

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение Свердловской области  
**«Свердловский областной педагогический колледж»**  
(ГАПОУ СО «СОПК»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ И ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**ПМ 03. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ**  
**Специальность 43.02.10 «Туризм»**

Екатеринбург  
2020

**Рассмотрена** на заседании кафедры  
туризма и архивоведения  
20 мая 2020 г., протокол № 10

Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ / Бортникова О.В./

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования  
**Утверждена** решением научно-методического совета ГАПОУ СО «СОПК» протокол № 11 от 03 июня 2020 г.

Данная программа разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 474 «Об утверждении и введении в действие федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм»

Организация-разработчик:

Бортникова О.В., преподаватель высшей квалификационной категории ГАПОУ СО «СОПК»

Кадникова Н.С., преподаватель первой квалификационной категории ГАПОУ СО «СОПК»

Рецензент: Бутакова С.Г., директор туристической фирмы ООО «БИС-Трэвел».

## Содержание

1. Общая характеристика программы .....	4
2. Структура и содержание программы практики.....	8
3. Условия организации и проведения практики.....	10
4. Контроль и оценка результатов.....	12

## **1 Общая характеристика программы учебной практики.**

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

Программа учебной практики является частью ОПОП по специальности 43.02.10 «Туризм» в части освоения основных видов профессиональной деятельности по профессиональному модулю ПМ.03. «Предоставление туроператорских услуг». Подготовка осуществляется по следующему виду профессиональной деятельности: Предоставление туроператорских услуг.

**1.2. Цель учебной практики** – способствовать формированию профессиональных компетенций будущего специалиста в сфере туроператорской деятельности.

#### *Задачи практики:*

1. Закрепить знания теоретического материала по дисциплинам модуля ПМ.03. Предоставление туроператорских услуг («Маркетинговые технологии в туризме», «Технология и организация туроператорской деятельности»);

2. Изучение структуры и технологии разработки программы маркетингового исследования;

3. Совершенствование навыков анализа первичной и вторичной информации;

4. Совершенствование навыков осуществления профессиональной деятельности в области проведения полевых маркетинговых исследований;

5. Приобретение практических навыков работы на туристских предприятиях (как в качестве исполнителя, так и в рамках административных должностей);

6. Овладение технологиями работы с клиентами: технологиями продаж; технологиями обслуживания; технологиями работы с жалобами и рекламациями и пр.;

7. Овладение технологиями работы с поставщиками туристских услуг, с другими туристскими предприятиями, с контактными аудиториями: технологиями установления партнерских отношений; технологиями ведения деловых переговоров, разрешения конфликтных ситуаций и пр.;

8. Овладение информационными технологиями программными продуктами, используемыми на туристских предприятиях;

9. Ознакомление и получение практических навыков работы с внутренней и внешней документацией туристских предприятий, с директивными и инструктивными материалами, используемыми туристскими предприятиями;

10. Способствование развитию творческой самостоятельности и инициативы.

*Цель производственной практики:* Комплексное освоение обучающимися вида

профессиональной деятельности ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг: - получение практического опыта; - технология и организация туроператорской деятельности; - маркетинговые технологии в туризме

Задачи :

- 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 презентации, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- работать с запросами клиентов, в том числе иностранными;
- 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.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения учебной и производственной практики 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;
- расчёта себестоимости услуг, включённых 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  
по
- устранению причин, повлёкших 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 партнёров 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 турпоездов;
- 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 расчёта стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчёта себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентствами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчётов 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 недель (часов) на освоение программы учебной практики**

УП.03.01 Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг – 36 часов.

УП.03.02 Предоставление туроператорских услуг – 36 часов.

ПП.03 Предоставление туроператорских услуг – 72 часа.

**1.4. Форма проведения (концентрированно или рассредоточено)**

УП.03.01 Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг – рассредоточено.

УП.03.02 Предоставление туроператорских услуг – концентрированно.

ПП.03 Предоставление туроператорских услуг – концентрированно.

**1.5. Место проведения практики**

Местом проведения практик являются туристические фирмы г.Екатеринбург.

**Результатом практики является освоение:**

**общих компетенций (ОК):**

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.



**профессиональных компетенций (ПК):**

<b>Вид профессиональной деятельности</b>	<b>Код</b>	<b>Наименование результатов практики</b>
Предоставление туроператорских услуг	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.

## 2. Структура и содержание программы практики

### 2.1. Тематический план УП.03.01 Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Кол-во часов практики	Виды работ	Наименование учебных дисциплин, МДК, обеспечивающих выполнение видов работ	Наименования тем учебной практики	Кол-во часов по темам
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3., ПК.3.4, ПК 3.5	ПМ.03. «Предоставление туроператорских услуг».	36	1) Анализ статистических данных, результатов исследований, внутрифирменной отчетности, публикаций в деловых и специализированных изданиях. 2) Формулировка цели, задач и методологии маркетингового исследования. 3) Расчет выборочной совокупности. 4) Составление организационного плана	МДК.03.02 . Маркетинговые технологии в туризме.	Тема 1. Сбор и анализ вторичной информации	6
					Тема 2. Разработка программы маркетингового исследования	6
					Тема 3. Разработка анкеты	6
					Тема 4. Проведение полевого этапа маркетингового исследования	6
					Тема 5. Обработка эмпирических данных исследования	6
					Тема 6. Подготовка отчета по практике	6

			<p>исследования.</p> <p>5) Составление анкетных вопросов, составление общей композиции анкеты.</p> <p>6) Выход на выборочную совокупность респондентов. Проведение инструктажа респондентов по заполнению анкеты. Контроль полевого этапа.</p> <p>7) Сбор эмпирических данных.</p> <p>8) Ручной способ обработки эмпирических данных. 9) Составление диаграмм.</p>			
--	--	--	--	--	--	--

## 2.2 Тематический план УП.03.02 Предоставление туроператорских услуг

Коды формируемых	Наименование	Кол-во	Виды работ	Наименование учебных	Наименования тем учебной практики	Кол-во
------------------	--------------	--------	------------	----------------------	-----------------------------------	--------

компетенций	профессионального модуля	часов практики		дисциплин, МДК, обеспечивающих выполнение видов работ		часов по темам
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3., ПК.3.4, ПК 3.5	ПМ.03. «Предоставление туроператорских услуг».	36	<p>1) Прибытие в туристическую фирму. Знакомство с руководителем, его заместителями и непосредственным руководителем практики. Ознакомление с организационной структурой, основными функциями и задачами организации. Изучение ресурсной базы фирмы.</p> <p>2) Анализ деятельности туроператорской компании.</p> <p>3) Изучение документации фирмы (устав, договора о реализации туристического продукта). Изучение каталогов. Расчет тура туристам.</p> <p>4) Изучение базы данных клиента.</p>	МДК.03.01. Технология и организация туроператорской деятельности.	Тема 1. Изучение деятельности туроператоров	6
					Тема 2. Изучение работы и функциональных обязанностей сотрудников организации, знакомство с организационной структурой управления	6
					Тема 3. База данных клиента	6
					Тема 4. Разработка тура	6
					Тема 5. Методы продвижения тура	6
					Тема 6. Подготовка отчета по практике	6

			<p>5) Изучения базы данных туристов. Изучение системы автоматизации (система бронирования).</p> <p>6) Анализ методов продвижения тура</p> <p>7) Оформление документации</p>			
--	--	--	---	--	--	--

### 2.3. Тематический план ПП.03 Предоставление туроператорских услуг

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Кол-во часов практики	Виды работ	Наименование учебных дисциплин, МДК, обеспечивающих выполнение видов работ	Наименования тем учебной практики	Кол-во часов по темам
ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6,	ПМ.03. «Предоставление туроператорских услуг»	72	<ul style="list-style-type: none"> <li>Анализ ГОСТов, Федеральных законов, правил, регламентирующие процесс оказания туроператорских услуг</li> </ul>	МДК.03.01. Технология и организация	Тема 1. Знакомство с фирмой туроператора	6
					Тема 2. Изучение основных туроператоров района. Знакомство с	6

<p>ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3., ПК.3.4, ПК 3.5</p>	<p>рских услуг».</p>	<p>На основе анализа федерального законодательства, правил предоставления туристских услуг составьте таблицу:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• «Права и обязанности агента и туроператора» Анализ текста агентского соглашения между туроператором и турагентом</li> <li>• Посмотреть вебинар по работе в системе OneTouch&amp;Travel</li> <li>• - Разработать тур в системе OneTouch&amp;Travel в Чехию из Москвы на 5-7 дней для молодоженов (2 взрослых)</li> <li>• -Напишите список требуемых документов на визу и на выезд из РФ</li> <li>• - Скрин шот выполнения задания опубликовать в Дневнике Разработка тура по заказу клиента Разработка авторского тура</li> </ul>	<p>туроператорской деятельностью. МДК.03.02 . Маркетинговые технологии в туризме.</p>	документацией туроператоров	
				Тема 3. Оформление турпакета (турпутевки, ваучера, страхового полиса)	6
				Тема 4. Анализ текста агентского соглашения между туроператором и турагентом	6
				Тема 5. Организация стенда ТО	6
				Тема 6. Системы бронирования	6
				Тема 7 Нормативное обеспечение процесса оказания туроператорских услуг	6
				Тема 8 Анализ нормативных документов	6
				Тема 9 Работа в системе OneTouch&Travel	6
				Тема 10 Разработать тур по заданию клиента	6
				Тема 11 Разработка авторского тура	6
				Тема 12 Анализ деятельности туроператора	6



### **3. Условия организации и проведения практики**

#### **3.1. Требования к документации, необходимой для проведения практики**

Учебная и производственная практика проводится на основании Рабочей программы практики, составленной в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм.

Реализация рабочей программы практики предполагает наличие комплекта документов, в который входят:

- график учебного процесса;
- программы учебной практики;
- приказы о назначении руководителей практики от колледжа и от предприятий;
- приказы о распределении студентов по местам прохождения практики;
- график консультаций;
- график защиты отчётов по практике.

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

Рекомендации для студентов по выполнению видов работ, видов и этапов практики, рекомендации по выполнению отчетов по практике содержатся в Дневниках по практике. К учебно-методическому обеспечению практики относится:

- подборка нормативно-правовой документации;
- комплект учебно-методической документации;
- наглядные пособия.

#### **3.3. Требования к материально-техническому обеспечению**

Кабинет, оснащенный мебелью и офисной оргтехникой: рабочий стол, офисный стул, шкаф для хранения документов; компьютер, мини-АТС, принтер, копир; канцелярские принадлежности; программное обеспечение MS Office.

#### **3.4. Перечень учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

##### **Печатные издания:**

1. Абаков, Ю. Н, Абакова, М. Ю. Филиппова, И.Г. Маркетинг в туризме: Учебник / Под ред. Профессора, заслуженного работника высшей школы РФ Е.И. Богданова. Москва: 2016. – ISBN- 978-5-16-004713-3. - Текст : непосредственный – ИНФРА - 1500 экз.
2. Карпова, С.В., Фирсова И.А. Основы маркетинга : Учеб, пособие.- Москва: 2017. – ISBN-978-5-222-18385-4. - Текст : непосредственный – ИНФРА-М - 1000 экз.
3. Коротков, А, В. Маркетинговые исследование: Учеб. Пособия. – Москва: 2019. – ISBN- 978-5-9916-9651-7. - Текст : непосредственный – ЮНИТИ – ДАНА - 2000 экз.
4. Папирян, Г.А. Международные экономические отношения: маркетинг в туризме.- Москва: 2016 – ISBN- 5-279-01878-3. - Текст : непосредственный – Финансы и статистика - 1500 экз.



### **Электронные издания:**

1. Божук, С. Г. Маркетинговые исследования : учебник для вузов / С. Г. Божук. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08764-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451920> (дата обращения: 12.01.2021).
2. Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг : учебник и практикум для вузов / Н. А. Восколович. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 191 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08265-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450596> (дата обращения: 12.01.2021).
3. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466298> (дата обращения: 12.01.2021).
4. Коль, О. Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / О. Д. Коль. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 355 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04332-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450891> (дата обращения: 12.01.2021).
5. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 120 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08449-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/451446> (дата обращения: 12.01.2021).
6. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 120 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10550-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456729> (дата обращения: 12.01.2021).

### **Дополнительные источники:**

1. Асташкина М. В. География туризма: Учебное пособие / М.В. Асташкина, О.Н. Козырева, А.С. Кусков, А.А. Санинская. – Москва: 2008. ISBN 978-5-98281-112-7 - Текст : непосредственный – Альфа-М - 3000 экз.
2. Джум Т. А. Организация и технология питания туристов: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - Москва: 2011. ISBN 978-5-9776-0199-3 - Текст : непосредственный – ИНФРА-М - 1000 экз.
3. Кусков А. С. Туроперейтинг: учебник / А.С. Кусков, В.Л. Голубева. – Москва, 2009. ISBN 978-5-91134-370-5 - Текст : непосредственный – Форум - 1000 экз.
4. Маркетинг: Учебное пособие / Под ред. проф. И.М. Синяевой. - Москва: 2013. ISBN 978-5-9558-0183-4- Текст : непосредственный – ИНФРА-М - 6000 экз.
5. Маркетинговые коммуникации: Учебник / Под ред. И.Н. Красюк. - Москва: 2012. ISBN 978-5-16-004956-4 - Текст : непосредственный – ИНФРА-М - 3000 экз.

6. Нагапетьянц Н. А. Международный маркетинг: Учебное пособие / Н.А. Нагапетьянц, О.Н. Романенкова, Н.Г. Каменева, С.В. Земляк; Под ред. проф. Н.А. Нагапетьянца – Москва: 2012. ISBN 978-5-9558-0219-0 - Текст : непосредственный – ИНФРА-М - 1000 экз.
7. Погодина В. Л. География туризма: Учебник / В.Л. Погодина, И.Г. Филиппова; Под ред. Е.И. Богданова. – Москва: 2012. ISBN 978-5-16-004972-4, - Текст : непосредственный – ИНФРА-М - 1000 экз.
8. Свириденко Ю. П. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. – Москва: 2009. ISBN 978-5-98281-188-2- Текст : непосредственный – ИНФРА-М - 1500 экз.
9. Секерин В. Д. Инновационный маркетинг: Учебник / В.Д. Секерин. - Москва: 2012. ISBN 978-5-16-004681-5- Текст : непосредственный – ИНФРА-М - 1000 экз.
10. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – Москва: 2013. ISBN 978-5-16-005710-1 ISBN 978-5-16-004956-4 - Текст : непосредственный – ИНФРА-М - 500 экз.
11. Тихомирова О. Г. Менеджмент организации: теория, история, практика: Учебное пособие / О.Г. Тихомирова, Б.А. Варламов. – Москва: 2013. ISBN 978-5-16-005014-0- Текст : непосредственный – ИНФРА-М - 700 экз.

#### **4. Контроль и оценка результатов практики**

##### **Отчетность по практике УП.03.01 Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг:**

В качестве отчета по практике студент представляет разработанную программу маркетингового исследования и результаты исследования.

Отчет оформляется в виде письменной работы объемом не менее 10 страниц, не считая титульного листа (используется шрифт Times New Roman, 14 кегль и полуторный интервал). Письменная работа состоит из введения, двух частей: программы маркетингового исследования и результатов анализа эмпирических данных, а также заключения и списка использованной литературы.

Во введении должна быть обоснована актуальность и проблематика проводимого исследования, описан объект и предмет исследования.

Раздел «Программа маркетингового исследования» направлен на описание теории и методологии эмпирического исследования. Его будет целесообразно построить по следующему плану:

- Изложение целей и задач проводимого исследования;
- Перечисление гипотез подлежащих проверке;
- Определение методов проведения исследования;

- Описание используемых понятий и терминов;
- Описание процедуры проведения исследования;
- Образец инструментария (анкеты) для проведения полевого этапа исследования.

Раздел «Результаты анализа эмпирических данных» содержит диаграммы, составленные по результатам проведенного анализа эмпирических данных, а также описание результатов исследования. В этом разделе должны быть отражены результаты, полученные в ходе решения каждой задачи исследования, а также информация о подтверждении или не подтверждении исследовательских гипотез.

В заключении к отчету по практике перечислить работы, которые были реализованы в рамках практики, а также провести рефлексию собственных достижений во время прохождения практики: «Я научилась.....», «Мне предстоит улучшить свои профессиональные умения в...».

Защита отчета по практике. Защита отчета по практике происходит в форме устной презентации. Оценка за защиту проекта учитывается при выставлении итоговой оценки за практику.

### **Оценка результатов практики УП.03.01 «Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг»**

<i>Результаты (освоенные компетенции)</i>	<i>Основные показатели оценки результата</i>	<i>Критерии оценки результата</i>	<i>Оценка освоения компетенций (баллы)</i>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- проявление активности, инициативности в процессе освоения профессиональной деятельности.	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.	2
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- рациональное планирование и распределение времени на все этапы выполнения работ;  - умение ставить цели и определять порядок их осуществления; обобщать и выполнять анализ полученных результатов.	- регулярное заполнение дневника по практике;  - своевременная сдача отчета по практике;  - правильность выполнения практических работ по практике.	2

<p>ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение приводить и обосновывать наиболее оптимальные варианты решений задач, отстаивать свою точку зрения;</li> <li>- решение поставленной задачи на практике.</li> </ul>	<p>- самостоятельные выводы и собственное мнение по практическим заданиям.</p>	<p>2</p>
<p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильный подбор материала для выполнения практических заданий;</li> <li>- оценка информации по выполняемым заданиям;</li> <li>- умение использовать возможности информационных программ, информационных систем в работе;</li> <li>- качество подбора, обработки, структурирования информационных источников.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность выполнения практических работ по практике;</li> <li>- своевременная сдача отчетной документации по практике.</li> </ul>	<p>2</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение работать, используя современные ИКТ;</li> <li>- работа в Интернет.</li> </ul>	<p>Качественное оформление презентаций, отчета по практике.</p>	<p>2</p>
<p>ОК 7. Ставить цели мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результаты выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение ставить цели и определять порядок их осуществления;</li> <li>- умение работать в составе команды.</li> </ul>	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.</p>	<p>2</p>

<p>ПК 3.1.</p> <p>Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- собирать информацию об объекте исследования, проводить анализ информации;</li> <li>- Выявлять специфику рынка маркетинга в туристической индустрии;</li> <li>- Находить и анализировать потребительский потенциал туристического рынка;</li> <li>- Выделять факторы, определяющие особенности развития маркетинга туризма в регионах России и в Свердловской области.</li> </ul>	<p>Правильность выполнения практических работ по практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося и экспертная оценка результатов в процессе освоения программы практики.</p>	<p>2</p>
<p>ПК 3.2. Знать особенности формирования туристического продукта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выделять свойства туристического рынка;</li> <li>- Анализировать особенности использования туристского ресурса в практике туризма в соответствии с его свойствами;</li> <li>- Характеризовать виды маркетинга в туризме;</li> <li>- Знать потребительский потенциал туристического продукта.</li> </ul>	<p>Правильность выполнения практических работ по практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.</p>	<p>2</p>
<p>ПК 3.3. Уметь рассчитывать стоимость туристического продукта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выявлять составляющие туристического продукта;</li> <li>- Характеризовать подходы к оценке потенциала продвижения на рынке услуг турпродукта.</li> </ul>	<p>Правильность выполнения практических работ по практике.</p> <p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.</p>	<p>2</p>

### **Оценка освоения программы практики:**

Оценивание результатов освоения общих и профессиональных компетенций в рамках прохождения практики происходит по четырем уровням, которые соответствуют баллам:

**16-18 балла – «отлично»**

**13-15 баллов – «хорошо»**

**10-12 баллов – «удовлетворительно»**

**9 баллов и менее – «неудовлетворительно»**

Компетенции оцениваются таким образом:

- 0 – признак не проявляется;
- 1 – признак проявляется частично;
- 2 – признак проявляется в полном объеме.

### Оценка результатов практики УП.03.02 «Предоставление туроператорских услуг»

<i>Результаты (освоенные компетенции)</i>	<i>Основные показатели оценки результата</i>	<i>Критерии оценки результата</i>	<i>Оценка освоения компетенций (баллы)</i>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- проявление активности, инициативности в процессе освоения профессиональной деятельности.	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.	2
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- рациональное планирование и распределение времени на все этапы выполнения работ;  - умение ставить цели и определять порядок их осуществления; обобщать и выполнять анализ полученных результатов.	- регулярное заполнение дневника по практике;  - своевременная сдача отчета по практике;  - правильность выполнения практических работ по практике.	2
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	- умение приводить и обосновывать наиболее оптимальные варианты решений задач, отстаивать свою точку зрения;  - решение поставленной задачи на практике.	- самостоятельные выводы и собственное мнение по практическим заданиям.	2

<p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильный подбор материала для выполнения практических заданий;</li> <li>- оценка информации по выполняемым заданиям;</li> <li>- умение использовать возможности информационных программ, информационных систем в работе;</li> <li>- качество подбора, обработки, структурирования информационных источников.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность выполнения практических работ по практике;</li> <li>- своевременная сдача отчетной документации по практике.</li> </ul>	<p>2</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение работать, используя современные ИКТ;</li> <li>- работа в Интернет.</li> </ul>	<p>Качественное оформление презентаций, отчета по практике.</p>	<p>2</p>
<p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение ставить цели и определять порядок их осуществления;</li> <li>- умение работать в составе команды.</li> </ul>	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.</p>	<p>2</p>
<p>ПК 3.2. Знать особенности формирования туристического продукта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выделять свойства туристического рынка;</li> <li>- Анализировать особенности использования туристского ресурса в практике туризма в соответствии с его свойствами;</li> <li>- Характеризовать виды маркетинга в туризме;</li> <li>- Знать потребительский потенциал туристического продукта.</li> </ul>	<p>Правильность выполнения практических работ по практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.</p>	<p>2</p>
<p>ПК 3.3. Уметь рассчитывать стоимость туристического продукта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выявлять составляющие туристического продукта;</li> <li>- Характеризовать подходы к оценке потенциала продвижения на рынке услуг турпродукта.</li> </ul>	<p>Правильность выполнения практических работ по практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.</p>	<p>2</p>

### **Оценка освоения программы практики:**

Оценивание результатов освоения общих и профессиональных компетенций в рамках прохождения практики происходит по четырем уровням, которые соответствуют баллам:

**14-16 балла – «отлично»**

**11-13 баллов – «хорошо»**

**08-10 баллов – «удовлетворительно»**

**7 баллов и менее – «неудовлетворительно»**

Компетенции оцениваются таким образом:

2 – признак не проявляется;

3 – признак проявляется частично;

2 – признак проявляется в полном объеме.



**Отчетность по практике ПП.03. «Предоставление туроператорских услуг»**  
**ПП.03 Предоставление туроператорских услуг: заполнение Дневников по практике.**

**Оценка результатов**  
**ПП.03. «Предоставление туроператорских услуг»**

<i><b>Результаты (освоенные компетенции)</b></i>	<i><b>Основные показатели оценки результата</b></i>	<i><b>Критерии оценки результата</b></i>	<i><b>Оценка освоения компетенций (баллы)</b></i>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- проявление активности, инициативности в процессе освоения профессиональной деятельности.	Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.	2
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- рациональное планирование и распределение времени на все этапы выполнения работ;  - умение ставить цели и определять порядок их осуществления; обобщать и выполнять анализ полученных результатов.	- регулярное заполнение дневника по практике;  - своевременная сдача отчета по практике;  - правильность выполнения практических работ по практике.	2
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	- умение приводить и обосновывать наиболее оптимальные варианты решений задач, отстаивать свою точку зрения;  - решение поставленной задачи на практике.	- самостоятельные выводы и собственное мнение по практическим заданиям.	2

<p>ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильный подбор материала для выполнения практических заданий;</li> <li>- оценка информации по выполняемым заданиям;</li> <li>- умение использовать возможности информационных программ, информационных систем в работе;</li> <li>- качество подбора, обработки, структурирования информационных источников.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность выполнения практических работ по практике;</li> <li>- своевременная сдача отчетной документации по практике.</li> </ul>	<p>2</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение работать, используя современные ИКТ;</li> <li>- работа в Интернет.</li> </ul>	<p>Качественное оформление презентаций, отчета по практике.</p>	<p>2</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в групповой работе;</li> <li>- выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности, терпимость к другим мнениям и позициям.</li> </ul>	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.</p>	<p>2</p>
<p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- умение ставить цели и определять порядок их осуществления;</li> <li>- умение работать в составе команды.</li> </ul>	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.</p>	<p>2</p>

<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обобщать и выполнять анализ полученных результатов;</li> <li>- проявление активности, инициативности в процессе освоения профессиональной деятельности путем развития самостоятельности, самообразования;</li> <li>- осознание необходимости планирования повышения квалификации.</li> </ul>	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.</p>	<p>2</p>
<p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- участие в групповой работе;</li> <li>- выполнение обязанностей в соответствии с распределением групповой деятельности, терпимость к другим мнениям и позициям.</li> </ul>	<p>Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.</p>	<p>2</p>
<p>ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- собирать информацию об объекте исследования, проводить анализ информации;</li> <li>- Выявлять специфику рынка маркетинга в туристической индустрии;</li> <li>- Находить и анализировать потребительский потенциал туристического рынка;</li> <li>- Выделять факторы, определяющие особенности развития маркетинга туризма в регионах России и в Свердловской области.</li> </ul>	<p>Правильность выполнения практических работ по практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося и экспертная оценка результатов в процессе освоения программы практики.</p>	<p>2</p>
<p>ПК 3.2. Знать особенности формирования туристического продукта.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Выделять свойства туристического рынка;</li> <li>- Анализировать особенности использования туристского ресурса в практике туризма в соответствии с его свойствами;</li> <li>- Характеризовать виды маркетинга в туризме;</li> <li>- Знать потребительский потенциал туристического продукта.</li> </ul>	<p>Правильность выполнения практических работ по практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.</p>	<p>2</p>

ПК 3.3. Уметь рассчитывать стоимость туристического продукта.	- Выявлять составляющие туристического продукта; - Характеризовать подходы к оценке потенциала продвижения на рынке услуг турпродукта.	Правильность выполнения практических работ по практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.	2
ПК 3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	- Организовывать рекламные туры; - Планировать рекламные кампании; - Проводить презентации.	Правильность выполнения практических работ по практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.	2
ПК 3.5. Организовывать продвижение туристского продукта на рынке туристских услуг.	- Определять цели тура, характер экскурсионной программы, программу обслуживания туристов на маршруте в соответствии со спецификой туристского продукта.	Правильность выполнения практических работ по практике. Наблюдение за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы по практике.	2

#### **Оценка освоения программы практики:**

Оценивание результатов освоения общих и профессиональных компетенций в рамках прохождения практики происходит по четырем уровням, которые соответствуют баллам:

**24-28 балла – «отлично»**

**18-23 баллов – «хорошо»**

**13-17 баллов – «удовлетворительно»**

**12 баллов и менее – «неудовлетворительно»**

Компетенции оцениваются таким образом:

4 – признак не проявляется;

5 – признак проявляется частично;

2 – признак проявляется в полном объеме.

**За учебную и производственную практику выставляется дифференцированный зачет.**

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

ФИО \_\_\_\_\_  
обучающийся (аяся) на \_\_\_\_\_ курсе по специальности СПО 43.02.10 «Туризм»

Успешно прошел (ла) учебную практику «УП.03.01 Маркетинговые исследования потребителей туристских услуг» по профессиональному модулю ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг

В объеме \_\_\_\_\_ часов с « \_\_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_\_ г. по « \_\_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_\_ г.

В организации \_\_\_\_\_

наименование организации, юридический адрес

Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Оценка выполнения работ (положительная – 1, отрицательная – 0)
1) Анализ статистических данных, результатов исследований, внутрифирменной отчетности, публикаций в деловых и специализированных изданиях.	
2) Формулировка цели, задач и методологии маркетингового исследования.	
3) Расчет выборочной совокупности.	
4) Составление организационного плана исследования.	
5) Составление анкетных вопросов, составление общей композиции анкеты.	
6) Выход на выборочную совокупность респондентов. Проведение инструктажа респондентов по заполнению анкеты. Контроль полевого этапа.	
7) Сбор эмпирических данных.	
8) Ручной способ обработки эмпирических данных.	
9) Составление диаграмм	

**Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время учебной/производственной практики**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Оценка выполнения программы практики:**

Дата \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Подпись ответственного лица организации (базы практики)  
\_\_\_\_\_/ ФИО, должность

Подпись руководителя практики колледжа  
\_\_\_\_\_/ ФИО, должность

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

ФИО \_\_\_\_\_  
обучающийся (аяся) на \_\_\_\_\_ курсе по специальности СПО 43.02.10 «Туризм»

Успешно прошел (ла) учебную практику «УП.03.02 Предоставление туроператорских услуг» по профессиональному модулю ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг

В объеме \_\_\_\_\_ часов с « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г. по « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_ г.

В организации \_\_\_\_\_

наименование организации, юридический адрес

Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Оценка выполнения работ (положительная – 1, отрицательная – 0)
1) Прибытие в туристическую фирму. Знакомство с руководителем, его заместителями и непосредственным руководителем практики. Ознакомление с организационной структурой, основными функциями и задачами организации. Изучение ресурсной базы фирмы.	
2) Анализ деятельности туроператорской компании.	
3) Изучение документации фирмы (устав, договора о реализации туристического продукта). Изучение каталогов. Расчет тура туристам.	
4) Изучение базы данных клиента.	
5) Изучения базы данных туристов. Изучение системы автоматизации (система бронирования).	
6) Анализ методов продвижения тура	
7) Оформление документации	

**Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время учебной/производственной практики**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Оценка выполнения программы практики:**

Дата \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Подпись ответственного лица организации (базы практики)  
\_\_\_\_\_/ ФИО, должность

Подпись руководителя практики колледжа  
\_\_\_\_\_/ФИО, должность

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

ФИО \_\_\_\_\_  
обучающийся (аяся) на \_\_\_\_\_ курсе по специальности СПО 43.02.10 «Туризм»

Успешно прошел (ла) производственную практику «ПП.03 Предоставление туроператорских услуг» по профессиональному модулю ПМ 03. Предоставление туроператорских услуг

В объеме \_\_\_\_\_ часов с «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г. по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

В организации \_\_\_\_\_

наименование организации, юридический адрес

Виды работ, выполненных обучающимся во время практики	Оценка выполнения работ (положительная – 1, отрицательная – 0)
Анализ ГОСТов, Федеральных законов, правил, регламентирующие процесс оказания туроператорских услуг. На основе анализа федерального законодательства, правил предоставления туристских услуг составьте таблицу.	
«Права и обязанности агента и туроператора» Анализ текста агентского соглашения между туроператором и турагентом	
Посмотреть вебинар по работе в системе OneTouch&Travel. Определить список требуемых документов на визу и на выезд из РФ	
Разработать тур в системе OneTouch&Travel в Чехию из Москвы на 5-7 дней для молодоженов (2 взрослых)	
Разработать тур по заказу клиента	
Разработать авторский тур	

**Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося во время учебной/производственной практики**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Оценка выполнения программы практики:**

Дата \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_

Подпись ответственного лица организации (базы практики)  
\_\_\_\_\_/ ФИО, должность

Подпись руководителя практики колледжа  
\_\_\_\_\_/ФИО, должность

**ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**

**СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП**

Сертификат 710858474967985478426001373498448859431888587349

Владелец Симонова Татьяна Сергеевна

Действителен с 26.09.2022 по 26.09.2023