БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ «ГУБЕРНАТОРСКИЙ КОЛЛЕДЖ НАРОДНЫХ ПРОМЫСЛОВ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО

ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

ПО СПЕЦИАЛЬНОСТИ 43.02.10 ТУРИЗМ

Вологда

2017 г.

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.10 Туризм.**

Организация-разработчик: БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

Разработчики: Журавлёв Никита Евгеньевич**,** преподаватель БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов»;
Никитина Лариса Петровна, преподаватель БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ.01 Предоставление турагентских услуг

1.1. Область применения программы:

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление турагентских услуг** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.
2. Информировать потребителя о туристских продуктах.
3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.
4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
7. Оформлять документы строгой отчетности.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

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;

-подбора информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках;

-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 на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных и др.);

-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, организовываемых 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, входящими 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;

-методики расчета и характеристики турпродукта;

-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;

-этику и психологию делового общения;

-информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию;

-инструкцию по использованию офисной техники;

-технику безопасности.

Критерии оценки:

«5» - работа отличается содержательностью, логичностью, креативностью, выполнена в полном объёме; защита работы проведена осознанно и аргументированно.

«4» - работа отличается содержательностью, логичностью, но содержит шаблоны, выполнена в полном объёме; защита работы проведена осознанно и достаточно аргументированно.

«3» - в содержании и логике изложения работы присутствуют неточности, выполнена частично или полностью, но с фактическими ошибками; защита работы проведена не достаточно осознанно и аргументированно.

«2» - работа не выполнена или содержит грубые ошибки.

1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики по профессиональному модулю ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг»:

Общее количество часов учебной практики – 72 часа. В том числе:

- по МДК 01.01. «Технология продаж и продвижения турпродукта» - 36 часов;
- по МДК 01.02. «Технология и организация турагентской деятельности» - 36 часов.

2. Содержание учебной практики по МДК 01.01. «Технология продаж и продвижения турпродукта» - 36 часов:

№ п/п	Виды работ	Задание	Количество часов
1	Инструктаж по технике безопасности на рабочем месте. Знакомство с программой практики. Оформление документации		2
	Ознакомление с требованиями к специалисту по туризму	Составить портрет турагента	2
	Сбор информации о компаниях, работающих на рынке туристических услуг и оценка их деятельности	Проанализировать и оценить сайты ведущих турфирм Вологды	2
2	Проведение оценки факторов внешней среды на конкретном примере	Составить перечень внешних факторов, влияющих на успешность турпродаж	2
	Проведение анализа методов изучения спроса на конкретном примере	Составить рейтинг методов изучения спроса на туристические услуги	2
	Выделение факторов, влияющих на потребительские предпочтения	Составить рейтинг факторов, влияющих на потребительские предпочтения	2
		Оформление документации по практике	2
3	Проведение сегментирования рынка турпродукта	Определить сегменты туристического рынка Вологодской области	2
		Определить сегменты туристического рынка России	2
		Определить сегменты туристического рынка Европы	2
		Определить сегменты туристического рынка Азии	2
4	Проведение анализа конкурентоспособности	Проведение анализа конкурентоспособности	2

	турпродукта	турпродукта этнографического музея «Семёнково»	
		Проведение анализа конкурентоспособности турпродукта государственного историко-архитектурного и художественного музея-заповедника г. Вологды	2
	Проведение оценки рекламы на конкретном примере	Изучение образцов туристической рекламы в г. Вологде	2
		Составить рейтинг эффективности видов рекламы туристического продукта	2
5	Оказание визовой поддержки потребителю	Консультация менеджера Испанского визового центра	2
		Заполнение пакета документов на получение визы	2
	Оформление документов для консульств	Знакомство с документами для консульств. Оформление отчетной документации по практике	2
Итого			**36 часов**

Содержание учебной практики по МДК 01.02. «Технология и организация турагентской деятельности» - 36 часов:

№ п/п	Виды работ	Задание	Количество часов
1	Инструктаж по технике безопасности на рабочем месте. Знакомство с программой практики. Оформление документации		2
	Ознакомление с видами страхования путешествий. Особенности оформления страховых полисов	Составить таблицу видов страхования туристических услуг с описанием содержания страхового полиса	2
	Электронные средства поиска туров и туристических услуг, вспомогательные сайты	Практическая работа	2
2	Использование эффективных методов подбора информации о туристических ресурсах с клиентами на русском и	Изучить структуру и содержание туристических порталов: VisitVologda, cultinfo, Vologdatourinfo	2

	иностранном языках	Проанализировать сайты туроператоров: Coral travel, Anex tour, Библиоглобус, Pegas touristic, Mouzenidis-travel	2
		Разработать текст консультации по подбору тура по запросу клиента	2
		Провести консультацию с условным клиентом турфирмы	2
3	Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники	Разработать структуру рекламного буклета в Microsoft Publisher	2
		Разработать содержание рекламного буклета и оформление в Microsoft Publisher	2
			2
		Защитить рекламный буклет	2
4	Оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя	Подобрать программный тур по запросу клиента на сайте туроператора	2
		Подобрать трансфер, средства размещения и тип питания туристов	2
		Подобрать экскурсионные и дополнительные услуги.	2
		Рассчитать стоимость турпакета (или его элементов) по заявке потребителя	2
5	Использование каталогов и ценовых приложений. Оформление документации строгой отчетности	Изучить каталоги турпродуктов текущего сезона	1
		Оформить туристическую путевку и агентский договор	2
	Оформление документов	Оформление отчетной документации по практике	1
	Дифференцированный зачет по учебной практике		2
Итого			**36 часов**

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПО ПМ.01. Предоставление турагентских услуг

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 1.1.Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	- осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах из разных источников, - проведение маркетингового исследования, сбор, обработка информации; - разработка рекомендаций по востребованному туристскому продукту	*Экспертная оценка выполнения практического задания на учебной практике* *Дифференцированный зачет*
ПК 1.2. Информировать потребителя об туристских продуктах.	- умение проводить сравнительный анализ предложений туроператоров, - умение оперировать актуальными данными о туристских услугах,	
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению турпродукта.	- составление пакета документов туроператору, необходимых для получения виз в зарубежных странах. - изложение правил расчёта с турагентами и способы их поощрения.	
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	- применение основных методик расчёта себестоимости турпакета	
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)	- умение использовать современные информационные технологии в системе бронирования турпакетов	
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	- предоставление полной и достоверной информации о визовых и безвизовых странах для граждан РФ, - умение заполнять необходимую документацию для визовой поддержки туристов	
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчётности	- составление бланков документов, необходимых для проведения реализации туропродукта,	

ДИФФЕРЕНЦИРОВАННЫЙ ЗАЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ УП.01 ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

Варианты заданий:

1. На туристических порталах Вологодской области выбрать популярное туристическое событие региона на предстоящий летний сезон. Разработать рекламу туристического события.
2. На сайте ведущих туроператоров (Coral travel, Anex tour, Библиоглобус, Pegas touristic, Mouzenidis- travel, Дельфин, Алеан, Русский экспресс, Натали-турс, DSBW) найти турпродукт по конкретному запросу. Разработать текст консультации для заказчика.
3. На сайте ведущих турфирм города Вологды (Пилигрим, Палитра-тур, Русь-тур, Перекресток, Интелтур, Кружево дорог) найти программы внутренних туров и разработать рекламный буклет с программой тура.
4. На сайте ведущих турфирм города Вологды (Пилигрим, Палитра-тур, Русь-тур, Перекресток, Интелтур, Кружево дорог) найти программы внутренних туров и разработать информационный лист по туру.
5. На сайте ведущих турфирм города Вологды (Пилигрим, Палитра-тур, Русь-тур, Перекресток, Интелтур, Кружево дорог) найти программы внутренних туров и разработать памятку туристу по туру.
6. Провести консультацию клиента турфирмы по телефону.

Критерии оценки:

«5» - работа отличается содержательностью, логичностью, креативностью, выполнена в полном объёме; защита работы проведена осознанно и аргументированно.

«4» - работа отличается содержательностью, логичностью, но содержит шаблоны, выполнена в полном объёме; защита работы проведена осознанно и достаточно аргументированно.

«3» - в содержании и логике изложения работы присутствуют неточности, выполнена частично или полностью, но с фактическими ошибками; защита работы проведена не достаточно осознанно и аргументированно.

«2» - работа не выполнена или содержит грубые ошибки.

4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: Кнорус, 2014 г.

Дополнительная литература:

1. Бирюков, П.Н. Правовое регулирование туристской деятельности. Учебное пособие / Бирюков П.Н., Галушко Д.В., Каюмова Ю.А.; Под общ. ред.: Бирюков П.Н. - Воронеж: Изд-во Воронеж. ун-та, 2009. - 221 с.
2. Бояринова С. Как открыть туристическую компанию. - М.: АСТ Москва, Хранитель, 2008., 320с.
3. Гаврильчак И.Н. Основные принципы организации и развития международного туризма/ С.-Петерб. гос. ин-т сервиса и экономики. – СПб., 2008. – 173 с.
4. Гаврильчак И.Н. Туризм в России: концептуальные основы стратегических направлений развития: Моногр./ С.-Петер. гос. ин-т сервиса и экономики. – СПб., 2006. – 171 с.
5. Ильина Е.Н. туроперейтинг: организация деятельности. – М.
6. Сухов Р.И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве. - М.: МарТ, Феникс, 2010., 240с.

Электронные ресурсы:

1. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студ. высших учебных заведений/М.А. Морозов., Н.С. Морозова. – М.: издательский центр «Академия», 2007. – 240с.

2. Н.А. Вотинцева. Договорные обязательства в сфере туристического и гостиничного бизнеса. Ростов на Дону: 2007. – 287с.