|  |  |
| --- | --- |
|  | МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  **Государственное бюджетное образовательное учреждение**  **высшего профессионального образования**  **«СЕВЕРНЫЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  **Министерства здравоохранения Российской Федерации** |

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено на заседании Методического совета факультета  № \_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20 г. | УТВЕРЖДАЮ  Декан факультета\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. |

РАБОЧАЯ УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА

По учебной практике

По специальности: «Туризм»

Курс: 2

Семестр: 4

Вид промежуточной аттестации: дифференцированный зачет

Кафедра: «Менеджмент и маркетинг»

Трудоемкость: 72 часа (2 недели)

Архангельск, 2014

**СОДЕРЖАНИЕ**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Паспорт рабочей программы учебной практики | 3 |
| 1. Результаты освоения рабочей программы практики | 7 |
| 1. Содержание учебной практики | 9 |
| 1. Условия реализации рабочей программы учебной практики | 11 |
| 1. Контроль и оценка результатов освоения рабочей программы учебной практики | 13 |

1. **ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
   1. **Область применения программы**

Рабочая программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности «Туризм» в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

- предоставление турагентских услуг;

- предоставление услуг по сопровождению туристов.

* 1. **Цели и задачи практики**

Практика для получения первичных профессиональных навыков направлена на закрепление и расширение теоретических знаний в области общепрофессиональных и социальных дисциплин, развитие аналитических способностей студентов, получение первичных профессиональных умений по организации тризма.

Основнымизадачами практики является изучение:

1. нормативно-правовых документов по туристским услугам;
2. вопросов проектирования тура;
3. особенностей ценообразования на туристские услуги;
4. вопросов бронирования туров;
5. основных форм и методов распространения и продажи туристского продукта;
6. основных направлений и видов рекламы в сфере туризма.

**В результате прохождения учебной практики обучающийся должен**

**уметь:**

* определять и анализировать потребности заказчика;
* выбирать оптимальный туристский продукт;
* осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранных 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 туристский продукт 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 учёт и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
* принимать денежные средства в оплату туристской путёвки на основании бланка строгой отчётности;
* 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.
* 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 приёмы 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 отчёт о туристской поездке;
* оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.
  1. **Требования к результатам освоения учебной практики**

В результате прохождения учебной практики, реализуемой в рамках модуля ППССЗ по виду профессиональной деятельности, предусмотренным ФГОС СПО, обучающийся должен приобрести практический опыт работы:

|  |  |
| --- | --- |
| ВПД | Практический опыт |
| предоставление турагентских услуг | * 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 расчёта стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; * оказания визовой поддержки потребителю; * оформления документации строгой отчётности. |
| предоставление услуг по сопровождению туристов | * 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 отчёта по итогам туристской поездки. |

* 1. **Количество часов на освоение программы учебной практики**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | В рамках освоения профессионального модуля | Количество | |
| дней | часов |
| 1 | предоставление турагентских услуг | 6 | 36 |
| 2 | предоставление услуг по сопровождению туристов | 6 | 36 |
|  | Итого: | 12 | 72 |

1. **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Результатом учебной практики является освоение обучающимися общих и профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей:

|  |  |
| --- | --- |
| Код | Наименование результата обучения |
| 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), за результат выполнения заданий. |
| ОК-8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать своей 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 по 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. **СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Код ПК | Наименование профессиональных модулей | Количество часов | Виды работ | Контроль |
| ОК 1-13  ПК 1.1-1.7 | Предоставление турагентских услуг | 36 | Знакомство с работой турфирмы:  • ознакомиться с историей предприятия, видами его деятельности, основными направлениями деятельности;  • ознакомиться с функциональными обязанностями персонала;  • освоить офисную технику;  • ознакомиться с документацией предприятия;  • принимать участие в консультировании клиентов;  • осуществлять общение с клиентом по телефону;  • ознакомиться с подготовкой и организацией рабочего места;  • научиться подбирать справочный и рабочий материал. | Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета |
| ОК 1-13  ПК 2.1-2.6 | Предоставление услуг по сопровождению туристов | 36 | Знакомство с работой туристской выставки:  • оценить организацию работы выставки;  • активность выставки;  • количество экспонентов и их стенды;  • работу стендистов на выставке;  • использование инновационных методов продвижения на выставке;  • мероприятия, проводимые на выставке;  • виды рекламной продукции и их качество. | Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета |
|  | Итого | 72 |  | Дифференцированный зачет |

1. **УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
   1. **Требования к условиям проведения практики**

Реализация программы предполагает проведение учебной практики в соответствующих организациях туризма и сервиса.

* 1. **Информационное обеспечение практика**

**Основные источники:**

1. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст] : учеб. пособие / А. Б. Косолапов. - 3-е изд., стер. - Москва : КноРус, 2011. - 276,[4] с.
2. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: федер. закон РФ от 24 ноября 1996 г. № 132-Ф3 (в ред. ФЗ от 30 июля 2010 г. № 242-ФЗ) // СЗ РФ. - 1996. - № 49. - Ст. 5491.
3. О техническом регулировании: федер. закон РФ от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ (в ред. от 28 сентября 2010 г. № 243-Ф3) // СЗ РФ. - 2002. - № 52 (ч.1). - Ст. 5140.
4. ГОСТ Р 28681.0-90. Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения (в ред. от 12.02.2012 г.).
5. ИСО 90004-2-94. Общее руководство качеством и элементы системы качества. - Ч. 2. Руководящие указания по услугам // Гарант: информационно-правовой портал/
6. ГОСТ Р 53522-2009 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения» [Утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 15 декабря 2009 г. №772-ст]. — М.: Стандартинформ, 2010.
7. Об утверждении национального стандарта РФ ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» [Утв. приказом Ростехрегулирования от 30 ноября 2010 г. № 580-ст].

**Дополнительные источники:**

1. Газета «TTG Russia».
2. Журнал «Туризм и отдых».
3. Журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы».
4. Бутко И.И. Транспортное обслуживание туризма: учебн. пособие / И.И. Бутко, В.А. Ситников. — Ростов н/Д: МарТ, 2011.
5. Веселова Н.Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Веселова Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 256 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/19247.— ЭБС «IPRbooks»
6. Акентьева С.И. Организация туристской индустрии: учебник/ С.И. Акентьева, В.В. Игнатьева, Г.В. Петрова. - М.: Академия, 2014. - 318 с.
7. Журавлева М.М. Анимация в рекреации и туристской деятельности [Электронный ресурс]: курс лекций/ Журавлева М.М.— Электрон. текстовые данные.— Иркутск: Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодёжи и туризма, 2011.— 159 c.— Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/15682.— ЭБС «IPRbooks»

# **Интернет-ресурсы**

[www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Профессиональный туристический портал

[www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru) Портал для турагента

[www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru) Электронная туристическая энциклопедия

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

<http://тур-жизнь>. РФ Конструктивное общение на темы туризма и турбизнеса

<http://tursite.org> Фабрика турсайтов

<http://tourinfo.ru> Информационное агентство

<http://www.rubricon.com> Крупнейший энциклопедический ресурс Интернета

* 1. **Общие требования к организации образовательного процесса**

Учебная практика проводится концентрированного после изучения соответствующих профессиональных модулей.

* 1. **Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Руководство практикой осуществляют методические руководители практики – преподаватели университета, а также непосредственные руководители – работники туристических фирм, закрепленные за студентами.

Методический руководитель должен иметь профессиональное образование по профилю специальности. Проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

Непосредственные руководители должны иметь уровень образования не ниже среднего профессионального по профилю специальности, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

1. **КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется непосредственным руководителем в форме оценки по завершению практики и фиксируется в дневнике и индивидуальном отчете обучающегося.

Конечный результат освоения общих и профессиональных компетенций по профессиональному модулю оценивается методическим руководителем в форме оценки на основе представленных студентом документов, с учетом оценки непосредственного руководителя, и фиксируются в экзаменационной ведомости и зачетной книжке.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код | Результаты освоения профессиональных компетенций | Формы и методы контроля |
| ПК-1.1 | Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. | Оценка выполнения практического задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ПК-1.2 | Информировать потребителя о туристских продуктах. | Оценка выполнения практического задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ПК-1.3 | Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | Оценка выполнения практического задания. |
| ПК-1.4 | Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. | Оценка выполнения практического задания. |
| ПК-1.5 | Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). | Оценка выполнения практического задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ПК-1.6 | Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. | Оценка выполнения практического задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ПК-1.7 | Оформлять документы строгой отчетности. | Оценка выполнения практического задания. |
| ПК-2.1 | Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. | Оценка выполнения практического задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ПК-2.2 | Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. | Оценка выполнения практического задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ПК-2.3 | Координировать и контролировать действия туристов по маршруте. | Оценка выполнения практического задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ПК-2.4 | Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. | Оценка выполнения практического задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ПК-2.5 | Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. | Оценка выполнения практического задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ПК-2.6 | Оформлять отчетную документацию о туристской поездке. | Оценка выполнения практического задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Код | Результаты освоения общих компетенций | Формы и методы контроля |
| ОК 1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ОК 2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ОК 3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ОК 4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ОК 5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | Оценка выполнения самостоятельного задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ОК 6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ОК 7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий. | Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ОК 8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать своей квалификации. | Оценка выполнения практического задания.  Наблюдение и оценка на учебной практике. |
| ОК 9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности. | Наблюдение и оценка на учебной практике. |

**ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ В РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_НА 20 / 20 УЧЕБНЫЙ ГОД**

В рабочую учебную программу вносятся следующие изменения:

1.

2.

3.

Рабочая учебная программа пересмотрена и одобрена на заседании методического совета «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_ г.