

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

Челябинск 2025

Рабочая программа учебной 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 учебной 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 учебной 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

Учебная 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 учебной 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 учебной работы	Количество часов
Обязательная учебная нагрузка (практическая подготовка), всего	72
в том числе:	
практические занятия	68
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)
Предоставление туроператорских услуг	36	36	-	36	-
Занятие 1. Изучение запросов клиентов, в том числе иностранных. Анализ информации о рынке и конкурентах туроператора 1. Работа с запросами клиентов, в том числе и иностранных 2. Работа с заявками на бронирование туров 3. Использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках 4. Проведение маркетинговых исследований 5. Создание базы данных по туристским продуктам 6. Проведение анализа деятельности других туркомпаний	6	6	-	6	-
Занятие 2. Ознакомление с практикой договорных отношений с партнерами и агентствами 1. Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран 2. Работа с агентскими договорами 3. Консультирование партнеров по турпродуктам, оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта 4. Предоставление информации турагентам по рекламным турам 5. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионного вознаграждения 6. Расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта 7. Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания 8. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	6	6	-	6	-
Занятие 3. Участие в составлении турпакета с использованием иностранных языков 1. Освоение методики составления программ туров 2. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов	6	6	-	6	-

3. Решение проблем, возникающих во время тура, принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблемы					
4. Составление турпакетов с использованием иностранного языка					
5. Использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках					
6. Освоение методики работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту					
7. Использование каталогов и ценовых приложений в работе					
Занятие 4. Оформление документов для консульств и для клиентов					
1. Изучение правил оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями					
2. Оформление регистрации иностранным гражданам					
3. Оформление страховых полисов					
4. Ведение документооборота с использованием информационных технологий					
5. Ознакомление с требованиями к оформлению заграничного паспорта, содержащего электронные носители информации, для граждан с 18 летнего возраста, в возрасте от 14 до 18 лет, в возрасте до 14 лет	6	6	-	6	-
6. Ознакомление с требованиями к оформлению заграничного паспорта старого образца для граждан с 18 летнего возраста, в возрасте с 14 до 18 лет, в возрасте до 14 лет					
7. Заполнение документов для получения визы (шенгенской, туристической и т.д.)					
Занятие 5. Участие в разработке презентаций турфирмы					
1. Планирование рекламной кампании					
2. Формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов	6	6	-	6	-
3. Освоение техники проведения рекламной кампании					
4. Проведение презентации					
Занятие 6. Участие в работе специализированных выставок					
1. Работа на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации	6	6	-	6	-
2. Анализ результатов деятельности на выставках					
3. Ролевая игра «Презентация тура на специализированной выставке»					
Предоставление турагентских услуг	36	36	-	36	-
Занятие 7. Выявление и анализ потребностей заказчиков и возможностей их реализации					
1. Составление анкеты для выявления потребности в отдыхе					
2. Выявление потребности в отдыхе потенциальных заказчиков	6	6	-	6	-
3. Обработка данных, полученных при анкетировании					
4. Предложение способов реализации запросов потребителя					

5. Изучение рекреационных возможностей заданного региона для создания турпродукта					
6. Предложение различных вариантов турпродукта потребителю с целью выбора наиболее оптимального					
Занятие 8. Выбор эффективного способа информирования потребителя о туристских продуктах 1. Осуществление поиска актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных) 2. Составление и анализ баз данных по туристским продуктам и их характеристикам 3. Проведение маркетинга существующих предложений от туроператоров 4. Анализ информации о туристских продуктах на соответствие требованиям российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю 5. Решение кейса «Самый эффективный способ информирования о туристских продуктах»	6	6	-	6	-
Занятие 9. Взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники 1. Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт 2. Расчет различных вариантов турпродукта 3. Взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения 4. Осуществление бронирования с использованием современной офисной техники	6	6	-	6	-
Занятие 10. Оказание визовой поддержки потребителю 1. Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы 2. Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз 3. Доставка туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран	6	6	-	6	-
Занятие 11. Разработка рекламных материалов 1. Разработка и формирование рекламных материалов 2. Разработка рекламных акций 3. Ролевая игра «Представление туристского продукта на выставках, ярмарках, форумах» 4. Представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям 5. Анализ основных инструментов сбытовой политики предприятия. 6. Выявление особенностей сбытовой политики в туристской сфере. 7. Анализ сбытовой деятельности в туристской сфере. 8. Предложение мероприятий по совершенствованию	6	6	-	6	-

сбытовой политики в туристской сфере.					
Занятие 12. Оформление документации строгой отчетности 1. Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта 2. Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта (договоры, заявки) 3. Приобретение, оформление, ведение учета и хранение бланков строгой отчетности 4. Принятие денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности	2	2	-	2	-
Комплексный дифференцированный зачет Занятие 13. Защита отчета по практике 1. Подготовка материалов для отчёта по практике 2. Представление дневника практики 3. Защита отчёта по практике 4. Ответы на вопросы комиссии	4	4	-	-	4
Итого	72	72	-	68	4

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Освоение программы учебной практики по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг предполагает наличие лаборатории турагентской и туроператорской деятельности.

Оборудование и технические средства обучения:

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 15 шт.
2. Проектор – 1 шт.
3. Экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.

Имущество:

1. Стол ученический компьютерный – 14 шт.
2. Стол преподавателя – 2 шт.
3. Стол ученический (двухместный) – 18 шт.
4. Стул – 43 шт.
5. Доска классная – 1 шт.

Учебно-наглядные пособия:

1. Плакат – 1 шт.

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) Учебная практика может проводиться 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 учебной практики определяется ФГОС СПО и учебным планом и составляет 72 часа.

4) Результатом освоения учебной 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 учебной 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 учебной 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 учебной практики по ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг проводится с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций:

- отчет по учебной 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.