

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «БУРЯТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ДОРЖИ БАНЗАРОВА»

Колледж
Кафедра туризма и сервиса

«УТВЕРЖДЕНА»
Решением Совета колледжа
от 10.02.2023 протокол №5

Рабочая программа практики
Производственная

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Направление подготовки / специальность
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация
специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
очная

Улан-Удэ
2023

Цели практики. Практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности

Задачи практики:

- знакомство с работой предприятия в целом, планового отдела, отдела реализации путевок (маркетинга);
- закрепление в практической работе теоретических знаний, приобретенных в процессе изучения дисциплин: «География туризма», «Туристские ресурсы Байкальского региона», «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве» и других;
- приобретение умений по ведению туроператорской и турагентской деятельности;
- получение навыков организации туристского предприятия.

Вид практики: производственная (по профилю специальности).

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате прохождения данной практики обучающийся должен

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.

Владеть навыками:

- 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.

В результате прохождения данной практики у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы на основе ФГОС по данному направлению подготовки:

а) общие (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

б) профессиональные (ПК):

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа.

Место прохождения практики

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между университетом и организациями туроператорского и турагентского профиля.

Объем и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 4 зачетных единиц 144 академических часов (4 недели).

№ п/п	Название разделов (этапов) практики	Практическая работа (количество часов)		Формы текущего контроля
		Виды работ	Академ	

			часы	
1.	Подготовительный этап производственной практики	Оформление документов для прохождения практики. Прибытие на базу практики Знакомство с предприятием, с правилами внутреннего трудового распорядка организации. Инструктаж по охране труда, технике безопасности, противопожарной безопасности	8	Знакомство с коллективом. Устная беседа с руководителем практики от базы.
2.	Основной этап производственной практики	Разработка рекламной политики ТА Изучение турпродукта и презентация его потребителю Изучение турпродукта и презентация его потребителю Взаимодействие с ТО по продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники Подготовка документов туриста на визу Подготовка турпакета для туриста Консультация потребителей по вопросам выданных документов на тур	120	Консультации с руководителем практики от кафедры. Отзыв руководителя практики от базы практики.
3.	Оформление и защита отчета по производственной практике	Систематизация и обобщение материалов для отчета. Составление и оформление отчета	16	Защита отчёта по производственной практике

Семестр	Контрольные точки	Баллы
5	Текущий контроль в разделе «Этап 1. Подготовительный этап»	
5	Знакомство с предприятием, с правилами внутреннего трудового распорядка организации. Инструктаж по охране труда, технике безопасности, противопожарной безопасности	10
5	Текущий контроль в разделе «Этап 2. Основной этап»	
5	Разработка рекламной политики ТА Изучение турпродукта и презентация его потребителю Изучение турпродукта и презентация его потребителю	20
5	Подготовка документов туриста на визу Подготовка турпакета для туриста Консультация потребителей по вопросам выданных документов на тур	30

5	Текущий контроль в разделе «Оформление и защита отчета по производственной практике»	
5	Оформление отчета по производственной практике	10
5	Защита отчета по производственной практике	30
		Итого за практику: 100

Формы отчетности по итогам практики

Формами отчетности по итогам прохождения данной практики являются: дневник практики, отчет о прохождении практики.

Цель отчета – определение степени полноты изучения обучающимся программы практики.

Отчет должен показать уровень сформированности компетенций обучающегося, его способность практически оценивать эффективность работы, как в целом, так и по профильным направлениям в конкретной организации и состоять из:

1. Введение (цель, место, дата начала и продолжительность практики, краткий перечень основных работ и заданий, выполненных в процессе практики);
2. Содержательная часть:

- Организационно-правовая характеристика предприятия (базы практики) содержит: правовые аспекты функционирования предприятия (полное наименование, место положения, почтовый адрес, нормативно-правовые акты регламентирующие деятельность); организационно-правовую форму (особенности, преимущества и недостатки); цели функционирования предприятия, характеристику организационной структуры, производственной структуры, должностных инструкций и техники безопасности)

- Производственная характеристика предприятия содержит: характеристику внешней и внутренней среды организации, анализ деятельности организации и основных экономических показателей, тенденций развития предприятия, разработка предложений по совершенствованию деятельности организации, разработка проектов, управленческих решений.

3. Заключение (описать навыки и умения, приобретенные за время практики; дать предложения по совершенствованию организации работы предприятия; сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики).

Отчет следует оформлять с соблюдением следующих требований:

- титульный лист должен быть оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями;
- обязательно должно быть «Содержание» с указанием разделов и подразделов, а также страниц, с которых они начинаются;
- сплошная нумерация страниц, таблиц и приложений.

К отчету прилагается отзыв-характеристика на обучающегося, написанная руководителем практики или консультантом от предприятия, за их подписью и печатью.

В приложениях к отчету размещаются статистические, справочные и другие данные, относящиеся к изучаемой проблеме.

Приведенная структура отчета носит ориентировочный характер и может видоизменяться по согласованию с руководителем практики.

Требования к оформлению отчета.

Отчет по практике выполняется на листах формата А4 на одной стороне листа, обязательно в компьютерном наборе. Размеры полей страницы: левое – 25 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Текст отчета должен быть выполнен аккуратно, без подчисток и помарок, литературным языком, с использованием общепринятой профессиональной терминологии.

При изложении обязательных требований в тексте отчета должны применяться слова «следует», «должен», «необходимо» и т.п. При этом допускается использовать повествовательную форму изложения текста, например, «указывают», «применяют» и т.д.

В тексте работы не допускается:

- применять обороты разговорной речи,
- применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы);

- применять сокращения слов, кроме общепринятых.

Также при оформлении текста не разрешается использовать жирный шрифт, курсив (кроме формул и приложений) и подчеркивание заголовков или отдельных частей текста.

Текст работы должен быть отпечатан через полтора межстрочных интервала, 14 шрифтом Times New Roman, абзац – 25 мм.

Нумерация страниц в тексте и приложений должна быть сквозной. При этом первой страницей является титульный лист. Однако, номер страницы на нем не проставляется.

Подразделы и пункты имеют сквозную нумерацию внутри раздела.

К отчету прилагается дневник прохождения практики, который подписывается руководителем от организации-базы практики и заверяется печатью организации-базы практики.

Все перечисленные материалы должны быть надлежащим образом оформлены:

- дневник прохождения практики сдается в отдельном файле.

Дневник практики, является основным документом, подтверждающим прохождение обучающимся практики, в котором отражается вся его текущая работа в ходе практики:

- календарный план выполнения обучающимся программы практики с отметками о его выполнении. План составляется совместно с руководителями практики от кафедры и предприятия;

- индивидуальные задания, выданные обучающемуся, и их выполнение;

- оценка работы и характеристика обучающегося за период практики со стороны руководителей практики от предприятия и кафедры.

Непредставление обучающимися отчетов в установленные сроки следует рассматривать как нарушение дисциплины и невыполнение учебного плана. К таким обучающимся могут быть применены меры взыскания - не допуск к сессии или к посещению занятий до сдачи и защиты отчета и т.д.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся на практике. По данной практике разработан фонд оценочных средств, содержащий перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики:

а) основная литература:

1. Емелин С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт].

2. Мотышина М. С. Менеджмент туризма : учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10777-7.

б) дополнительная литература:

Ветитнев А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 340 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08219-7.

в) интернет-ресурсы:

www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии

www.tourdom.ru – профессиональный туристический портал

www.tourinfo.ru – официальный сайт газеты «Туринфо»

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости) Microsoft Office (Access, Excel, Power Point, Word и т.д.).

В процессе прохождения практики используются следующие образовательные технологии:

Стандартные методы обучения:

- самостоятельная работа обучающихся вне аудитории, в которую включается выполнение разделов практики в соответствии с индивидуальным заданием и рекомендованными источниками литературы;
- освоение методов анализа информации и интерпретации результатов;
- выполнение письменных аналитических и расчетных заданий в рамках практики с использованием рекомендуемых информационных источников (учебники, статьи в периодической печати, сайты в сети Интернет);
- консультации преподавателя по актуальным вопросам, возникающим у обучающихся в ходе ее выполнения;
- методологии выполнения домашних заданий, подготовке отчета по практике и доклада по нему, выполнению аналитических заданий.

Методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий: для выполнения индивидуального задания и формирования отчета по практике обучающиеся используют широкий арсенал программных продуктов: MS Word, Adobe Photoshop, Power Point и другое специальное программное обеспечение. Прохождение практики предполагают использование технологий:

- электронно-библиотечных систем для самостоятельного изучения научной и учебно-методической литературы;
- справочно-правовых систем, в том числе, КонсультантПлюс.

Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Материально-техническое обеспечение практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно- производственных работ.

Обучающимся должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Учебно-научные подразделения ФГБОУ ВО «БГУ им. Д. Банзарова» должны обеспечить рабочее место обучающегося компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

Для проведения практики ФГБОУ ВО ФГБОУ ВО «БГУ им. Д. Банзарова» предоставляет все необходимое материально- техническое обеспечение.

Рабочая программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО / ФГОС СПО.

Автор (ы): к.и.н., доцент Золхоев Б.В.

Рабочая программа практики обсуждена на заседании кафедры туризма и сервиса от 07.02.2023 года, протокол № 7.

Рабочая программа практики принята на заседании учебно-методической комиссии Колледжа от 07.02.2023 года, протокол № 5.