

Министерство образования и науки Мурманской области

Государственное автономное образовательное учреждение Мурманской области  
среднего профессионального образования  
«Мурманский педагогический колледж»  
(ГАОУ МО СПО «МПК»)

**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ  
ПМ.03. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ  
СПЕЦИАЛЬНОСТЬ 43.02.10 ТУРИЗМ**

Регистрационный № Д-2.2.205-01

ОДОБРЕНА  
методическим объединением  
преподавателей общественных дисциплин

Составлена в соответствии  
с Государственными требованиями  
к минимуму содержания и уровню  
подготовки выпускников по специальности  
43.02.10 Туризм, на основе Федерального гос-  
ударственного образовательного стандарта  
(далее ФГОС) по специальности среднего  
профессионального образования

Протокол № 1 от 23 сентября 2014 г.

Председатель Корсун Л.А. Корсун

« 23 » сентября 2014 г.

Заместитель директора по УМР

Дуванова Н.Б. Дуванова

« 25 » сентября 2014 г.

Составитель: Вуколова Анна Владимировна, преподаватель ГАОУ МО СПО «Мурман-  
ский педагогический колледж»

Рецензенты: Андреевна М.О., зам. директора, «Мурманск  
»  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

А. Содержание .....	3
В. Лист ознакомления .....	4
С. Лист учета экземпляров .....	5
Д. Лист коррекции.....	6
1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИК .....	7
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ.....	11
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРГРАММЫ .....	12
3.1. Тематический план и содержание учебной практики.....	12
3.2. Тематический план и содержание производственной практики (по профилю специальности) .....	13
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) .....	15
4.1. Требования к материально-техническому обеспечению практики .....	15
4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики .....	15
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	18







## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИК**

### **1.1. Место учебной и производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы (далее - ОПОП)**

Программа учебной и производственной практики является частью ОПОП в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основных видов профессиональной деятельности.

Учебная и производственная практики может проводиться на предприятиях сферы гостеприимства и на маршрутах следования туристов, в туристских организациях. Учебная и производственная практики проводится в организациях различных форм собственности и структур (акционерные общества; государственные, унитарные, частные предприятия; объединения, и др.), оказывающие сервисные услуги, г. Мурманска, Мурманской области, Северо – Западного региона. По желанию студента и по согласованию с руководством колледжа практика может проходить за пределами региона и за рубежом.

В настоящей программе используются следующие сокращения:

ОПОП – основная профессиональная образовательная программа по специальности;

ОК – общая компетенция;

ПК – профессиональная компетенция;

ПМ – профессиональный модуль;

МДК – междисциплинарный курс.

### **1.2.Цели и задачи учебной и производственной практики.**

Целями практики являются:

- изучение основных принципов организации туроператорских услуг;
- основных положений предоставления туроператорских услуг;
- приобретения практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности;
- оформления документов, необходимых для реализации целей по предоставлению туристских услуг;
- развитие личностных качеств, необходимых в профессиональной деятельности.

Задачами практики являются:

- рассмотрение организационной структуры туристских предприятий и их правового статуса, функций подразделений и отдельных сотрудников;
- изучение основных принципов предоставления туристских услуг;

- изучение основных положений, относящихся к сфере туризма
- изучения нормативно-правовой базы осуществления туристской деятельности;
- анализ деятельности туристских организаций;
- анализ взаимодействия туристских организаций с поставщиками услуг и контрагентами на туристском рынке;
- приобретение практических навыков в осуществлении туристской деятельности.

Для освоения практик на основе предшествующего практике обучения студент должен обладать следующими практическими знаниями, умениями, навыками.

**Иметь практический опыт:**

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездов, 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;
- 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 на освоение программы практики**

Максимальная учебная нагрузка студентов - 144 часа, в том числе:

Учебная практика: 36 часов, 1 неделя;

Производственная практика (по профилю специальности): 108 часов, 3 недели

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности по *предоставлению 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.	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.
ОК 10.	Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

#### 3.1. Тематический план и содержание учебной практики

Наименование разделов и тем	Виды работ	Объем часов по теме	
		Всего по теме	В том числе
1	2	3	4
<b>Учебная практика МДК.03.01. Технология и организация туроператорской деятельности</b>			
Тема 1.1. Знакомство с туристским предприятием	Прибытие на место практики	6	1
	Знакомство с руководителем практики от предприятия.		1
	Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правилам внутреннего распорядка предприятия.		1
	Ознакомительная экскурсия по предприятию.		1
	Ознакомление с миссией предприятия.		1
	Знакомство с основными функциями предприятия.		1
Тема 1.2. Организация рабочего процесса организации	Изучение нормативно – правовой базы туристского предприятия (учредительные документы)	6	1
	Наблюдение за организацией рабочего процесса на предприятии.		1
	Знакомство с системами бронирования туров на предприятии.		1
	Изучение ассортимента предлагаемого турпродукта на предприятии.		1
	Изучение ценовой стратегии туристского предприятия.		1
	Изучение и анализ оформления договорных отношений на туристском предприятии.		1
	Анализ организации страхования на туристском предприятии.		1
Тема 1.3. Формирование и оформление отчета по практике	Написание отчёта по данному виду практики.	6	4
	Подготовка к защите отчета по практике.		2
<b>МДК.03.02. Маркетинговые технологии в туризме</b>			
Тема 2.1. Комплекс маркетинга на туристском предприятии	Изучение структуры комплекса маркетинга туристского предприятия.	9	1
	Характеристика имиджа туристской компании.		1
	Изучение маркетинговой информационной деятельности на туристском предприятии.		1
	Анализ сбытовой сети туристского предприятия.		1

ГАОУ МО СПО «МПК»	ПРОГРАММА ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ
-------------------	--

	Изучение методов маркетинговых исследований на туристском предприятии.		1
	Изучение спроса и предложений на рынке туристических услуг		2
	Наблюдение за работой маркетинговой службы на туристском предприятии		2
Тема 2.2. Формирование и оформление отчета по практике	Написание отчёта по данному виду практики	3	2
	Подготовка к защите отчета по практике		1
<b>Учебная практика МДК.03.03. Организация внутреннего туризма</b>			
Тема 3.1. Туризм в Мурманской области	Характеристика ресурсной базы внутреннего туризма районов Мурманской области	4	4
Тема 3.2. Формирование и оформление отчета по практике	Написание отчёта по данному виду практики	2	1
	Подготовка к защите отчета по практике		1
<b>ИТОГО</b>		<b>36</b>	<b>36</b>

### 3.2. Тематический план и содержание производственной практики (по профилю специальности)

Наименование разделов и тем	Виды работ	Объем часов по теме	
		Всего по теме	В том числе
1	2	3	4
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>			
<b>МДК.03.01. Технология и организация туроператорской деятельности</b>			
Тема 1.1. Знакомство с туристским предприятием	Прибытие на место практики.	6	1
	Знакомство с руководителем практики от предприятия.		1
	Ознакомительная экскурсия по предприятию.		1
	Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правилам внутреннего распорядка предприятия.		3
Тема 1.2. Нормативно – правовая база туристского предприятия	Формирование нормативно – правовой базы туристского предприятия.	6	6
Тема 1.3. Формирование турпродукта	Работа с системами бронирования туров.	46	4
	Разработка идеи тура.		4
	Работа с туристскими каталогами.		4
	Подбор и комплектование элементов тура.		6
	Разработка программы туристского обслуживания.		6
	Составление договорного плана тура.		2

	Калькуляция тура и определение себестоимости тура.		3
	Составление договоров с контрагентами.		6
	Составление туристского договора.		4
	Формирование и оформление комплекта документов для туристской поездки.		3
	Реализация тура.		2
	Оформление документации по организации страхования туристских поездок.		2
Тема 1.3. Формирование и оформление отчета по практике	Написание отчёта по данному виду практики.	8	6
	Подготовка к защите отчета по практике.		2
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>			
<b>МДК.03.02. Маркетинговые технологии в туризме</b>			
Тема 2.1. Комплекс маркетинга на туристском предприятии	Проведение маркетинговых исследований и сегментации рынка.	30	6
	Выбор наиболее перспективного направления для разработки туристского продукта.		3
	Оценка конкурентоспособности разрабатываемого туристского продукта.		3
	Предложения по организации рекламы тура.		4
	Взаимодействие со службами и структурными подразделениями по продвижению тура на рынке.		6
	Поиск и выбор агентов для заключения агентских соглашений.		2
	Участие в выставках.		2
	Измерение и оценка эффективности рекламы.		2
	Предложения по продвижению бренда туристского предприятия на рынок.		2
Тема 2.2. Формирование и оформление отчета по практике	Написание отчёта по данному виду практики.	6	4
	Подготовка к защите отчета по практике.		2
<b>Производственная практика (по профилю специальности)</b>			
<b>МДК.03.03. Организация внутреннего туризма</b>			
Тема 3.1. Туризм в Мурманской области	Расчет емкости рынка и структуры туристского спроса районов Мурманской области.	4	4
Тема 3.2. Формирование и оформление отчета по практике	Написание отчёта по данному виду практики	2	1
	Подготовка к защите отчета по практике		1
<b>ИТОГО</b>		<b>108</b>	<b>108</b>

#### **4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

##### **4.1. Требования к материально-техническому обеспечению практики**

В соответствии с направлением подготовки для проведения производственной практики необходимо:

1. Доступ к информационным системам менеджмента, бронирования и резервирования.
2. Оргтехника.
3. Оборудованное рабочее место.

##### **4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики**

Для самостоятельной работы в период прохождения учебной практики студент должен использовать следующие учебно-методические материалы:

1. Программа учебной практики.
2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, основных правовых и нормативно-технических документов, Интернет-ресурсов, периодических изданий по вопросам учебной практики.

Перед прохождением практики студент должен изучить программу практики, обратиться к соответствующей учебной литературе, правовой и нормативно-технической документации, чтобы быть теоретически подготовленным к изучению вопросов программы на конкретном предприятии (в организации). Во время прохождения практики, при написании отчёта, выполнении индивидуального задания рекомендуется использовать дополнительную литературу, материалы периодической печати, интернет-ресурсы.

Организационная структура аппарата управления предприятия (организации), последовательность технологических процессов и операций должны быть представлены в виде схем. Цифровой материал (основные экономические показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятия (организации) представляется за 1-2 года, в виде таблиц. Весь изученный и представленный в отчете материал (его структура, динамика, соответствие современным тенденциям развития) должен быть проанализирован.

Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, Нормативно-правовой документации:

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» от 24 ноября 1996 г. (с последующими изменениями с дополнениями от 5 февраля 2007 г.)
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992г.
3. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации 18.07.2007.

4. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг» от 10.06.93 № 5151-1 (ред. от 02.03.98).
  5. ГОСТ Р12.1.036-81. Шум. Допустимые уровни в жилых и общественных зданиях.
  6. ГОСТ Р50644-94. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
  7. ГОСТ Р50645-94. Классификация гостиниц.
  8. ГОСТ Р50646-94. Услуги населению. Термины и определения. ГОСТ Р50681-94. Проектирование туристских услуг.
  9. ГОСТ Р50690-94. Туристские услуги. Общие требования.
  10. П.ППБ -01-93. Правила противопожарной безопасности.
  11. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ/Утв. Постановление правительства от 25.04.97 № 490 13.
  12. СанПиН 42-128-46-90-88. Санитарные правила содержания территорий населенных мест.
  13. СНИП 2.08.02.-89. Общественные здания и сооружения.
  14. СНИП 23.-05.95. Естественное и искусственное освещение.
- Дополнительная литература:
1. Бутко И.И. Транспортное обслуживание туризма - М: МарТ. 2006. -335 с
  2. Воскресенский В.Ю. Международный туризм - М.: ЮНИТИ, 2006. -255 с.
  3. Гостиничное и ресторанное дела, туризм: сб. норматив, док. Ростов н/Д: Феникс, 2004
  4. Прокушев Е.Ф. Внешнеэкономическая деятельность - М.: Дашков и К. 2007.
  5. Сапрыкин С.Ю. Комментарий к поправкам к Закону об основах туристской деятельности - М: ГроссМедиа: Российский Бухгалтер, 2007.-71 с.
- Периодические издания (журналы):
1. «Современные проблемы сервиса и туризма»;
  2. «Сервис plus»;
  3. «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»;
  4. «Турбизнес»;
  5. «Туристический олимп»;
  6. «Туризм: практика, проблема, перспективы»;
  7. «Вояж и отдых»;
  8. «Отдых в России»;
  9. «Отель»;



10. «Стандарт 5 звезд»;
11. «Пять звезд»;
12. «Вестник РАТ А» - электронный журнал;
13. «Турифо»;
14. «Российская туристская газета».

Интернет – ресурсы:

1. [www.tourbus.ru](http://www.tourbus.ru) Ежемесячный журнал «Турбизнес»
4. [www.travel-expert.ru](http://www.travel-expert.ru) Сборник для специалистов в сфере туризма
2. [www.traveilexpert.ru](http://www.traveilexpert.ru) Юридический сборник «Тревел Эксперт», библиотека законов в сфере туризма
3. [www.navigatort.economicus.ru](http://www.navigatort.economicus.ru) - сайт электронных изданий и обычных СМИ, специализирующихся в области экономики и бизнеса
4. [www.politeconom.ru](http://www.politeconom.ru) - российско-германский экономический Интернет-журнал. Посвящен вопросам экономической политики, правового регулирования, методам управления и практике бизнеса. Тематические статьи, переводы с немецкого и английского.
5. [www.rayter.com](http://www.rayter.com) - международный электронный журнал издается в Далласе, штат Техас на русском языке. Журнал посвящен стратегическому планированию, маркетингу, управлению персоналом и оплате труда, практическим методам переноса опыта управления в различных странах в организации стран СНГ. Содержит архив предыдущих номеров.
6. [www.gov.ru](http://www.gov.ru) - Правительственный сервер России: документы, законодательные акты.
7. [www.economy.gov.ru](http://www.economy.gov.ru) - министерство экономического развития и торговли РФ. Организационная структура. Официальные документы
8. [www.gks.ru](http://www.gks.ru) - официальный сайт Госкомстата Российской Федерации
9. [www.cbr.ru](http://www.cbr.ru) - официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации
10. [www.minfm.ru](http://www.minfm.ru) - министерство финансов, данные об исполнении бюджета
11. [www.nalog.ru](http://www.nalog.ru) - министерство по налогам и сборам.
12. [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru) Ежемесячный журнал «Горячая Линия. Туризм»
13. [www.tpnews.ru](http://www.tpnews.ru) Ежемесячный журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»

## **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

По результатам практики студент обязан представить отчет и дневник практики, отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия (организации). Содержание отчета должно соответствовать программе практики, отчет представляется в печатном варианте объемом 20-30 страниц. Отчет включаются введение, основная часть, заключение, приложения.

В вводной части, отражается значимость изучения туристкой деятельности, цель и задачи практики.

Основная часть отчета должна содержать анализ деятельности предприятия (организации) в сфере туризма согласно программе практики

Заключение должно содержать выводы по всем анализируемым вопросам и рекомендации предприятию (организации) по совершенствованию работы. В приложения включается в заполненном виде образцы сопроводительных и отчетных документов, актов, договоров (контрактов), сертификатов, деклараций, прайс-листы, вспомогательные таблицы и другие дополнительные материалы.

Во время проведения итогового контроля проверяется объем изученного студентом материала, результаты самостоятельной работы, отраженные в отчете и дневнике.