

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БИЗНЕС-АКАДЕМИЯ ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА»

Утверждено  
Педагогическим Советом БАЭС  
(протокол от «30» 08 2023 № 4)

Согласовано

Директор турагентства  
«Mali-Travel»  
Тимонова Н.В.  
«16» 08 2023

Утверждаю  
Директор БАЭС  
С.А. Охраменко  
Приказ № 29/1  
от «30» 08 2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И  
ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

по специальности подготовки:

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Зам. директора по УВР, к.п.н., О.Ю. Лебедева О.Ю.

Разработчик (и) Е.В. Колесник Колесник Е.В.

Рекомендовано ПЦК

Протокол № 1(20) от «29» 08 2023г.

Председатель ПЦК О.В. Земскова Земскова О.В.

Волоколамск - 2023

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ.....</b>	<b>5</b>

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Рабочая программа учебной практики (далее - рабочая программа) является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских и турагентских услуг, (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

### ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной практики должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"><li>– координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li><li>– консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li><li>– осуществления приема заказов от туристов;</li><li>– проверки наличия всех реквизитов заказа;</li><li>– идентификации вида заказа;</li><li>– направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li><li>– корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li></ul>
Уметь	<ul style="list-style-type: none"><li>– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li><li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li><li>– владеть культурой межличностного общения;</li><li>– владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li><li>– владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li><li>– владеть методикой хранения и поиска информации;</li><li>– вести документацию, хранение и извлечение информации;</li><li>– пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li><li>– осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li><li>– собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li><li>– формировать банки данных.</li></ul>
Знать	<ul style="list-style-type: none"><li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li><li>– нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li><li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– системы бронирования услуг;</li> <li>– организацию работы с запросами туристов;</li> <li>– требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>– порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>– виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства;</li> <li>– правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>– правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul>
--	---

**Количество часов на освоение программы учебной практики: 108 часов.**

При прохождении практики в организациях продолжительность рабочего дня зависит от возраста и составляет в соответствии с трудовым законодательством для подростков до 16 лет - 4 часа в день (24 часа в неделю), от 16 до 18 лет - 6 часов в день (36 часов в неделю). В возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

## **2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

<b>Содержание</b>		<b>Кол-во часов</b>
1.	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.	4
2.	Изучение перечня основных и дополнительных услуг.	6
3.	Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.	6
4.	Изучение правила по технике безопасности.	2
5.	Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства	12
6.	Проектирование туров с учетом запросов потребителей.	12
7.	Формирование технологической карты тура.	12
8.	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.	12
9.	Разработка программы обслуживания туристов.	12
10.	Организация обслуживания туристов в программном туризме.	12
11.	Расчитать тур по заданным позициям	18
	Итого	108

Реализация рабочей программы учебной практики осуществляется в организациях города Петрозаводска, Республики Карелия и Российской Федерации, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся на основе договоров, заключаемых между техникумом и организациями.

В период прохождения практики обучающимися ведется дневник практики. По результатам практики обучающимися составляется отчет, который утверждается организацией. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, фотоматериалы, видеоматериалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Промежуточная аттестация по итогам учебной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций. Документы о прохождении практики (договор, аттестационный лист, характеристика, дневник-отчет практики), представляется обучающимся руководителю практики от техникума.

### **3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ**

#### **Основные печатные и электронные издания**

Соломина, И. Ю., Контроль качества оказания туристских услуг и обслуживания туристов (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / И. Ю. Соломина. — Москва : КноРус, 2024. — 162 с. — ISBN 978-5-406-11527-5. — URL: <https://book.ru/book/950248>.

Велединский, В. Г., Сервисная деятельность : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : КноРус, 2023. — 191 с. — ISBN 978-5-406-10346-3. — URL: <https://book.ru/book/944967>.

Гладилин, В. А., Организация и менеджмент в туризме : учебно-практическое пособие / В. А. Гладилин. — Москва : Русайнс, 2023. — 119 с. — ISBN 978-5-466-00963-7. — URL: <https://book.ru/book/945275>.

#### **Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

Скабеева, Л. И., Организация и контроль текущей деятельности подразделений и служб предприятий гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм) : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Москва : КноРус, 2023. — 219 с. — ISBN 978-5-406-11920-4. — URL: <https://book.ru/book/950249>.

Современные проблемы туризма и сервиса : сборник статей / ; под ред. Н. А. Платоновой, О. Е. Афанасьева, Коллектив авторов. — Москва : Русайнс, 2022. — 195 с. — ISBN 978-5-4365-9004-2. — URL: <https://book.ru/book/942720>.