие (бакалавриат). – М.: Инфра-М, 2016. – 297 с.
13. Кузнецова Т.В. Документационное обеспечение (делопроизводство): учебное пособие / Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина. – М.: Флинта, 2014. – 360 с.

14. Кузнецов И.Н. Документированное обеспечение управление. Документооборот и делопроизводство. – М.: Юрайт, 2015. – 256 с.
15. Мохова Ю.А., Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. М.: Инфра-М, 2015. – 208 с.

Дополнительная литература:

16. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально–культурном сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА–М, 2011.
17. Маркетинг туризма: учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
18. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
19. Экономика туризма: учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Ресурсы сети «Интернет»

20. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]
21. Журнал «Современные технологии делопроизводства и документооборота» [Режим доступа <http://www.proflit.ru>]
22. Информационно-правовая система Гарант [Режим доступа <http://www.garant.ru>]
23. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Реализация ОПОП обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям практики от организации:

Реализация ОПОП обеспечивается профессиональными кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, по месту прохождения обучающимися учебной и производственной практики.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении имеется инструкция по технике безопасности и охране труда для обучающихся, проходящих учебную и производственную практику.

Обучающиеся, вышедшие на практику, допускаются к выполнению работы только при наличии установленного набора документов (договор, дневник, индивидуальное задание и т.п.), после прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также повторения приемов оказания первой доврачебной помощи пострадавшим от несчастных случаев (при получения травмы в период практики).

Каждый инструктаж обучающихся, выходящих на практику, заканчивается обязательной проверкой его усвоения.

Первичный инструктаж проводится руководителями практики от организации, последующие - руководителями практики по месту ее прохождения.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказать первую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и других чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.
- знать и соблюдать правила личной гигиены;
- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной или иных местах, предназначенных для хранения верхней одежды;
- иметь опрятный вид в соответствии с требованиями делового этикета;
- не принимать пищу на рабочем месте.

Учитывая характер работы, обучающиеся/сотрудники должны приходить на работу в удобной обуви и одежде, соответствующей сезону.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

По результатам учебной практики обучающийся обязан представить отчет.

В случае прохождения практики на профильном предприятии/организации предоставляются дневник практики, отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия (организации).

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; – виды планирования и приёмы эффективного планирования; – эффективные методы принятия решений; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; – использовать различные методы принятия решений; – составлять план работы подразделения; – оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации; – рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); – оценивать и анализировать качество работы подразделения; – разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – составления плана работы подразделения; – контроля: качества работы персонала; – составления отчетно– плановой документации о деятельности подразделения; – расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения) 	<p>Формы:</p> <p>Стартовая диагностика подготовки обучающихся; выявление мотивации к осуществлению практической деятельности</p> <p>Зачет</p> <p>Отзыв- характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики</p> <p>Методы:</p> <p>Оценка;</p> <p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - тестирования; - отчетов по практическим занятиям; - индивидуальный опрос; - выполнение творческих работ;

<p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных</p>	<p>знать: – эффективные методы принятия решений; – приёмы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами; – принципы эффективного контроля; – Трудовой кодекс Российской Федерации; уметь: – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; – использовать различные методы принятия решений; – составлять план работы подразделения; – организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; – работать в команде и осуществлять лидерские функции; – осуществлять эффективное общение; – проводить инструктаж работников; – контролировать качество работы персонала; – контролировать технические и санитарные условия в офисе; – управлять конфликтами; – разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; – внедрять инновационные методы работы; иметь практический опыт: – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – составления плана работы подразделения; – проведения инструктажа работников; – контроля: качества работы персонала; – составления отчетно–плановой документации о деятельности подразделения; – проведения презентаций</p>	<p>- интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p>
<p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию</p>	<p>знать: – организацию отчётности в туризме; уметь: – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; иметь практический опыт: – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – работы с офисной техникой; – составления отчетно–плановой документации о деятельности подразделения</p>	

<p>ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организацию отчётности в туризме; – основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; – методику проведения презентаций; – основные показатели качества работы подразделения; – методы по сбору информации о качестве работы подразделения; – методы совершенствования работы подразделения; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; – рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); – собирать информацию о качестве работы подразделения; – оценивать и анализировать качество работы подразделения; – разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – составления плана работы подразделения; – составления отчетно–плановой документации о деятельности подразделения; – расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения). 	
--	---	--

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
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<ul style="list-style-type: none"> – определять и анализировать потребности заказчика; – выбирать оптимальный туристский продукт; – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; 	<p>Формы: Стартовая диагностика подготовки обучающихся; выявление мотивации к осуществлению практической деятельности</p>

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – уметь проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями турпродукта	Зачет Отзыв-характеристика о работе обучающегося по месту прохождения практики. Текущий контроль в форме: - интерпретации результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений ТО	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– знать технологии использования базы данных туроператора – уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	– составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной	– оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт,	

деятельности	рассчитывать различные его варианты;	
--------------	--------------------------------------	--

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с таблицей:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по учебной дисциплине.

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП.04 по ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2018

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 № 474

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин сферы обслуживания на заседании 31 августа 2018 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: С.А. Науменко, преподаватель без квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	10
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПП.04 по ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа производственной практики профессионального модуля ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Управление функциональным подразделением организации и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

- ПК 4.1 Планировать деятельность подразделения
- ПК 4.2 Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
- ПК 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию
- ПК 4.4 Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы

1.2. Цели и задачи производственной практики - требования к результатам освоения производственной практики

Целью производственной практики являются:

- формирование у обучающихся общего представления об организации сферы туризма, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики;
- закрепление умений применять на практике знания, полученные при изучении дисциплин профессионального цикла;
- формирование и совершенствование практического опыта по избранной специальности.

Основными задачами производственной практики по профилю специальности являются углубление и расширение знаний, умений и навыков, полученных в процессе теоретического обучения:

- совершенствовать творческий подход к решению проблем в профессиональной сфере деятельности, развитие творческих способностей;
- сформировать умения обработки информации, работы с нормативными и законодательными актами, справочной литературой и другими информационными источниками;
- отработать приемы и методы самостоятельной работы по приему туристов, работе с клиентами;
- закрепить представление об управленческих и других связях, характере взаимодействия с потребителем услуг.

С целью овладения видом профессиональной деятельности Управление функциональным подразделением организации обучающийся должен:

иметь практический опыт:

- сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;
- составления плана работы подразделения;
- проведения инструктажа работников;
- контроля качества работы персонала;
- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- проведения презентаций;
- расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).

уметь:

- собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;

- составлять план работы подразделения;
 - организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
 - работать в команде и осуществлять лидерские функции;
 - осуществлять эффективное общение;
 - проводить инструктаж работников;
 - контролировать качество работы персонала;
 - контролировать технические и санитарные условия в офисе;
 - управлять конфликтами;
 - работать и организовывать работу с офисной техникой;
 - пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
 - оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения;
 - проводить презентации;
 - рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
 - собирать информацию о качестве работы подразделения;
 - оценивать и анализировать качество работы подразделения;
 - разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
 - внедрять инновационные методы работы;
- знать:
- значение планирования как функции управления;
 - методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
 - виды планирования и приема эффективного планирования;
 - эффективные методы принятия решений;
 - основы организации туристской деятельности;
 - стандарты качества в туризме;
 - правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
 - приемы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами;
 - методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
 - принципы эффективного контроля;
 - Трудовой кодекс Российской Федерации;
 - организацию отчетности в туризме;
 - основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
 - методику проведения презентаций;
 - основные показатели качества работы подразделения;
 - методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
 - методы совершенствования работы подразделения;
 - инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы учебной практики:

Всего – 36 часов (1 неделя)

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения производственной практики профессионального модуля ПМ.04 является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Управление функциональным подразделением организации, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных документацию
ПК 4.3.	Оформлять отчетно-планирующую
ПК 4.4.	Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы
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.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

№ занятия	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием конкретных разделов (тем), обеспечивающих выполнение видов работ	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Количество часов	Уровень усвоения
1	2	3	4	5	6
	Управление функциональным подразделением организации			36	
1	Организационное собрание (план производственной практики, правила оформления дневника практики, отчетность и аттестация по итогам производственной практики). Встреча с руководителем производственной практики для согласования задания на прохождение практики. Инструктаж по технике безопасности			1	3
2	Проведение инструктажей по технике безопасности, противопожарной профилактике на предприятии. Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия. Экскурсия по подразделениям предприятия. Распределение по рабочим местам. Ознакомление с производством (учредительные документы, устав, организационная структура, нормативная документация, изучение деятельности предприятия и др.). Изучение основных направлений деятельности предприятия			2	
3	Цели туристских организаций и цели их подразделений. «Дерево целей». Задачи туристических агентств и туроператорских компаний. Определение миссии туристской организации. Методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделениях.	Координация и регулирование деятельности структурного подразделения компании	Цели, задачи и миссия туристской организации	6	3
4	Разделение труда и его виды. Понятие и виды структур управления. Сущность, типы и принципы построения организационных структур	Координация и регулирование деятельности структурного подразделения компании	Организация как функция управления подразделением		
5	Понятие и виды полномочий. Полномочия и ответственность. Сущность процесса делегирования. Централизация и децентрализация полномочий. Преграды делегирования полномочий. Должностная инструкция: понятие, структуры, виды и правила составления. Проведение инструктажа работников подразделения	Координация и регулирование деятельности структурного подразделения компании.	Делегирование полномочий		
6	Природа мотивации. Процесс мотивации. Мотивационная структура. Стимулирование: сущность и формы	Координация и регулирование деятельности структурного подразделения компании	Мотивация персонала структурного подразделения		
7	Значение планирования как функция управления. План и его структура. Виды планов. Необходимость и сущность планирования. Принципы планирования: единства, непрерывности, гибкости, точности. Разновидности планирования:	Планирование деятельности структурного подразделения.	Сущность планирования	6	3

	долгосрочное, среднесрочное, краткосрочное. Перспективный анализ развития подразделения				
8	Характеристика процесса планирования в организации и его этапы. Методы планирования: нормативный, балансовый, бюджетный, графический	Планирование деятельности структурного подразделения.	Технология планирования		
9	Коммуникационные процессы эффективности управления. Этапы коммуникационного процесса. Виды коммуникаций: между организацией и ее средой, между уровнями и подразделениями организации, межличностные. Коммуникационные барьеры	Организация делового общения.	Система коммуникаций организации	6	3
10	Понятие делового общения, его особенности и виды Межличностное общение и его проблемы. Механизм делового общения. Способы общения и условия эффективного взаимодействия. Презентация как способ взаимодействия. Организация проведения бесед, совещаний и деловых переговоров	Организация делового общения	Деловое общение и его особенности		
11	Коллектив и его особенности. Структуры и виды рабочих групп. Формальные и неформальные группы. Причины их образования. Сущность групповой динамики, ее процессы и явления. Групповые феномены и их характеристики. Руководство коллективом (влияние, власть, лидерство, методы и стили управления)	Групповая динамика	Рабочая группа и ее структура	6	3
12	Понятие конфликта и его структурные компоненты. Причины возникновения и динамика развития конфликта. Способы управления конфликтами. Стратегия поведения в конфликте	Групповая динамика	Управление конфликтами		
13	Стандарты качества в туризме и их соблюдение. Основные показатели качества работы подразделения. Методы по сбору информации о качестве работы подразделения	Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения	Управление качеством работы подразделения	6	3
14	Себестоимость и ее виды. Калькулирование себестоимости продукции. Доход предприятия, его сущность и значение. Механизм образования и использования прибыли. Точка безубыточности и ее использование при планировании прибыли. Порог рентабельности. Факторы, влияющие на формирование финансовых результатов и анализ динамики финансовых результатов	Контроль, учет и анализ работы структурного подразделения	Основные финансовые показатели работы организации и подразделения		
15	Организационная документация: устав, положение, инструкция. Распорядительные документы: приказы, инструкции, указания, решения, постановления, распоряжения. Справочная документация: докладная записка, служебная записка, объяснительная записка, предложение, представление, заявление, протокол, акт, заключение, отзыв, перечень, список, переписка	Структура документации подразделения	Организационно-распорядительная документация	6	3
16	Порядок обработки документов. Информационно-поисковая система (ИПС) для работы с документами организации. Составление номенклатуры дел. Места и формы регистрации документов. Формы регистрации документов.	Основы организации делопроизводства	Организация работы с поступающими и исходящими		

	<p>Картотеки и методики их создания. Компьютерные технологии регистрации документов</p> <p>Уровни контроля. Задачи контроля. Сроки исполнения документов.</p> <p>Постановка на контроль. Проверка хода исполнения. Снятие документа с контроля. Анализ исполнительской дисциплины.</p> <p>Формирование дел после окончания и в текущем делопроизводстве.</p> <p>Экспертиза ценности документов и дел. Оформление дел в соответствии с установленным порядком при передаче в соответствующий архив.</p> <p>Основные средства оргтехники, используемые в туристических фирмах.</p> <p>Автоматизированные технологии работы с документами</p>		<p>документами подразделения.</p> <p>Регистрация и индексация документов.</p> <p>Организация контроля исполнения документов.</p> <p>Текущее хранение дел и подготовка к передаче в ведомственный архив</p> <p>Использование современной техники при работе с документацией</p>		
17	Написание отчёта по результатам практики. Подготовка к аттестации по итогам производственной практики			2	
18		Зачетное занятие	Защита отчета по практике	1	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Условия организации и проведения практики

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с Положением об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Республики Карелия «Сортавальский колледж», которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от института и предприятия.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Рабочее место на предприятии, оборудованное всей необходимой офисной техникой для выполнения задач производственной практики (рабочий стол, стул, компьютер с выходом в интернет, телефон).

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

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (действующая редакция)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
4. Трудовой кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
5. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»
6. Постановление правительства РФ «О правилах оказания услуг по реализации туристского продукта»
7. Закон РФ «Об организации страхового дела в РФ»
8. Федеральный закон «О рекламе»
9. Закон РФ «О защите прав потребителей»
10. Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. N 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти"

Основная литература

11. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Инфра-М, 2013. – 400 с.
12. Евтихов О.В. Управление персоналом организации: учебное пособие (бакалавриат). – М.: Инфра-М, 2016. – 297 с.
13. Кузнецова Т.В. Документационное обеспечение (делопроизводство): учебное пособие / Т.В. Кузнецова, Л.В. Санкина. – М.: Флинта, 2014. – 360 с.
14. Кузнецов И.Н. Документированное обеспечение управление. Документооборот и делопроизводство. – М.: Юрайт, 2015. – 256 с.
15. Мохова Ю.А., Мохов Г.А. Турфирма: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим. М.: Инфра-М, 2015. – 208 с.

Дополнительная литература:

16. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.
17. Маркетинг туризма: учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]
18. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

19. Экономика туризма: учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Ресурсы сети «Интернет»

20. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]

21. Журнал «Современные технологии делопроизводства и документооборота» [Режим доступа <http://www.proflit.ru>]

22. Информационно-правовая система Гарант [Режим доступа <http://www.garant.ru>]

23. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике:

- задание на практику;
- рабочая программа производственной практики;
- график консультаций;
- график проведения аттестации по итогам практики.

Основой учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся на производственной практике являются рекомендации руководителей практики. В процессе производственной практики, руководитель (от образовательного учреждения) проводит консультации. Самостоятельная работа обучающихся направлена на изучение деятельности организации (базы практики), изучение существующих проблем, разработку предложений по совершенствованию деятельности предприятия.

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Реализация ОПОП обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимися профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям практики от организации:

Реализация ОПОП обеспечивается профессиональными кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, по месту прохождения обучающимися учебной и производственной практики.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении имеется инструкция по технике безопасности и охране труда для обучающихся, проходящих учебную и производственную практику.

Обучающиеся, вышедшие на практику, допускаются к выполнению работы только при наличии установленного набора документов (договор, дневник, индивидуальное задание и т.п.), после прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также повторения приемов оказания первой доврачебной помощи пострадавшим от несчастных случаев (при получении травмы в период практики).

Каждый инструктаж обучающихся, выходящих на практику, заканчивается обязательной проверкой его усвоения.

Первичный инструктаж проводится руководителями практики от организации, последующие - руководителями практики по месту ее прохождения.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказать первую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и других чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.
- знать и соблюдать правила личной гигиены;
- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной или иных местах, предназначенных для хранения верхней одежды;
- иметь опрятный вид в соответствии с требованиями делового этикета;
- не принимать пищу на рабочем месте.

Учитывая характер работы, обучающиеся/сотрудники должны приходить на работу в удобной обуви и одежде, соответствующей сезону.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<p>ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; – виды планирования и приёмы эффективного планирования; – эффективные методы принятия решений; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; – использовать различные методы принятия решений; – составлять план работы подразделения; – оформлять отчётно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации; – рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); – оценивать и анализировать качество работы подразделения; – разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – составления плана работы подразделения; – контроля: качества работы персонала; – составления отчетно– плановой документации о деятельности подразделения; – расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения) 	<p>Заключение договора о проведении практики. Приказ о распределении обучающихся по базам практик. Задание на прохождение производственной практики</p> <p>Информация о выполнении заданий в дневнике практики. Проверка выполнения заданий руководителем практики от предприятия</p> <p>Отчёт по практике, включающий сведения о конкретно выполненной работе в период практики, дневник практики, характеристика руководителя практики от предприятия</p>
<p>ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – эффективные методы принятия решений; – приёмы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами; – принципы эффективного контроля; – Трудовой кодекс Российской Федерации; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; – использовать различные методы принятия 	<p>Дифференцированный зачет по итогам практики</p>

	<p>решений;</p> <ul style="list-style-type: none"> – составлять план работы подразделения; – организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; – работать в команде и осуществлять лидерские функции; – осуществлять эффективное общение; – проводить инструктаж работников; – контролировать качество работы персонала; – контролировать технические и санитарные условия в офисе; – управлять конфликтами; – разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; – внедрять инновационные методы работы; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – составления плана работы подразделения; – проведения инструктажа работников; – контроля: качества работы персонала; – составления отчетно–плановой документации о деятельности подразделения; – проведения презентаций 	
<p>ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организацию отчётности в туризме; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – работы с офисной техникой; – составления отчетно–плановой документации о деятельности подразделения 	

<p>ПК 4.4. Анализировать эффективность работы подразделения и предлагать мероприятия по совершенствованию работы</p>	<p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – организацию отчётности в туризме; – основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта; – методику проведения презентаций; – основные показатели качества работы подразделения; – методы по сбору информации о качестве работы подразделения; – методы совершенствования работы подразделения; <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений; – рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); – собирать информацию о качестве работы подразделения; – оценивать и анализировать качество работы подразделения; – разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; <p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> – сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений; – составления плана работы подразделения; – составления отчетно–плановой документации о деятельности подразделения; – расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения). 	
--	---	--

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

<p>Результаты (освоенные общие компетенции)</p>	<p>Основные показатели оценки результата</p>	<p>Формы и методы контроля и оценки</p>
<p>ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес</p>	<ul style="list-style-type: none"> – определять и анализировать потребности заказчика; – выбирать оптимальный туристский продукт; – взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; 	<p>Интерпретации результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе прохождения практики</p>

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> – умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – уметь проводить поиск необходимой информации, взаимодействовать с потребителями турпродукта 	
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> – умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса 	
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	<ul style="list-style-type: none"> – уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений ТО 	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – знать технологии использования базы данных туроператора – уметь анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам 	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> – умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса – умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде 	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> – составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; 	
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> – принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; 	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной	<ul style="list-style-type: none"> – оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, 	

деятельности	рассчитывать различные его варианты;	
--------------	--------------------------------------	--

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего контроля и промежуточной аттестации производится в соответствии с таблицей:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	вербальный аналог
91-100	5	Отлично
76-90	4	Хорошо
60-75	3	Удовлетворительно
Менее 60	2	Не удовлетворительно

На этапе промежуточной аттестации по медиане качественных оценок индивидуальных образовательных достижений преподавателем определяется интегральная оценка уровня подготовки по учебной дисциплине.

Министерство образования Республики Карелия
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Республики Карелия
«Сортавальский колледж»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

специальности 43.02.10 Туризм

(базовая подготовка среднего профессионального образования)

Сортавала 2019

Составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденным Приказом Министерства образования и науки России от 07.05.2014 № 474

Одобрена цикловой методической комиссией специальных дисциплин торгового направления на заседании 31 августа 2018 г. Протокол № 1
Председатель ЦМК Н.И. Никитина

Автор: В.В. Лешкова, преподаватель первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	12
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ	15

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа преддипломной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основных видов профессиональной деятельности:

ПМ 01 Предоставление турагентских услуг

ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

ПМ 03 Предоставление туоператорских услуг

ПМ 04 Управление функциональным подразделением организации.

1.2. Цели и задачи преддипломной практики - требования к результатам освоения преддипломной практики

Целью практики является закрепление практических навыков и углубление теоретической подготовки обучающихся-выпускников по специальным дисциплинам, сбор статистических, методологических, рекламных и других материалов для выполнения выпускной квалификационной работы, приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

Задачами практики являются:

- подготовка материалов для написания выпускной квалификационной работы;
- конкретизация результатов теоретического обучения, формирование профессиональных практических знаний, умений и навыков, необходимых для будущей работы на предприятии;
- приобретение навыков работы с отраслевыми документами в рамках профессиональной деятельности;
- закрепление навыков использования информационных технологий при осуществлении всех видов производственной деятельности;
- выполнение поручений руководителя практики от организации;
- подготовка и защита отчета.

1.3. Количество часов, отводимое на освоение рабочей программы преддипломной практики:

Всего – 144 часа (4 недели).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Процесс освоения практических навыков направлен на формирование следующих компетенций:

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.

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.

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.

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.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

3 СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Преддипломная практика обучающегося-выпускника проходит в строгом соответствии с заданием, составленным руководителем выпускной квалификационной работы, утвержденным заместителем директора по учебной работе

Общая схема прохождения производственной практики и текущий контроль

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Организационное собрание. Встреча с руководителем выпускной квалификационной работы для согласования задания на прохождение практики	Заявление обучающегося об утверждении места для прохождения практики. Приказ о распределении обучающихся по базам практик. Задание на прохождение преддипломной практики
2	Ознакомительный этап	Проведение инструктажей по технике безопасности, противопожарной профилактике. Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия. Экскурсия по подразделениям предприятия. Распределение по рабочим местам. Ознакомление с производством (учредительные документы, устав, организационная структура, нормативная документация, изучение деятельности предприятия и др.)	Материалы прохождения этапа в дневнике практики
3	Производственный этап	Изучение основных направлений, оценка основных показателей деятельности предприятия. Работа обучающихся в подразделениях предприятия по выполнению индивидуальных заданий, выполнение заданий и поручений руководителя практики от организации	Заполнение дневника практики, выполнение практической части отчёта
4	Обработка и анализ полученной информации	Интерпретация полученных результатов выполненного индивидуального задания, рекомендации практического характера	Программы, проекты по совершенствованию деятельности предприятия

5	Заключительный этап	Написание отчёта по результатам практики и подготовка к его защите зачёта по практике (с оценкой). Подготовка и защита отчёта по практике	Отчёт по практике, который должен включать сведения о конкретно выполненной работе в период практики, дневник практики, характеристика на обучающегося с оценкой его качеств и качества выполнения программы практики от предприятия, составленные и оформленные в соответствии с утверждённой программой практики и методическими рекомендациями по их оформлению
---	---------------------	--	--

3.1 Содержание преддипломной практики

3.1.1 Во время прохождения практики в туроператорской фирме обучающиеся занимаются сбором следующей информации для написания выпускной квалификационной работы:

Вводный инструктаж

Инструктаж по прохождению практики, цели, задачи, структура отчета

- потребности разнообразных категорий туристов;
- направления туризма, по которым специализируется турфирма;
- формы и методы взаимодействия с поставщиками туристских услуг;
- методы продвижения туристского продукта на рынок и их эффективность;
- рекламная деятельность и эффективность рекламной компании;
- технология разработки туристского продукта в турфирме;
- данные для экономического обоснования деятельности турфирмы;
- аналитические и статистические данные;
- распределение обязанностей работников турфирмы;
- стратегия развития турфирмы;
- управление конфликтными ситуациями в турфирме и прочее в зависимости

от темы ВКР.

3.1.2 Во время прохождения практики в турагентской фирме студенты занимаются сбором следующей информации для написания выпускной квалификационной работы:

Вводный инструктаж

Инструктаж по прохождению практики, цели, задачи, структура отчета

- потребности разнообразных категорий туристов;
- направления туризма, по которым специализируется турфирма;
- методы продвижения туристского продукта на рынок и их эффективность;
- рекламная деятельность и эффективность рекламной компании;
- технологии и методы продаж, используемые турфирмой;
- коммуникативные технологии, используемые турфирмой;

- обслуживание потенциальных туристов в турфирме и качество обслуживания;
- презентации туристского продукта в турфирме;
- сбор, обработка и анализа данных турфирмы по видам деятельности;
- методы руководства маркетингом и продажами турпродукта;
- методы повышения качества обслуживания клиентов в турфирме;
- мотивационно-стимулирующие мероприятия.

Работа в турагентской и туроператорской фирме способствует сбору и анализу необходимых для ВКР данных.

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Условия организации и проведения практики

Организация и руководство практикой осуществляются в соответствии с Положением об организации и проведении практик обучающихся в Государственном автономном профессиональном образовательном учреждении Республики Карелия «Сортавальский колледж», которым определяются права и обязанности обучающихся, функции руководителей практики от колледжа и предприятия.

Преддипломная практика проводится образовательным учреждением при освоении обучающимся всего теоретического цикла и успешного прохождения учебной и производственной практики (по профилю специальности).

Преддипломная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

Формой аттестации по преддипломной практике является дифференцированный зачет.

4.2. Требования к материально-техническому обеспечению практики

Рабочее место на предприятии, оборудованное всей необходимой офисной техникой для выполнения задач преддипломной практики (рабочий стол, стул, компьютер с выходом в интернет, телефон).

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

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года (действующая редакция)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
3. Налоговый кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
4. Трудовой кодекс Российской Федерации (действующая редакция)
5. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности»
6. Постановление правительства РФ «О правилах оказания услуг по реализации туристского продукта»
7. Закон РФ «Об организации страхового дела в РФ»
8. Федеральный закон «О рекламе»
9. Закон РФ «О защите прав потребителей»
10. Постановление Правительства РФ от 15 июня 2009 г. N 477 "Об утверждении Правил делопроизводства в федеральных органах исполнительной власти"

Основная литература

1. Быстров С.А. Организация туристской деятельностью: учебное пособие / С.А.Быстров. – М.: Инфра-М, 2014. – 400 с.
2. Замедлина Е.А. Экономика отрасли: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2015. – 204 с.
3. Кутепова Г.Н., Николашин В.Н. Организация производства на предприятии туризма: Учебное пособие. – М.: МГИИТ имени Ю.А. Сенкевича, 2013. – 147 с.

Дополнительная литература:

16. Гущина И.А., Зайцева Н.А. Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011.
17. Маркетинг туризма: учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 224 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

18. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве : учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

19. Экономика туризма: учебник / М.А. Морозов, Н.С. Морозова, Г.А. Карпова, Л.В. Хорева. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 320 с. [Режим доступа <https://cloud.mail.ru/public/3nFh/crLERFbLV>]

Ресурсы сети «Интернет»

20. Библиотека полнотекстовых учебников и учебных пособий по гуманитарно-экономическим и техническим дисциплинам [Режим доступа <http://window.edu.ru/window/library>]

21. Журнал «Современные технологии делопроизводства и документооборота» [Режим доступа <http://www.proflit.ru>]

22. Информационно-правовая система Гарант [Режим доступа <http://www.garant.ru>]

23. Официальный сайт Федерального агентства по туризму (Ростуризм) [Режим доступа <http://www.russiatourism.ru>]

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся на производственной практике:

- задание на практику;
- рабочая программа преддипломной практики;
- график консультаций;
- график проведения аттестации по итогам практики.

Основой учебно-методического обеспечения самостоятельной работы обучающихся на преддипломной практике являются рекомендации руководителей практики. В процессе преддипломной практики, руководитель (от образовательного учреждения) проводит консультации. Самостоятельная работа обучающихся направлена на изучение деятельности организации (базы практики), изучение существующих проблем, разработку предложений по совершенствованию деятельности предприятия.

4.4. Требования к руководителям практики

Требования к руководителям практики от образовательного учреждения:

Реализация ОПОП обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Требования к руководителям практики от организации:

Реализация ОПОП обеспечивается профессиональными кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля и опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы, по месту прохождения обучающимися учебной и производственной практики.

Руководитель практики:

- составляет график проведения и расписание практики, графики консультаций и доводит их до сведения преподавателей, обучающихся;
- осуществляет методическое руководство и контроль деятельностью всех лиц, участвующих в организации и проведении практики;
- участвует в оценке общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения учебной и производственной практики;
- контролирует ведение документации по практике.

Преподаватели профессиональных модулей:

- разрабатывают программу практики для обучающихся по специальности 43.02.10 Туризм;

- формируют группы в случае применения групповых форм проведения практики;
- проводят индивидуальные или групповые консультации в ходе практики.

Руководители ВКР:

- разрабатывают индивидуальные задания, в соответствии с темой ВКР.

4.5. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

В образовательном учреждении имеется инструкция по технике безопасности и охране труда для обучающихся, проходящих учебную и производственную практику.

Обучающиеся, вышедшие на практику, допускаются к выполнению работы только при наличии установленного набора документов (договор, дневник, индивидуальное задание и т.п.), после прохождения вводного инструктажа по охране труда, инструктажа по охране труда на рабочем месте, а также повторения приемов оказания первой доврачебной помощи пострадавшим от несчастных случаев (при получения травмы в период практики).

Каждый инструктаж обучающихся, выходящих на практику, заканчивается обязательной проверкой его усвоения.

Первичный инструктаж проводится руководителями практики от организации, последующие - руководителями практики по месту ее прохождения.

Проведение всех видов инструктажей регистрируется в журналах регистрации инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Каждому обучающемуся, выходящему на практику, необходимо:

- знать место хранения медицинской аптечки;
- уметь оказать первую помощь при производственных травмах;
- уметь правильно действовать при возникновении пожара и в других экстремальных и других чрезвычайных ситуациях;
- изучить планы эвакуации и расположение эвакуационных выходов.
- знать и соблюдать правила личной гигиены;
- оставлять верхнюю одежду, обувь, головной убор в гардеробной или иных местах, предназначенных для хранения верхней одежды;
- иметь опрятный вид в соответствии с требованиями делового этикета;
- не принимать пищу на рабочем месте.

Учитывая характер работы, обучающиеся/сотрудники должны приходить на работу в удобной обуви и одежде, соответствующей сезону.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

5.1 Форма отчетности по практике

Дифференцированный зачет: оформленный дневник практики, отчет, решение ситуационных задач, презентация турпродукта.

В ходе прохождения практики каждый обучающийся ведет дневник, в котором обязательно отражает сделанную им работу в строгом соответствии с заданием на прохождение практики.

В конце практики дневник подписывается руководителем практики от предприятия (организации). Составление отчета осуществляется в период всей практики, а редактирование и окончательное оформление – в последние три дня преддипломной практики.

Отчет обучающегося по преддипломной практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстративный материал. При подготовке отчета следует использовать дневник практики, предварительно подобрав различные литературные, периодические, нормативные и другие источники и материалы, систематизируя и обобщая нужную для того, или иного раздела информацию. Необходимо использовать творческий подход к использованию собранной информации, критически оценивая отражаемые в источниках сведения и данные. Обучающемуся необходимо не только раскрыть состояние дел по рассматриваемым вопросам, но и определить недостатки, выявить их причины и предложить решения по их устранению с обоснованием прогрессивных и перспективных направлений совершенствования деятельности предприятия туристской отрасли.

5.2 Аттестация по итогам практики

По окончании практики обучающийся получает отзыв о практике у руководителя от организации прохождения практики. Подпись руководителя заверяется печатью организации.

На конечной стадии практики обучающийся-практикант составляет письменный отчет и в установленные сроки представляет его руководителю ВКР от учебной организации на проверку в сброшюрованном виде. Проверка отчетов по практике должна осуществляться руководителем в течение трех дней и завершаться написанием рецензии на отчет прохождения преддипломной практики.

После проверки отчета обучающийся должен сдать зачет. Основанием для допуска к зачету по практике является полностью оформленный отчет, дневник практики, наличие положительного отзыва о практике руководителя от организации и рецензии руководителя ВКР.

Если руководитель практики не допускает обучающегося к зачету по итогам практики, то отчет возвращается на доработку с четкими и ясными замечаниями, изложенными на полях отчета. После доработки отчет необходимо представить на повторную проверку.

В том случае, если обучающийся не получил зачет по итогам преддипломной практики в установленные сроки, он не допускается к итоговой государственной аттестации.

Дата и время зачета устанавливается в соответствии с календарным планом учебного процесса.

Зачет с оценкой проводится в форме собеседования по вопросам, указанным в индивидуальном задании обучающегося на преддипломную практику.

Критерии оценки практической деятельности обучающегося и соответствующие формируемые компетенции

Содержание задания	Критерии оценки
Поиск по заданию информации о различных возможных вариантах проектирования турпродукта	Обоснование необходимости и использования в дальнейших исследованиях найденной студентом информации (отчет)
Разработка мероприятий по продвижению турпродукта	Обоснование эффективности предлагаемых мероприятий по продвижению и реализации турпродукта
Разработка турпродукта на основе маркетингового исследования рынка	Обоснование привлекательности и конкурентоспособности разработанного турпродукта
Подготовка мультимедийных презентаций разработанного турпродукта, организация информационных блоков для дилеров, информации для сайта турфирмы и др.	Уровень информативности, лаконичности, профессионализма при подготовке информации и организации презентаций
Расчет экономической эффективности предлагаемых мероприятий по совершенствованию деятельности туристского предприятия	Использование корректных методов расчета и анализа экономической деятельности, правильность интерпретации полученных результатов