

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа

О.Б. Прохорова

«27» марта 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПО ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ
И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ
профессиональной образовательной программы
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Челябинск 2025

Рабочая программа производственной практики ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг профессиональной образовательной программы 43.02.16 Туризм и гостеприимство рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета №4, протокол №4 от «27» марта 2025 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР

Л.П. Попкова

«26» марта 2025 г.

Специалист по УМР

А.Н. Сивачёва

«26» марта 2025 г.

Разработчик: Н.С. Терре – преподаватель Многопрофильного колледжа

Внешняя экспертиза:



Зайков Дмитрий Владимирович, генеральный менеджер ООО «Гостиничный комплекс «Березка», г. Челябинск



Якушевская Ольга Андреевна, директор ООО «Корас», г. Челябинск

Рабочая программа производственной практики по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утв. Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 №1100)..

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа производственной практики по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг является частью профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

1.2 Место практики в структуре профессиональной образовательной программы

Производственная практика относится к профессиональному циклу и входит в состав профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

1.3 Цели и планируемые результаты освоения практики

В результате прохождения производственной практики студент должен освоить вид деятельности **«Предоставление туроператорских и турагентских услуг»** и соответствующие ему общие компетенции (таблица 1) и профессиональные компетенции (таблица 2) в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**.

Таблица 1 – Общие компетенции

Код и наименование общей компетенции	Знания, умения
ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).

	Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях; ето́ды работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности.
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач. Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.
ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

	Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
	Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
	Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

Таблица 2 – Профессиональные компетенции

Код и наименование профессиональной компетенции	Показатели освоения профессиональной компетенции
ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа	Практический опыт: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа Умения: Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения

	Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности
--	---

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

2.1 Объем времени на освоение программы практики

Вид производственной работы	Количество часов
Обязательная учебная нагрузка (практическая подготовка), всего	108
в том числе:	
практические занятия	104
дифференцированный зачет (зачет)	4
Промежуточная аттестация – в форме дифференцированного зачета	

2.2 Тематический план

Содержание учебной деятельности	Обязательная нагрузка				
	Всего часов	Практическая подготовка	в том числе		
			теоретических занятий (час)	практических занятий (час)	промежуточная аттестация в форме диф.зачёта/ зачёта (час)
Раздел 1. Организационная деятельность студента в период практики	6	6	-	6	-
Занятие 1. Организационно-ознакомительная деятельность студента в период практики – инструктаж по технике безопасности; – ознакомление с содержанием программы практики, и сроками ее реализации; – ознакомление с базой практики, администрацией и трудовым коллективом; – изучение картотеки клиентов; – ознакомление со спецификой трудового режима, распорядком работы базы практики; – ознакомление с требованиями к организации деятельности туроператора.	6	6	-	6	-
Раздел 2. Основы туроператорской деятельности	30	30	-	30	-
2.1 Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	6	6	-	6	-

– осуществление маркетинговых исследований, использование их результатов при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; – анализ деятельности других туркомпаний; – обработка информации и анализ результатов;					
2.2 Создание базы данных по туристским продуктам – разработка анкеты выявления потребностей клиентов в туристских услугах; – изучение наиболее популярных туристских направлений; – создание базы данных по туристским продуктам.	6	6	-	6	-
2.3 Составление программы обслуживания тура – составление программ туров для российских и зарубежных клиентов; – проведение экспертной оценки оптимальности обслуживания туристов на исследуемых турах; – анализ и решение проблем, возникающих во время тура, принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблемы	6	6	-	6	-
2.4 Формирование туристского продукта – получение навыков разработки туристского продукта; – составление турпакета с использованием иностранного языка;	6	6	-	6	-
2.5 Расчет стоимости туристского продукта – разработка калькуляции для конкретного тура; – расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; – расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.	6	6	-	6	-
Раздел 3. Взаимодействие с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	36	36	-	36	-
3.1 Предоставление сопутствующих услуг – оформление документов для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; – оформление страховых полисов; – ведение документооборота с использованием информационных технологий.	6	6	-	6	-
3.2 Продвижение туристского продукта – изучение спроса, определение видов форм и элементов продукта; – анализ потребностей заказчика; – изучение жизненного цикла туристского продукта; – изучение программы продвижения, преимуществ и недостатков различных видов продвижения туристского продукта; – изучение этапов и разработка комплекса продвижения туристского продукта.	6	6	-	6	-
3.3 Взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта – работа с агентскими договорами; – работа с заявками на бронирование туруслуг; – предоставление информации турагентам по рекламным турам;	6	6	-	6	-

– использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионного вознаграждения; – составление договора и заявки для проведения реализации турпродукта; – оформление документации продаж и реализации турпродукта; – оформление и учет бланков строгой отчетности; – принятие денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности.					
3.4 Использование иностранного языка в туроператорской деятельности – налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран; – работа с запросами клиентов, в том числе и иностранных; – использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках.	6	6	-	6	-
3.5 Информационное обеспечение туроператорской деятельности – работа с информационными и справочными материалами; – консультирование партнеров по турпродуктам, оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта; – предоставление потребителю информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; – обеспечение своевременного получения потребителем документов необходимых для осуществления турпоездки.	6	6	-	6	-
3.6 Проведение рекламных мероприятий – проведение презентации и обеспечение рекламы туристского продукта; – представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям; – представление туристского продукта на выставках, ярмарках, форумах; – участие в семинарах, обучающих программах по обеспечению рекламы туристского продукта; – разработка и формирование рекламных материалов с помощью офисной техники; – разработка рекламной акции; – расчет бюджета финансовых расходов на рекламирование и продвижение туристского продукта.	6	6	-	6	-
Раздел 4. Предоставление турагентских услуг	30	30	-	30	-
4.1 Информирование потребителя о туристских продуктах – ознакомление с порядком реализации туристского продукта; – изучение условий договора между турагентом и туристом, прав и обязанностей, ответственности сторон; – изучение обстоятельств расторжения или изменения условий договора; – консультирование клиентов об условиях выплат компенсации турагентством; – консультирование клиентов об условиях наложения	6	6	-	6	-

штрафных санкций при отказе клиента от поездки.					
4.2 Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта – выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации; – проведение сравнительного анализа предложений туроператоров; – осуществление бронирования туров с использованием современной офисной техники; – осуществление бронирования билетов.	6	6	-	6	-
4.3 Участие в рекламной деятельности турагентства – разработка каталогов, проспектов, буклетов; – разработка бегущей строки, рекламного ролика тура; – проведение рекламной ярмарки, рекламной выставки; – реализация рекламных подарков; – участие студента в «деловой рекламе».	6	6	-	6	-
4.4 Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя – участие в продаже туров и туристских услуг; – перевод сумм оплаты за тур оператору или другим поставщикам услуг; – оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	6	6	-	6	-
4.5 Выполнение работ по оказанию визовой поддержки потребителю – консультирование клиентов о правилах пересечения границ, стран входящих в Шенгское соглашение, гражданами Российской Федерации; – консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;	6	6	-	6	-
Раздел 5. Ведение студентом документов отчетности в период практики	6	6	-	2	4
5.1 Оформление документов строгой отчетности – практический опыт оформления документации строгой отчетности; - прием от покупателя оплаты за тур, оформление туристских документов; - заполнение заявок на тур; - заполнение договора купли-продажи;	2	2	-	2	-
5.2 Дифференцированный зачет - ведение дневника практиканта; - составление отчётов по различным направлениям и видам деятельности студента в период практики; - оформление итогового отчета по практике.	4	4	-	-	4

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Освоение программы производственной практики осуществляется в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-18505-8. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/567572>

2. Серова, О. В. Туристско-рекреационное проектирование : учебное пособие / О. В. Серова. – Уфа : БГПУ имени М. Акмуллы, 2019. – 166 с. – ISBN 978-5-907176-38-6. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/148763>. – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Дополнительная литература:

1. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование : учебник для вузов / Е. А. Джанджугазова. – 3-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2025. – 257 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13120-8. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/566738>

2. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учебное пособие / С. Г. Брашнов, Е. В. Мигунов. – 2-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2019. – 218 с. – ISBN 978-5-9765-1422-5. – Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. – URL: <https://e.lanbook.com/book/119310>. – Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ЭБС «Юрайт»
2. ЭБС «ЛАНЬ»
3. ЭБС «Знаниум»
4. ЭБС «PROFOбразование»

3.3 Общие требования к организации практики

1) Производственная практика проводится в организациях в специально-оборудованных помещениях на основе договоров между предприятием и образовательной организацией;

2) Сроки проведения практики устанавливаются образовательной организацией в соответствии с ПОП СПО;

3) Общий объем времени на проведение производственной практики определяется ФГОС СПО и учебным планом и составляет 108 часов.

4) Результатом освоения производственной практики выступают ПК, оценка которых представляет собой создание и сбор свидетельств деятельности на основе заранее определенных критериев.

3.4 Особенности обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Освоение программы производственной практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Содержание образования и условия организации обучения обучающихся с ограниченными возможностями здоровья определяются адаптированной образовательной программой, а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.

Освоение программы производственной практики обучающимися с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах. Предполагаются специальные условия для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Министерства здравоохранения Российской Федерации.

Подбор и разработка учебных материалов производятся с учетом предоставления материала в различных формах: аудиальной, визуальной, с использованием специальных технических средств и информационных систем.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств. Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания.

3.5 Формы отчётности по практике

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По окончании практики, студент предоставляет пакет документов, который включает в себя:

- дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта;
- отчет о прохождении практики.

3.6 Кадровое обеспечение практики

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин, профессиональных модулей. Наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю профессиональных модулей.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Аттестация по итогам производственной практики по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций:

- отчет по производственной практике по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг;
- дневник.

Руководитель практики от колледжа оценивает итоги практики на основе представленного отчета и устного отчета студента.

Защита итогов практики проходит в форме собеседования. Примерные вопросы:

- В каком качестве Вы проходили практику: как студент (без оплаты), стажер или штатный сотрудник (с оплатой труда)?
- Как было организовано Ваше рабочее место?
- Предоставлялась ли Вам возможность выбора направления, методов и средств выполнения работы?
- Каким образом руководитель на предприятии проверял и корректировал Вашу работу?
- Планируется ли дальнейшее развитие выполненной работы на этом предприятии?
- Какие дисциплины были наиболее Вам полезны при прохождении практики?
- Каким образом Вы бы изменили учебный процесс (указать дисциплины и их разделы) с учетом опыта, полученного на практике, в т.ч. недостатка исходных знаний, умений и навыков и т.д.?
- Ваше общее впечатление от предприятия и выполненной работы.