

Министерство образования и науки Челябинской области

Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
«Южно-Уральский государственный колледж»

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по производственному обучению

\_\_\_\_\_/И.В. Милюков/

«27 » июня 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПМ 01 Предоставление турагентских услуг  
по специальности 43.02.10 Туризм**

Челябинск, 2022

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм» (базовой подготовки), входящей в состав укрупненной группы специальностей Сфера обслуживания 430000 по направлению подготовки Туризм 43.02.10. положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы среднего профессионального образования, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. N 291

**Организация-разработчик:**

Государственное бюджетное профессиональное образовательное  
«Южно-Уральский государственный колледж»

**Автор-разработчик:**

Программу составила преподаватель отделения «Туризм и Гостиничный сервис» Фурсова Е.С., Банникова А.Н.

РАССМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ

на заседании отделения «Туризм и гостиничный сервис»

(Протокол № 11 от «22» июня 2022 г.)

Зав.отделения «Туризма и

гостиничного сервиса» \_\_\_\_\_/И.С. Агеева/

## СОДЕРЖАНИЕ

	<b>стр.</b>
<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>7</b>
<b>3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>8</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	<b>14</b>

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

## **Область применения рабочей программы**

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ППССЗ СПО по специальности 43.02.10 «Туризм» в части освоения квалификации менеджер и основных видов профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление турагентских услуг.**

## **Цели и задачи производственной практики:**

закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемому профессиональному модулю, развитие общих и профессиональных компетенций, освоение современных производственных процессов, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

## **Требования к результатам освоения производственной практики**

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен иметь практический опыт:

ВПД	Показатели характеризующие наличие практического опыта
Предоставление турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций	<ul style="list-style-type: none"><li>- определять и анализировать потребности заказчика;</li><li>- выбирать оптимальный туристский продукт;</li><li>- осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных и др.);</li><li>- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам,</li><li>- проводить маркетинг существующих предложений</li></ul>

	<p>от туроператоров;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;</li> <li>- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;</li> <li>- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;</li> <li>- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;</li> <li>- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;</li> <li>- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;</li> <li>- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящими в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;</li> <li>- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;</li> <li>- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);</li> <li>- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;</li> <li>- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;</li> <li>- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;</li> <li>- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;</li> <li>- доставлять туроператору пакет документов</li> </ul>
--	---

	туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;
--	---

Количество часов на освоение рабочей программы производственной практики в рамках освоения профессионального модуля 72 часа.

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является овладение студентами следующими видами профессиональной деятельности (ВПД): ПМ 01. Предоставление турагентских услуг и соответствующими профессиональными компетенциями.

Код	Наименование результата обучения
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 (турпутёвки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчётности
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

### 3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Наименование тем	Виды работ	Объем часов
Инструктаж руководителя практики от колледжа	Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правилам внутреннего распорядка.	6
Знакомство с базой практики.	Ознакомительная экскурсия по предприятию, знакомство с сотрудниками предприятия. Знакомство с распорядком и условиями работы.	6
Основные характеристики и структура турпродукта	Знакомство с основными сайтами туроператоров, с которыми работает турпредприятие. Знакомство с поисковыми система туроператоров.	6
	Составление анализа оптимального обслуживания туристов во время путешествия.	6
Туристский пакет. Факторы, влияющие на его создание	Овладение стадиями планирования туристского пакета. Обработка информационных источников. Основные правила и методика ведения туров.	6
	Овладение принципами выбора мест приема. Принятие решения о месте назначения; средстве размещения; продолжительности тура.	6

Технология разработки турпродукта	Туристско-технологическая документация. Нормативно-правовые акты, регламентирующие процесс проектирования тура. Овладение этапами разработки тура. Овладение этапами создания программного турпродукта.	6
Цена туристского пакета	Знакомство с особенностями ценообразования в туризме. Овладение калькуляцией стоимости турпродукта. Освоить методики расчёта себестоимости турпакета и определения цены турпродукта.	6
Системы распространения турпродукта	Ознакомиться с методикой создания системой поощрения турагенств. Ознакомиться с методикой разработки по формированию рекламных материалов, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах.	6
Оформление туристской докуменации	Ознакомиться с туристскими документами для совершения бронирования. Ознакомиться с методикой оформления тур документов, их заполнение. Составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта.	6
Визовые формальности	Ознакомиться с визовыми формальностями, с правилами их оформления. Консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов.	6
Защита отчетов по практике		6
	Всего часов	72



## **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

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

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает наличие рабочего места прохождения производственной практики на предприятиях туристской индустрии, которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществить профессиональную подготовку по должности 43.02.10 Туризм в части основного вида профессиональной деятельности **ПМ 01. Предоставление турагентских услуг** с использованием современных информационно-коммуникационных систем.

Реализация рабочей программы производственной практики предполагает наличие прямых договоров с предприятиями / организациями, которые заключаются на долгосрочной основе либо индивидуально на каждого обучающегося на конкретный период прохождения производственной практики.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

Основные источники:

1. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии М.: «Академия», 2018г., 240с.
2. Гаврильчак И.Н. Основные принципы организации и развития международного туризма/ С.-Петерб. гос. ин-т сервиса и экономики. – СПб., 2019. – 173 с.
3. Гаврильчак И.Н. Туризм в России: концептуальные основы стратегических направлений развития: Моногр./ С.-Петер. гос. ин-т сервиса и экономики. – СПб., 2020. – 171 с.
4. Бояринова С. Как открыть туристическую компанию. - М.: АСТ Москва, Хранитель, 2021., 320с.
5. Исмаев Д.К. Маркетинг иностранного туризма в Российской Федерации М.: «Academia», 2018г., 215 с.
6. Креславский Е.С. Организация прямых продаж СПб, Решение, 2015г, 248с.
7. Самсонова Е.В. Если покупатель говорит «нет» СПб.: Питер, 2014г. 195с.
8. Сухов Р.И. Технологии и организация продаж в туристском агентстве. - М.: МарТ, Феникс, 2019., 240с.
9. Ушаков Д.С. Технологии продаж в туристском бизнесе Ростов-наДону.: Феникс, 2019, 275 с.
10. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П.

Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. 2-е изд., перераб. и доп. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 205 с.

11. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. 2-е изд., испр. и доп. Москва : Издательство Юрайт, 2019. 120 с.
12. Шнаппауф Р.А. Практика продаж М.: ЗАО Интерэксперт 2017, 253 с.

Дополнительная литература:

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» от 24 ноября 1996г.
2. ФЗ «О рекламе»
3. ФЗ «О защите прав потребителей»
4. Морозов А.М., Н.С. Морозова. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебник для студ.– М.: издательский центр «Академия», 2019. – 240с.
5. Н.А. Вотинцева. Договорные обязательства в сфере туристического и гостиничного бизнеса. Ростов на Дону: 2021. – 287с.

### **Интернет-ресурсы**

- 1.Pro.tonkosti.ru
- 2.Tourprom.ru
- 3.Turizm.ru
- 4.Russia.travel.ru

### **4.3. Общие требования к организации производственной практики**

Производственная практика проводится концентрировано по окончании теоретического обучения и прохождения учебной практики в рамках профессионального модуля.

В обязанности руководителя производственной практики от колледжа входит:

- обеспечение проведение всех организационных мероприятия перед выходом обучающихся на практику, в том числе подготовку и проведение организационного собрания, инструктаж по технике безопасности;
- осуществление контроля за обеспечением в подразделениях нормативных условий труда и отдыха обучающихся, ответственность за соблюдение правил техники безопасности;
- принятие участия в работе комиссии по приему зачета по практике, оценивание результатов выполнения обучающегося программы практики;
- разработка тематики индивидуальных заданий;

- обеспечение высокого качества прохождения практики обучающегося и строгого соответствия ее учебным планам и программам;
- принятие участия в распределении обучающихся по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- оказание методической помощи обучающегося при выполнении индивидуальных заданий, утверждение индивидуальных планов работы;
- осуществление постоянного контроль посещаемости обучающегося учебной практики, правильность и систематичность заполнения обучающегося отчетов по производственной практике, дневников и выполнения индивидуальных заданий.

Обучающийся при прохождении практики обязан:

- руководствоваться программой практики, полностью и своевременно выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- в полном объеме выполнять задания и рекомендации руководителя практики;
- строго выполнять действующие в подразделениях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать правила охраны труда и техники безопасности в подразделении;
- нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками, а также материальную ответственность за сохранность приборов и оборудования:
  - поддерживать имидж предприятия;
  - сохранять коммерческую тайну предприятия;
  - собрать и обобщить материалы, необходимые для написания отчета;
- ежедневно вести дневник практики (для производственной практики), и фиксировать в нем все виды работ, выполняемые в течение рабочего дня;
- регулярно (не реже раза в две недели) информировать руководителя практики от учебного заведения о проделанной работе;
- своевременно представить на проверку отчет о практике вместе с дневником и отзывом руководителя практики от предприятия и защитить отчет в установленные сроки.

С момента зачисления обучающихся на работу на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации.

Продолжительность рабочего дня при прохождении производственной практики обучающимися:

- в возрасте от 16 до 18 лет – не более 36 часов в неделю (ст.43 КЗОТ РФ);
- в возрасте от 18 и старше – не более 40 часов в неделю (ст.42 КЗОТ РФ).

В период производственной практики обучающиеся наряду со сбором материалов для отчета и выполнения индивидуального задания должны по возможности участвовать в решении текущих производственных задач организации - базы практики.

Руководитель практики со стороны принимающей организации:

- осуществляет повседневное руководство и контроль за ее ходом, предусматривающий выполнение всей программы в условиях работы данного предприятия;
- знакомит обучающегося с правилами внутреннего распорядка, действующего в организации, его должностными обязанностями;
- дает оценку деятельности обучающегося в период производственной практики (заполняет аттестационный лист), дает оценку сформированности общих компетенций обучающегося, готовит отзыв по окончании практики.

Обучающемуся, не выполнившему программу практики, продлевается срок ее прохождения. Если программа не выполнена по вине принимающей стороны, студент направляется в другую организацию до выполнения программы. В случае невыполнения программы практики, непредставления отчета о практике по вине обучающегося, либо получения отрицательного отзыва руководителя практики от организации, где практиковался обучающийся, и неудовлетворительной оценки при защите отчета обучающийся отчисляется из колледжа.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Мастера производственного обучения и/или преподаватели, осуществляющие руководство производственной практикой обучающихся, должны иметь квалификационный разряд по специальности на 1-2 разряда выше, чем предусматривает ППСЗ, высшее или среднее профессиональное образование по профилю профессии, проходить обязательную стажировку в профильных организациях не реже 1-го раза в 3 года.

## 5 .КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов прохождения производственной практики осуществляется руководителем практики в форме зачета. В результате прохождения производственной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят **промежуточную аттестацию в форме комплексного дифференцированного зачета**

<b>Результаты обучения (полученный профессиональный опыт в рамках ВПД)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.го продукта.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– экспертная проверка руководителем практики от предприятия выполненных работ по анализу запросов потребителей рынка туристских услуг;</li> <li>– экспертная оценка руководителем практики от предприятия уровня исследования рынка туруслуг с целью формирования востребованного турпродукта;</li> </ul>
Информировать потребителя о туристских продуктах.	<ul style="list-style-type: none"> <li>– экспертная проверка руководителем практики от предприятия выполненных производственных работ по разработке алгоритма информирования туристов о турпродукте;</li> <li>– экспертная проверка руководителем практики от предприятия выполненных производственных работ по разработке востребованного турпродукта.</li> <li>– экспертная проверка руководителем практики от предприятия выполненных производственных работ по разработке программного турпродукта</li> </ul>
Рассчитывать стоимость туристского продукта.	– экспертная оценка руководителем практики от предприятия по умению рассчитывать стоимость турпродукта.

	– экспертная оценка руководителем практики от предприятия по умению рассчитывать стоимость отдельных статей турпродукта.
Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	– экспертная оценка руководителем практики от предприятия уровня оценки взаимодействия с турагентами по реализации и продвижении туристского продукта. – экспертная оценка руководителем практики от предприятия уровня освоения методиками поощрения турагенств.
Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). Оформлять документы строгой отчетности.	– экспертная оценка руководителем практики от предприятия уровня освоения по оформлению туристской документации выдаваемой туристам при реализации тура
Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	– экспертная оценка руководителем практики от предприятия уровня оценки информированности визовых формальностей и оформления визовой документации.

### Разработчики:

ГБПОУ «Южно-Уральский государственный колледж»

Преподаватель отделения «Туризма

и гостиничного сервиса» \_\_\_\_\_ Фурсова Е.С.

Преподаватель отделения «Туризма

и гостиничного сервиса» \_\_\_\_\_ Сахарова Е.С.

Преподаватель отделения «Туризма

и гостиничного сервиса» \_\_\_\_\_ Банникова А.Н.

**Эксперт**

ТК «Премьера»

Эксперт по \_\_\_\_\_ Немкова О.В.  
лицензированию  
гостиничных услуг