Государственное автономное образовательное учреждение

высшего образования Ленинградской области **ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА**

«Утверждаю»

Проректор по учебно - методической работе

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ С.Н.Большаков

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММа**

Учебной практики

профессионального модуля

ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ

УП.03.01 Учебная практика

по специальности среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

Санкт-Петербург

2022

Рабочая программа учебной практики профессионального модуля ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг УП.03.01 Учебная практика разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 Туризм.

Организация-разработчик: ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Разработчик: Боровикова Елена Владимировна, преподаватель ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина».

Рассмотрено на заседании ПЦК профессиональных дисциплин.

Протокол № 1 от «31» августа 2022 г.

**СОДЕРЖАНИЕ**

[1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ 4](#_Toc532380040)

[2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ 4](#_Toc532380041)

[3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ 7](#_Toc532380042)

[4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ 9](#_Toc532380043)

[5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 10](#_Toc532380044)

6. [ПРИЛОЖЕНИЯ](#_Toc532380045) 13

# 1. паспорт РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

Программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 474).

**1.1 Область применения программы**

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм», квалификация – специалист по туризму, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) 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.

**1.2 Цель учебной практики, требования к результатам освоения учебной практики**

Целью учебной практики является систематизация, обобщение, закрепление, углубление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемой специальности, развитие общих и профессиональных компетенций, освоение современных производственных процессов, адаптация студентов к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

**1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики**

В рамках освоения ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг – 72 часа.

# 2. результаты освоения программы

Результатом прохождения учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности специалиста по туризму, в том числе профессиональными (ПК) и общие (ОК) компетенциями:

Таблица 1 – Общие и профессиональные компетенции

|  |  |
| --- | --- |
| Код компетенции | Расшифровка |
| 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 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 с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. |

В результате прохождения учебной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен:

***Иметь практический опыт:***

* проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
* планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
* предоставления сопутствующих услуг;
* расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
* взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
* работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
* планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

**уметь:**

* осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
* проводить анализ деятельности других туркомпаний;
* работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
* обрабатывать информацию и анализировать результаты;
* налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
* работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
* работать с информационными и справочными материалами;
* составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
* составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
* оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
* оформлять страховые полисы;
* вести документооборот с использованием информационных технологий;
* анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;
* рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
* рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
* работать с агентскими договорами;
* использовать каталоги и ценовые приложения;
* консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
* работать с заявками на бронирование туруслуг;
* предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
* использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
* использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках;

**знать:**

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

# 3. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Название ПК** | **Виды работ, обеспечивающих формирование ПК** | **Объем часов** | **Формат практики**  **(рассредоточено/**  **концентрированно)**  **с указанием базы**  **практики** | **Уровень освоения** |
| ПК 3.1.  Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. | 1. Составление вопросов (анкета) для мониторинга предпочтений клиентов по туристским регионам России.  2. Анализ результатов мониторинга, составление диаграмм и таблиц | 18 | **рассредоточено** | 2 |
|  | 3. Анализ туристских ресурсов туристического региона: культурно-исторических памятников туристического региона, транспортного обслуживания туристов на маршруте, объектов питания, требования к обслуживанию туристов туристического региона |  |  |  |
| ПК 3.2. Формировать туристский продукт. | 4. Разработка программы тура  5. Создание тура для определенного типа потребителей  6. Создание презентации проекта |  |  |  |
| ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта. | 7-11. Решение практических задач:  **«Расчет цены группового обслуживания»**  **«Расчет цены индивидуального обслуживания»**  **«Расчет цены квоты и дохода туроператора»**  **«**Расчет цены обслуживания конференции  (деловой туризм)»  «Обслуживание туристов: размещение в отеле» |  |  |  |
| ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. | 12-18. Выполнение кейсов:  «Требования к туроператору в сфере внутреннего и  въездного туризма»  «Обслуживание туристов: банкротство туроператора»  **«**Обслуживание туристов: выезд из России»  «Обслуживание туристов: размещение в отеле  «Обслуживание туристов: выезд из России»  «Обслуживание туристов: отмена авиарейса»  «Подготовка к поездке: отказ в выдаче визы» |  |  |  |

# 4. условия реализации рабочей программЫ

**4.1 Требования к условиям проведения учебной практики**

1. Занятия проводятся в помещении для самостоятельной работы (аудитория 213) укомплектовано оборудованием: компьютеры для обучающихся с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, компьютер преподавателя, мультимедийный проектор, столы и стулья обучающихся, стол и стул преподавателя, доска маркерная.
2. Windows 7 x64
3. Подписка: Microsoft Imagine Premium
4. Идентификатор подписки: 61b01ca9-5847-4b61-9246-e77916134874
5. Акт предоставления прав №Tr043209 от 06.09.2016"
6. Microsoft Office 2016
7. Лицензионный договор №159 на передачу не исключительных прав на программы для ЭВМ от 27 июля 2018 г.

**4.2 Информационное обеспечение обучения**

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

**Основная литература:**

Феденева И. Н. Организация туристской индустрии: Учебное пособие для СПО/ И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; отв. ред. В. П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 205 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг: Учебник / Н.А. Восколович. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 207 с. – http:// biblioclub.ru

Джанджугазова Е.А.Маркетинговые технологии в туризме. Маркетинг туристских территорий Учебное пособие для СПО/ Е.А. Джанджугазова . – 3-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 208 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

Божук С. Г.Маркетинговые исследования: Учебник для СПО/ С. Г. Божук. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 280 с. – (Серия: Профессиональное образование). – http:// [biblio](http://biblio)-online.ru/

**Дополнительная литература:**

Маркетинг в туристской индустрии: Учебное пособие/ Под ред. Ю.П. Кожаева. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2016. – 303 с. – http:// biblioclub.ru

Хайретдинова О.А. Технология и организация туроператорской деятельности: Учебное пособие. – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 107 с. – http:// biblioclub.ru

Дашкова Т.Л. Маркетинг в туристическом бизнесе: Учебное пособие/ Т.Л. Дашкова. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. **–** 72 с. – http:// biblioclub.ru

Котлер Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм: Учебник / Ф. Котлер,  Боуэн Джон,  Мейкенз Джеймс. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 1071 с. – http:// biblioclub.ru

**Электронные библиотеки:**

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн. – Режим доступа: [http://www.biblioclub.ru/](%20http://www.biblioclub.ru/)

2. ЭБС Юрайт. – Режим доступа: <http://www.biblio-online.ru/>

3. ЭБС IPRbooks. – Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>

# 5. Контроль и оценка результатов освоения учебной ПРАКТИКИ

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПК** | **Результаты обучения**  **(освоенные профессиональные компетенции)** | **Формы и методы контроля и оценки результатов обучения** |
| ПК 3.1.  ПК 3.2.  ПК 3.3.  ПК 3.4. | Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.  Формировать туристский продукт.  Рассчитывать стоимость туристского продукта.  Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. | Выполнение индивидуальных заданий |

**Освоенные общие компетенции**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **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 | Демонстрация интереса к будущей профессии | Выполнение программы практики |
| ОК-2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач.  Оценка эффективности и качества выполнения работ по профессии |
| ОК-3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации процесса обслуживания туристов |
| ОК-4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Эффективный поиск необходимой информации.  Использование различных источников, включая электронные |
| ОК-5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Использование новейшего оборудования. |
| ОК-6 | Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения |
| ОК-7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий | Самоанализ и коррекция результатов собственной работы |
| ОК-8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля |
| ОК-9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Анализ инноваций в области организации процесса обслуживания туристов |

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА»**

**ЗАДАНИЕ НА УЧЕБНУЮ ПРАКТИКУ**

Студент

Специальность *43.02.10 «Туризм», курс*

Квалификация *специалист по туризму*

***УП.03.01 Учебная практика***

**Содержание практики:**

**Планируемые результаты:**

**Индивидуальное задание на практику:**

Руководитель практики

от университета \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики

от профильной организации\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА»**

Отчет

по учебной практике

Модуль (код и наименование):

ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг

Индекс и наименование практики:

УП.03.01 Учебная практика

Выполнил:

Студент:

Специальность: 43.02.10

«Туризм»

Номер зачётной книжки:

Курс Группа

Преподаватель:

Оценка:\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Выборг

20\_\_

ПРИЛОЖЕНИЕ 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ «ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  **ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА»**  **Дневник**  Прохождения **УП.03.01 Учебная практика**  по специальности 43.02.10 «Туризм»  Код и наименование модуля **ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг**  Студент:  База практики:  Руководитель практики от ГАОУ ВО ЛО «ЛГУ им. А.С. Пушкина»:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | |
| **Краткое содержание работы, выполненной в течение дня** | | **Отметка руководителя о качестве выполненной работы** | **Подпись**  **руководителя**  **практики** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Руководитель от предприятия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись) (ФИО)

ПРИЛОЖЕНИЕ 4

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ  
«ЛЕНИНГРАДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ИМЕНИ А. С. ПУШКИНА»**

**ПЛАН – ГРАФИК**

Проведения учебной практики

Студент **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Специальность *43.02.10 «Туризм», курс*

Квалификация *специалист по туризму*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Название темы, виды работ | Сроки по плану | Рабочее место студента |
| 1 |  |  |  |
| 2 |  |  |  |
| 3 |  |  |  |
| 4 |  |  |  |
| 5 |  |  |  |

Руководитель практики \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/

Руководитель практики от профильной организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_

Студент \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

М.П.