

Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО  
Директор Колледжа ПсковГУ



В.В. Однобоков

« 28 » 06 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
международной деятельности



М.Ю. Махотаева

« 28 » 06 2016 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ  
УП 01.01**

**по профессиональному модулю  
ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг**

**Для специальности  
43.02.10 Туризм**

Очная

Квалификация выпускника специалист по туризму

Псков  
2016

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании  
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.Ю. Бойкова

15 июня 2016 г.

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ**

## **1.1. Область применения программы ознакомительной практики**

Программа ознакомительной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Ознакомительная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг.

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

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.

## **1.2. Цели и задачи ознакомительной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности**

Задачей практики по специальности 43.02.10. Туризм является овладение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление турагентских услуг т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и



профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы ознакомительной практики обучающийся должен:

***иметь практический опыт:***

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники.

***уметь:***

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных).

***знать:***

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий.



Результаты освоения ознакомительной практики

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

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.
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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

### 1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики

- всего – 1 неделя , 36 часов

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

### 2.1. Тематический план ознакомительной практики по ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов практики
1	Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта.	6
2	Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров.	6
3	Представление туристского продукта индивидуальным и корпоративным потребителям.	6
4	Формирование сбытовой сети.	9
5	Поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных).	9
	<b>Всего:</b>	36

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.



## 2.2. Содержание ознакомительной практики

№ П/П	Виды работ	Содержание работ	Количество часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Предоставление турагентских услуг Составление анкет, опросных листов, ведение документации на электронных и бумажных носителях	Выявление и анализ потребностей заказчиков, подбор экскурсионно-познавательного тура. На основе анализа потребностей подобрать 3 програ тура в соответствии с пожеланиями клиента, выб один, наиболее соответствующий его запросам, офор программу тура.	6	ОК 1. ОК 2. ОК 6.	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
2	Предоставление турагентских услуг Сбор и применение методов и способов сравнительного анализа предложений экскурсионно-познавательных туров	Проведение сравнительного анализа предложений экскурсионно-познавательных туров. Провести сравнительный анализ предлож экскурсионно-познавательных туров по конкрет направлению от 3 туроператоров. Данные оформи таблице.	6	ОК 2. ОК 3. ОК 7. ОК 9.	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
3	Предоставление турагентских услуг Взаимодействие с потребителями по оформлению и проведению экскурсионно-познавательных туров	Представление индивидуальным и корпоративным потребителям экскурсионно-познавательного тура Представить виртуальному потребителю продукт в соответствии с его характеристиками: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наименование тура, маршрут, продолжительность</li> <li>• Транспортное обеспечение.</li> <li>• Условия размещения и организация питания.</li> <li>• Программа тура.</li> <li>• Дополнительные условия.</li> </ul> Результаты оформить в свободной форме, указав плю	6	ОК 1. ОК 3. ОК 5. ОК.7.	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3

		минусы собственной работы.			
4	Предоставление турагентских услуг. Ведение документации на электронных и бумажных носителях	Изучение каналов сбыта турпродукта. Изучить и проанализировать каналы сбыта турпродукта на предприятии. Заполнить таблицу «Каналы сбыта турпродукта и их характеристика», сделать вывод.	9	ОК 1. ОК 4. ОК 6.	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
5	Предоставление турагентских услуг	Поиск актуальной информации о туристских ресурсах (Чехии, Белоруссии, Израиля) Используя различные источники информации осуществить поиск информации о природно-климатических и культурно-исторических ресурсах страны, места назначения. Составить памятку туристу о туристских ресурсах страны, места назначения.	9	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 7. ОК 9.	ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3
6	Подготовка отчета по практике	Оформление отчета по ознакомительной практике			
		<b>Итого</b>	36		



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг**

#### **3.1. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

Нормативно-правовые акты:

Конституция РФ, 1993

Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.

Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2016

Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30.12.2001 №195-ФЗ.

Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

Федеральный закон от 08.08.2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»

Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»

Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»

Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»

Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»

Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 №490

Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовления бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»)

Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644

Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)



## ГОСТы

ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов

ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения

ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения

ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

### **Основные источники:**

1. Основы туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-384 с.
2. Маркетинг туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
3. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.

### **Дополнительные источники:**

- 1.Борисова Ю. Н.; Гаранин Н. И. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания. – М., РМАТ, 2012
- 2.Волкова Л. А.; Кириллов А. Т. Маркетинг в туризме. – СПб., 2012
- 3.Дойников И.В., Предпринимательское право: учебное пособие. – М.: 2012
- 4.Жилинский С.Э. Правовая основа предпринимательской деятельности / С.Э. Жилинский. – М., 2012
- 5.Зорин И. В.; Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
- 6.Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. – М, Финансы и статистика, 2012
- 7.Квартальнов В. А. Туризм. Новые цели и функции туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
- 8.Колотова Е. В. Рекреационное ресурсоведение, - М., 2012
- 9.Коммерческое право: учебник / под. ред. М.М. Рассолова, И.В. Петрова. – М.: «Юнити», 2012
10. Мартемьянов В.С., Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / Под ред. Д.О. Тузова, В.С. Аракчеева. – М.: «ФОРУМ», 2012
11. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / под. ред. Д.О. Тузова, В.С, Аракчеева. – М.: Форум: инфра – М, 2012
12. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
13. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления / М.Ю. Рогожин. – М. : «Проспект», 2012
14. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления PDF. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. 3-е изд., испр / Л.А. Румынина. – М.: «Академия», 2012



15. Румынина В.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. СПО М.: Издательский центр «Академия», 2010
16. Туризм в цифрах. Статистический сборник. – М., Статистика России, 2012

Ресурсы сети «Интернет»:

<https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.

<http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».

<http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.

<http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

### **3.2. Материально-техническое обеспечение**

Реализация рабочей программы ознакомительной практики по специальности 43.02.10 Туризм предполагает наличие технологического оснащения рабочих мест прохождения ознакомительной практики на предприятиях туристской индустрии (туристская фирма, салон путешествий, клуб путешествий и пр.), которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществить профессиональную подготовку по специальности 43.02.10 Туризм в части основного вида профессиональной деятельности Предоставление турагентских услуг с использованием современных информационно-коммуникационных систем.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

Результаты прохождения практики (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта в соответствии с запросами потребителя	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по ознакомительной практике
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	Умение использовать информационно – коммуникационные технологии по продаже турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по ознакомительной практике
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	Умения определять каналы по продвижению туристского продукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по ознакомительной практике

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.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
--	---------------------------------------	----------------------------------



ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко  
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова  
ООО «София»



директор

М.А. Тимофеева  
ООО «Белый Кит»



исполнительный директор



## **Аннотация рабочей программы ознакомительной практики УП 01.01**

### **по профессиональному модулю ПМ 01 Предоставление турагентских услуг**

#### **1. Цель практики:**

Выполнение задач ознакомительной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

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.

#### **2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:**

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Ознакомительная практика УП 01.01 относится к профессиональному модулю ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.10 Туризм.

#### **3. Требования к результатам освоения практики:**

В результате освоения обучающийся должен:

Уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных).

Знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;

- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий.

**4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:**

всего 1 неделя , 36 часов

**5. Семестры: 3**

**6. Основные темы программы практики:**

1. Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта
2. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров.
3. Представление туристского продукта индивидуальным и корпоративным потребителям.
4. Формирование сбытовой сети.
5. Поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных).

**7. Автор:** Л.Р. Кузыченко , преподаватель Колледж ПсковГУ



Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО  
Директор Колледжа ПсковГУ

  
\_\_\_\_\_  
« 28 » 06 2016 г.

В.В. Однoboков

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
международной деятельности

  
\_\_\_\_\_  
« 28 » 06 2016 г.

М.Ю. Махотаева



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
УП 01.02  
ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРАГЕНТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**по профессиональному модулю  
ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг**

**Для специальности  
43.02.10 Туризм**

Очная

Квалификация выпускника специалист по туризму

Псков  
2016

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы учебной практики

Программа учебной практики является составной частью ОПОПССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг.

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

ПК:

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 (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.



Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании  
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.Ю. Бойкова

15 июня 2016 г.

## **1.2. Цели и задачи учебной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности**

Задачей практики по специальности 43.02.10. Туризм является освоение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности (ВПД):

Предоставление турагентских услуг, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.01 Предоставление турагентских услуг, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы учебной практики обучающийся должен:

***иметь практический опыт:***

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности.

***уметь:***

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;



- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

**знать:**

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;



- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

### РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

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 (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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

**1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики всего – 3 недели , 108 часов**



### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

#### 3.1. Тематический план учебной практики по ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов практики
1	Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта.	18
2	Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров.	18
3	Представление туристского продукта индивидуальным и корпоративным потребителям.	18
4	Формирование сбытовой сети	18
5	Поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных).	18
6	Составление и анализ баз данных по туристским продуктам и их характеристикам.	18
	<b>Всего:</b>	108

Итоговая аттестация по практике – **дифференцированный зачет.**

### 3.2. Содержание учебной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Количество часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Предоставление турагентских услуг. Оформление результатов в таблицу.	Выявление и анализ потребностей заказчиков, подбор экскурсионно-познавательного тура.	6	ОК 1	ПК 1.2
		Выявление и анализ потребностей заказчиков, подбор лечебно-оздоровительного тура.	6	ОК 2	ПК 1.3
		Выявление и анализ потребностей заказчиков, подбор рекреационного (отдых на море) тура.	6	ОК 6	ПК 1.4
2	Предоставление турагентских услуг. Оформить варианты исследовательского задания в таблицу.	Проведение сравнительного анализа предложений экскурсионно-познавательных туров.	6	ОК 2	ПК 1.2
		Проведение сравнительного анализа предложений лечебно-оздоровительных туров.	6	ОК 3	ПК 1.4
		Проведение сравнительного анализа предложений рекреационных туров.	6	ОК 7	ПК 1.5
3	Предоставление турагентских услуг. Разработать проекты туристских маршрутных листов .	Представление индивидуальным и корпоративным потребителям экскурсионно-познавательного тура	6	ОК 1	ПК 1.2
		Представление индивидуальным и корпоративным потребителям лечебно-оздоровительного тура	6	ОК 3	ПК 1.3
		Представление индивидуальным и корпоративным потребителям рекреационного тура	6	ОК 5	ПК 1.4
4	Предоставление турагентских услуг. Составить агентский договор.	Изучение каналов сбыта турпродукта.	6	ОК 1	ПК 1.2
		Анализ условий агентского соглашения.	6	ОК 4	ПК 1.3
		Выбор посредников и определение приемлемой формы работы с ними.	6	ОК 6	ПК 1.6
					ПК 1.7



5	Предоставление турагентских услуг. Разработать вербальную модель тура.	Поиск актуальной информации о туристских ресурсах (Болгария, Тайланд, Израиль) Используя различные источники информации осуществить поиск информации о природно-климатических и культурно-исторических ресурсах страны, места назначения. Составить памятку туристу о туристских ресурсах страны, места назначения.	6 6 6	ОК 1 ОК 2 ОК 4 ОК 7 ОК 9	ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7
6	Предоставление турагентских услуг. Составить базу данных по имеющимся предложениям турпродуктов на конкретном турпредприятии. Данные оформить в таблице.	Составление и анализ баз данных по турам в (конкретная страна), их характеристика. Составить базу данных по имеющимся предложениям турпродуктов на турпредприятии. Данные оформить в таблице. Проанализировать, какие турпродукты преобладают в базе данных. Резюмировать исследования в таблице.	6 6 6	ОК 1 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 9	ПК 1.2 ПК 1.3 ПК 1.4 ПК 1.5 ПК 1.6 ПК 1.7
	Подготовка отчета по практике	Оформление отчета по учебной практике			
		<b>Итого</b>	<b>108</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

#### **3.1. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

##### **Нормативно-правовые акты:**

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2016
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1«О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 №490
16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»
17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644



18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

### **ГОСТы**

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

### **Основные источники:**

1. Основы туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-384 с.
2. Маркетинг туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
3. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.

### **Дополнительные источники:**

1. Борисова Ю. Н.; Гаранин Н. И. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания. – М., РМАТ, 2012
2. Волкова Л. А.; Кириллов А. Т. Маркетинг в туризме. – СПб., 2012
3. Дойников И.В., Предпринимательское право: учебное пособие. – М.: 2012
4. Жилинский С.Э. Правовая основа предпринимательской деятельности / С.Э. Жилинский. – М., 2012
5. Зорин И. В.; Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
6. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. – М, Финансы и статистика, 2012
7. Квартальнов В. А. Туризм. Новые цели и функции туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
8. Колотова Е. В. Рекреационное ресурсосведение, - М., 2012
9. Коммерческое право: учебник / под. ред. М.М. Рассолова, И.В. Петрова. – М.: «Юнити», 2012
10. Мартемьянов В.С., Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / Под ред. Д.О. Тузова, В.С. Аракчеева. – М.: «ФОРУМ», 2012
11. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / под. ред. Д.О. Тузова, В.С, Аракчеева. – М.: Форум: инфра – М, 2012



12. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
13. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления / М.Ю. Рогожин. – М. : «Проспект», 2012
14. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления PDF. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. 3-е изд., испр / Л.А. Румынина. – М.: «Академия», 2012
15. Румынина В.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. СПО М.: Издательский центр «Академия», 2010
16. Туризм в цифрах. Статистический сборник. – М., Статистика России, 2012

#### **Ресурсы сети «Интернет»:**

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

#### **4.2. Материально-техническое обеспечение**

Реализация рабочей программы учебной практики по специальности 43.02.10 Туризм предполагает наличие технологического оснащения рабочих мест прохождения учебной практики на предприятиях туристской индустрии (туристская фирма, салон путешествий, клуб путешествий и пр.), которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществить профессиональную подготовку по специальности 43.02.10 Туризм в части основного вида профессиональной деятельности Предоставление турагентских услуг с использованием современных информационно-коммуникационных систем.



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

<b>Результаты прохождения практики (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта в соответствии с запросами потребителя	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	Умение использовать информационно – коммуникационные технологии по продаже турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	Умения определять каналы по продвижению туристского продукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Умения рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Контроль в процессе практики Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	<b>Оформление турпродукта</b>	Контроль в процессе практики Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	Умения оформлять профессиональную документацию	Контроль в процессе практики Экспертная оценка выполнения задания по учебной



		практике
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.	Умения оформлять профессиональную документацию	Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике

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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии. Сбор и применение методов и способов решения проф.задач в области туристской индустрии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы



ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

**Разработчик:**

Л.Р. Кузыченко  
Колледж Псков ГУ



преподаватель

**Эксперты:**

Г.Г. Самохвалова  
ООО «София»



директор

М.А. Тимофеева  
ООО «Белый Кит»

исполнительный директор



# Аннотация рабочей программы учебной практики УП 01.02

## по профессиональному модулю ПМ 01 Предоставление турагентских услуг

### 1. Цель практики:

Выполнение учебной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

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 (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

### 2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Учебная практика УП 01.02 относится к профессиональному модулю ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.10 Туризм

### 3. Требования к результатам освоения практики:

В результате освоения обучающийся должен:

#### **Уметь:**

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;



- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;
- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

**Знать:**

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;



- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

**4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:**

всего – 3 недели , 108 часов

**5. Семестры: 4**

**6. Основные разделы программы практики:**

1. Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального туристского продукта.
2. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров.
3. Представление туристского продукта индивидуальным и корпоративным потребителям.
4. Формирование сбытовой сети.
5. Поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранных языках из разных источников (печатных, электронных).
6. Составление и анализ баз данных по туристским продуктам и их характеристикам.


**8. Автор: Л.Р. Кузыченко, преподаватель Колледж ПсковГУ**



Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО  
Директор Колледжа ПсковГУ

  
\_\_\_\_\_  
В.В. Однoboков  
« 28 » 06 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
международной деятельности

  
\_\_\_\_\_  
М.Ю. Махотаева  
« 28 » 06 2016 г.  


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
УП 02.01**

**Технология и организация сопровождения туристов**

**по профессиональному модулю  
ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов**

**Для специальности  
43.02.10 Туризм**

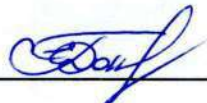
Очная

Квалификация выпускника специалист по туризму

**Псков  
2016**

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.Ю. Бойкова

15 июня 2016 г.



# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

## **1.1. Область применения программы учебной практики**

Программа учебной практики является составной частью ОПОПСССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

## **1.2. Цели и задачи учебной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности**

Задачей учебной практики по специальности 43.02.10. Туризм является овладение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление услуг по сопровождению туристов, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений,



формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы учебной практики обучающийся должен: **иметь практический опыт:**

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта по итогам туристской поездки.

**уметь:**

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

**знать:**

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;



- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

### **РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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

### **1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики**

- всего – 1 неделя , 36 часов



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

### 2.1. Тематический план учебной практики по ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

№ п/п	Наименование тем	Количество часов
1	Тема 1. Контроль и инструктаж туристов в ходе туристского обслуживания	12
2	Тема 2 Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров.	12
3	Тема 3 Представление туристского продукта потребителям.	12
	<b>Всего:</b>	36

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

### 2.2. Содержание учебной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол-во час.	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Разработать информационный листок по специальной документации конкретной организации.	Работа с документацией в организации - анализ имеющихся документов и разработка специальной документации для конкретной организации. Результаты представить в виде анализа перечня документов и файлов вновь созданных документов: 1) правила организации туристских поездок, экскурсий; 2) требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; 3) правила проведения инструктажа туристской группы; 4) правила техники безопасности при организации туристской поездки,	12	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 2.1 ПК 2.3 ПК 2.6

		<p>экскурсии и туристского похода;</p> <p>5) приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</p> <p>6) инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</p> <p>7) правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</p> <p>8) правила оказания первой медицинской помощи;</p> <p>9) стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</p> <p>10) правила составления отчётов по итогам туристской поездки</p>			
2	<p>Составить таблицу сравнительного анализа предложений туроператоров по предоставлению услуг по сопровождению туристов</p>	<p>Провести сравнительный анализ предложений экскурсионно-познавательных туров по Псковской области от 3 туроператоров. Данные по исследованию предложений туристических агентств по экскурсионно – познавательным турам оформить в таблице. Резюмировать</p>	12	<p>ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 9.</p>	<p>ПК 2.1- ПК 2.6</p>
3	<p>Разработать авторский туристский продукт</p>	<p>1. Представить авторский туристский продукт (экскурсия по г.Пскову или Псковской области) в соответствии с его характеристиками, с указанием данных контрагентов, стоимости услуг и вариантов замены:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наименование тура, маршрут, продолжительность;</li> <li>• Транспортное обеспечение</li> <li>• Условия размещения и организация питания</li> <li>• Программа тура</li> <li>• Дополнительные условия.</li> </ul> <p>2. Представить туристский продукт – событие, тематической направленности с конкретной локализацией во времени и пространстве</p>	12	<p>ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 9.</p>	<p>ПК 2.1- ПК 2.6</p>



		(например, туристские выставки, олимпийские игры). Результаты оформить в свободной форме, указав плюсы и минусы собственной работы.			
			Всего	36	

### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

#### 3.1. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

##### Нормативно-правовые акты:

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2016
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1«О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452



15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 №490
16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»)
17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644
18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

#### **ГОСТы**

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

#### **Основные источники:**

1. Основы туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-384 с.
2. Маркетинг туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
3. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Борисова Ю. Н.; Гаранин Н. И. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания. – М., РМАТ, 2012
2. Волкова Л. А.; Кириллов А. Т. Маркетинг в туризме. – СПб., 2012
3. Дойников И.В., Предпринимательское право: учебное пособие. – М.: 2012
4. Жилинский С.Э. Правовая основа предпринимательской деятельности / С.Э. Жилинский. – М., 2012



5. Зорин И. В.; Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
6. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. – М, Финансы и статистика, 2012
7. Квартальнов В. А. Туризм. Новые цели и функции туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
8. Колотова Е. В. Рекреационное ресурсоведение, - М., 2012
9. Коммерческое право: учебник / под. ред. М.М. Рассолова, И.В. Петрова. – М.: «Юнити», 2012
10. Мартемьянов В.С., Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / Под ред. Д.О. Тузова, В.С. Аракчеева. – М.: «ФОРУМ», 2012
11. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / под. ред. Д.О. Тузова, В.С. Аракчеева. – М.: Форум: инфра – М, 2012
12. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
13. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления / М.Ю. Рогожин. – М. : «Проспект», 2012
14. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления PDF. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. 3-е изд., испр / Л.А. Румынина. – М.: «Академия», 2012
15. Румынина В.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. СПО М.: Издательский центр «Академия», 2010
16. Туризм в цифрах. Статистический сборник. – М., Статистика России, 2012

#### **Ресурсы сети «Интернет»:**

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

### **3.2. Материально-техническое обеспечение**

Учебная практика по специальности 43.02.10 Туризм проводится в туристических фирмах и организациях, туристических комплексах различных организационно-правовых форм на основе прямых договоров, заключенных между организацией и Колледжем ПсковГУ. Туристические предприятия имеют современное технологическое оснащение и программное обеспечение рабочих мест для обучающихся Колледжа ПсковГУ.



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Умение определять готовность заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Умение инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	Умение координировать действия туристов на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Умение обеспечить безопасность туристам на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Умение контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Умения оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике

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.



<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы



ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко, Колледж ПсковГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова, ООО «София»



директор

М.А. Тимофеева, ООО «Белый Кит»



исполнительный директор



**Аннотация рабочей программы учебной практики**  
**УП 02.01 Технология и организация сопровождения туристов**  
**по ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов**

**1. Цель практики:**

Выполнение учебной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

**2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:**

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Учебная практика 02.01 относится к профессиональному модулю ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.10 Туризм.

**3. Требования к результатам освоения практики:**

В результате освоения обучающийся должен:

**уметь:**

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;



- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

**знать:**

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

**4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:**  
всего – 1 неделя , 36 часов

**5. Семестры: 4**

**6. Основные темы программы практики:**

1. Контроль и инструктаж туристов в ходе туристского обслуживания
2. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров.
3. Представление туристского продукта потребителям.

**7. Автор:** Л.Р. Кузыченко, преподаватель Колледж ПсковГУ




921

Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО  
Директор Колледжа ПсковГУ

  
\_\_\_\_\_ В.В. Однобоков

« 28 » 06 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
международной деятельности

  
\_\_\_\_\_ М.Ю. Махотаева

« 28 » 06 2016 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ  
УП 02.02  
Организация досуга туристов**

по профессиональному модулю  
ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Для специальности  
43.02.10 Туризм

Очная

Квалификация выпускника специалист по туризму

Псков  
2016

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании  
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.Ю. Бойкова

15 июня 2016 г.



# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

## **1.1. Область применения программы учебной практики**

Программа учебной практики является составной частью ОПОПСССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

## **1.2. Цели и задачи учебной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности**

Задачей учебной практики по специальности 43.02.10. Туризм является овладение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление услуг по сопровождению туристов, т.



е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы учебной практики обучающийся должен:

***иметь практический опыт:***

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта по итогам туристской поездки.

***уметь:***

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

***знать:***

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;



- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

## РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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

**1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики всего – 1 неделя , 36 часов**



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

### 2.1. Тематический план учебной практики по ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

№ п/п	Наименование тем	Количество во часов
1	Тема 1. Организация анимационной деятельности	12
2	Тема 2. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров/турагентов по организации досуга туристов	12
3	Тема 3. Разработка и представление туристского продукта потребителям.	12
4	<b>Всего:</b>	36

Итоговая аттестация по практике – **дифференцированный зачет.**

### 2.2. Содержание учебной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол- во час.	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Разработать авторскую памятку по алгоритму организации досуга туристов из РФ	Работа по изучению туристического предприятия в плане организации анимационной деятельности. Изучение функций анимационной деятельности предприятия Сбор и обработка информации по теме формы работы с отдыхающими Результаты представить в виде анализа перечня документов. Предложить авторскую памятку по алгоритму организации досуга туристов из РФ, из стран ближнего зарубежья, из стран дальнего зарубежья.	12	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 2.1 ПК 2.3 ПК 2.6

2	Составить таблицу сравнительного анализа предложений туроператоров по предоставлению услуг по организации досуга	<p>Провести сравнительный анализ предложений экскурсионно-познавательных туров по Псковской области от 2 туроператоров. Отдельно сравнить соотношение «цена-качество» предложенных услуг контрагентов, варианты и возможности организации свободного времени туристов, а именно:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• для групповых туров,</li> <li>• для индивидуальных,</li> <li>• для иностранных туристов.</li> </ul> <p>Данные оформить в таблице.</p>	12	<p>ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 9.</p>	<p>ПК 2.1- ПК 2.6</p>
3	Разработать авторский туристский продукт	<p>Представить авторский туристский продукт (экскурсия по г. Пскову или Псковской области) в соответствии с его характеристиками:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Наименование тура, маршрут, продолжительность.</li> <li>• Транспортное обеспечение.</li> <li>• Условия размещения и организация питания.</li> <li>• Программа тура.</li> <li>• Дополнительные условия.</li> </ul> <p>Создать анимационную программу, как одну из форм организации досуга туристов.</p> <p>Результаты оформить в свободной форме, указав варианты замены или дополнений программ для туристов в зависимости от:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• сезонности,</li> <li>• количества участников группы,</li> <li>• экономических условий поездки.</li> </ul>	12	<p>ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 9.</p>	<p>ПК 2.1- ПК 2.6</p>
	Оформление отчета по практике	Оформление отчета по учебной практике			
		Всего	36		



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

#### 3.1. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

##### Нормативно-правовые акты:

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2016
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1«О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 №490
16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»)
17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная



постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644

18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией а/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

#### **ГОСТы**

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

#### **Основные источники:**

1. Основы туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-384 с.
2. Маркетинг туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
3. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Борисова Ю. Н.; Гаранин Н. И. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания. – М., РМАТ, 2012
2. Волкова Л. А.; Кириллов А. Т. Маркетинг в туризме. – СПб., 2012
3. Дойников И.В., Предпринимательское право: учебное пособие. – М.: 2012
4. Жилинский С.Э. Правовая основа предпринимательской деятельности / С.Э. Жилинский. – М., 2012
5. Зорин И. В.; Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
6. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. – М, Финансы и статистика, 2012
7. Квартальнов В. А. Туризм. Новые цели и функции туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
8. Колотова Е. В. Рекреационное ресурсоведение, - М., 2012
9. Коммерческое право: учебник / под. ред. М.М. Рассолова, И.В. Петрова. – М.: «Юнити», 2012
10. Мартемьянов В.С., Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / Под ред. Д.О. Тузова, В.С. Аракчеева. – М.: «ФОРУМ», 2012
11. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / под. ред. Д.О. Тузова, В.С. Аракчеева. – М.: Форум: инфра – М, 2012



12. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
13. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления / М.Ю. Рогожин. – М. : «Проспект», 2012
14. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления PDF. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. 3-е изд., испр / Л.А. Румынина. – М.: «Академия», 2012
15. Румынина В.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. СПО М.: Издательский центр «Академия», 2010
16. Туризм в цифрах. Статистический сборник. – М., Статистика России, 2012

#### **Ресурсы сети «Интернет»:**

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

#### **3.2. Материально-техническое обеспечение**

Учебная практика по специальности 43.02.10 Туризм проводится в туристических фирмах и организациях, туристических комплексах различных организационно-правовых форм на основе прямых договоров, заключенных между организацией и Колледжем ПсковГУ. Туристические предприятия имеют современное технологическое оснащение и программное обеспечение рабочих мест для обучающихся Колледжа ПсковГУ.



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Умение определять готовность заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Умение инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	Умение координировать действия туристов на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Умение обеспечить безопасность туристам на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Умение контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Умения оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике

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.



<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко, Колледж ПсковГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова, ООО «София»

директор

М.А. Тимофеева, ООО «Белый Кит»

исполнительный директор





**Аннотация рабочей программы учебной практики**  
**УП 02.02 Организация досуга туристов**  
**по ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов**

**1. Цель практики:**

Выполнение учебной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

**2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:**

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Учебная практика 02.02 относится к профессиональному модулю ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.10 Туризм.

**3. Требования к результатам освоения практики:**

В результате освоения обучающийся должен:

**уметь:**

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;



- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

**знать:**

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

**4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:**  
всего – 1 неделя , 36 часов

**5. Семестры: 4**

**6. Основные разделы программы практики:**

1. Организация анимационной деятельности
2. Проведение сравнительного анализа предложений туроператоров/турагентов по организации досуга туристов
3. Разработка и представление туристского продукта потребителям.


**7. Автор:** Л.Р. Кузыченко, преподаватель Колледж ПсковГУ



Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО  
Директор Колледжа ПсковГУ

  
\_\_\_\_\_ В.В. Однобоков  
« 28 » 08 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
международной деятельности

  
\_\_\_\_\_ М.Ю. Махотаева  
« 28 » 06 2016 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**  
**(учебная)**  
**УП 03.01 Предоставление туроператорских услуг**  
**по профессиональному модулю**  
**ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг**

Для специальности  
43.02.10 Туризм


Очная

Квалификация выпускника специалист по туризму

Псков  
2016

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании  
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.Ю. Бойкова  
15 июня 2016 г.



## **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

### **1.1. Область применения программы учебной практики**

Программа учебной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

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.

### **1.2. Цели и задачи учебной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности**

Задачей учебной практики по специальности 43.02.10. Туризм является освоение видов профессиональной деятельности: Предоставление туроператорских услуг т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках



профессионального модуля ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы учебной практики обучающийся 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;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- 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 турагентами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- устанавливать 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 для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранных языков;
- 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;
- рассчитывать стоимость проживания питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- работать с заявками на бронирование туров;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках.



**знать:**

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования Российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методику 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 расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- правила расчета с турагентами и способы их поощрения;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
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
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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

### 1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики

- всего – 2 недели , 72 часа

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

### 2.1. Тематический план учебной практики по ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг

№ п/п	Наименование тем	Количество часов
1	Основы туроператорской деятельности	18
2	Маркетинговые технологии в сфере туризма	18
3	Технология и организация формирования туристского продукта	18
4	Расчет стоимости туристского продукта	18
5	Оформление отчета по практике	
	<b>Всего:</b>	72

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.



## 2.2. Содержание учебной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол-во час.	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Разработать информационный листок о нормативно – правовой базе конкретного туристического предприятия. Составить список необходимых документов.	Тема 1.1. Изучение нормативно-правовой базы турагентской и туроператорской деятельности на примере конкретного предприятия туризма. Анализ федеральных законов (применительно к конкретному предприятию): 1. ФЗ от 24 ноября 1996г. №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»; 2. ФЗ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. от 17.12.1999 г., 30.12.2001 г.); 3. ФЗ от 27 ноября 1992 г. №4015-1 «Об организации страхового дела в Российской Федерации» (в ред. от 31.12.1997г., 20.11.1999 г., 21.03.2002 г.); 4. Международная Конвенция по контракту на путешествие. 5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. 6. Правила оказания услуг общественного питания.	6	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.
2	Составить таблицу стратегических задач конкретного туристического предприятия. Оформить должностные обязанности штата в таблицу.	Тема 1.2 Изучение и анализ должностных обязанностей работников различных уровней. Основные цели, стратегические задачи, концепция турпредприятия. Разработка и составление схем и таблиц. Предоставление результатов в виде приложений должностных инструкций, договоров о сотрудничестве, оказание услуг.	6	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 9.	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3.

3	Составить информационный листок должностных инструкций в соответствии с ОПФ	Тема 1.3 Изучение организационно-правовой формы конкретного туристского предприятия. Предоставление результатов в виде должностных инструкций, договоров о сотрудничестве, об оказании услуг.	6	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 9.	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.4
4	Составить варианты изучения маркетинговой среды. Представить аналитический обзор исследования микро- и макросреды.	Тема 2.1 Изучение маркетинговой среды, инструментов анализа внешней и внутренней среды. Использование их в конкретном туристическом предприятии. Исследования микро-среды на уровне компании и макро-среды компании. Выделение групп влияния на процесс принятия решения о покупке турпродукта.	6	ОК 1. ОК 4. ОК 5. ОК 7.	ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 3.4.
5	Составить SWOT – анализ конкретного туристического предприятия	Тема 2.2 Анализ оценивания возможностей туристического предприятия относительно конкурентов, близких по возможностям. Выявление лидера стратегической группы и построение профиля конкурентных преимуществ и недостатков.	6	ОК 1. ОК 3. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4.
6	Составить информационный листок маркетинговой деятельности турпредприятия с определением проблемы	Тема 2.3 Сбор, анализ информации по разным аспектам маркетинговой деятельности конкретного туристского предприятия. Определение проблемы, изучения и характеристика объекта. Определение закономерностей информационного обеспечения. Разработать замысел, определить проблему и цель и проанализировать результаты маркетингового исследования.	6	ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7.	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4.
7	Разработать турпродукт. Составить вербальную модель тура и программу тура с обоснованием	Тема 3.1 Изучение и разработка схемы жизненного цикла конкретного турпродукта.	6	ОК 6. ОК 7. ОК 8.	ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 3.4.



	необходимых условий для успешной реализации нового турпродукта (наличие достопримечательности, рекреационных ресурсов, развитие других туристских ресурсов).	Свод и анализ туристских аттракторов региона			
8	Оформить туристскую документацию. Разработать программу обслуживания туристов.	Тема 3.2 Изучение технологической документации проектирования тура. Анализ технологической документации (путевка, договора, справочная документация). Разработка программы обслуживания туристов.	6	ОК 1. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6.	ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 3.4.
9	Разработать турпродукт для Псковской области, составить вербальную модель тура и программу тура с обоснованием необходимых условий для успешной реализации нового турпродукта (наличие достопримечательностей, рекреационных ресурсов, развитие других туристских ресурсов).	Тема 3.3 Анализ финансовой схемы работы туроператора, системы комиссионных вознаграждений турагентств. Авторский турпродукт для Псковской области.	6	ОК 1. ОК 2. ОК 4. ОК 7. ОК 8.	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3
10	Разработать туристский маршрут с учетом наличия туристских ресурсов, оформить турпакет и составить программу обслуживания туристов.	Тема 4.1 Определение турпродукта конкретного турпредприятия как комплекса услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену по договору о реализации турпродукта. Оформить в таблицу классификацию турпродуктов конкретного турпредприятия: вид турпродукта, пример.	6	ОК 1. ОК 2. ОК 5. ОК 8. ОК 9.	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4.
11	Оформить таблицу расчетов себестоимости турпродукта и определить цену турпродукта.	Тема 4.2 Изучить финансовую схему работы конкретного туроператора и оформить в виде таблицы. Рассчитать себестоимость турпакета, определить цену турпродукта. Рассчитать стоимость проживания, питания, транспортного и	6	ОК 2. ОК 4. ОК 5. ОК 7.	ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4.



		экскурсионного обслуживания. При расчете учитывать особенности ценообразования (цены на определенные виды услуг не входят в стоимость турпродукта, групповой тур имеет особенности, цена тура зависит от возрастного состава туристов.			
12	Оформить в таблицу налоговую нагрузку конкретного предприятия	Тема 4.3 Проанализировать налоговую нагрузку на деятельность турпредприятия. Определить минимизацию налогов и рассмотреть на конкретной турфирме налогового щита.	6	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 7.	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 3.4.
13	Систематизация материала по практике.	Оформление отчета по учебной практике		ОК 1- ОК 9	ПК 3.1- ПК 3.4.
		Итого	72		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

#### **3.1. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов

##### **Нормативно-правовые акты:**

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2016
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1«О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»



10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 №490
16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»)
17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644
18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

#### **ГОСТы**

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

#### **Основные источники:**

1. Основы туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-384 с.
2. Маркетинг туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
3. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.

#### **Дополнительные источники:**



1. Борисова Ю. Н.; Гаранин Н. И. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания. – М., РМАТ, 2012
2. Волкова Л. А.; Кириллов А. Т. Маркетинг в туризме. – СПб., 2012
3. Дойников И.В., Предпринимательское право: учебное пособие. – М.: 2012
4. Жилинский С.Э. Правовая основа предпринимательской деятельности / С.Э. Жилинский. – М., 2012
5. Зорин И. В.; Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
6. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. – М, Финансы и статистика, 2012
7. Квартальнов В. А. Туризм. Новые цели и функции туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
8. Колотова Е. В. Рекреационное ресурсоведение, - М., 2012
9. Коммерческое право: учебник / под. ред. М.М. Рассолова, И.В. Петрова. – М.: «Юнити», 2012
10. Мартемьянов В.С., Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / Под ред. Д.О. Тузова, В.С. Аракчеева. – М.: «ФОРУМ», 2012
11. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / под. ред. Д.О. Тузова, В.С, Аракчеева. – М.: Форум: инфра – М, 2012
12. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
13. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления / М.Ю. Рогожин. – М. : «Проспект», 2012
14. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления PDF. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. 3-е изд., испр / Л.А. Румынина. – М.: «Академия», 2012
15. Румынина В.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. СПО М.: Издательский центр «Академия», 2010
16. Туризм в цифрах. Статистический сборник. – М., Статистика России, 2012

#### **Интернет-ресурсы:**

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

#### **3.2. Материально-техническое обеспечение**

Учебная практика по специальности 43.02.10 Туризм проводится в туристических фирмах и организациях, туристических комплексах



различных организационно-правовых форм на основе прямых договоров, заключенных между организацией и Колледжем ПсковГУ. Туристические предприятия имеют современное технологическое оснащение и программное обеспечение рабочих мест для обучающихся Колледжа ПсковГУ.

#### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся в один из последних дней практики защищает отчет по практике. По результатам защиты обучающимися отчетов выставляется оценка по практике.

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих компетенций выпускника:

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	Выявление и анализ запросов потребителя и определение потребностей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	Определение потребностей потребителя и оформление стоимости турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Умения определять каналы по продвижению туристского продукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике

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.



<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы



ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко  
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова  
ООО «София»



директор

М.А. Тимофеева  
ООО «Белый Кит»



исполнительный директор



## **Аннотация рабочей программы практики УП 03.01 Предоставление туроператорских услуг**

### **1. Цель практики:**

Выполнение учебной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

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

### **2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:**

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Учебная практика 03.01 относится к профессиональному модулю ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.10 Туризм.

### **3. Требования к результатам освоения практики:**

В результате освоения обучающийся должен:

#### **Уметь:**

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;
- 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 для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранных языков;
- 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;
- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- работать с заявками на бронирование туров;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках.

***Знать:***

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методику 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 турпоездок;
- 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 расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- правила бронирования туров;
- правила расчета с турагентами и способы их поощрения;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;

- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

**4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:**  
всего – 2 недели , 72 часа

**5. Семестры:** 5

**6. Основные темы программы практики:**


1. Основы туроператорской деятельности
  2. Маркетинговые технологии в сфере туризма
  3. Технология и организация формирования туристского продукта
  4. Расчет стоимости туристского продукта
- 7. Автор:** Л.Р. Кузыченко, преподаватель Колледж ПсковГУ



Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО  
Директор Колледжа ПсковГУ

  
\_\_\_\_\_  
В.В. Однобоков  
« 28 » 06 20 16 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
международной деятельности

  
\_\_\_\_\_  
М.Ю. Махотаева  
« 28 » 06 20 16 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**  
(учебная)  
**УП.04.01 Современная оргтехника и организация делопроизводства**

по профессиональному модулю

ПМ.04 Управление функциональным подразделением  
организации

Для специальности  
43.02.10 Туризм


Очная

Квалификация выпускника специалист по туризму

Псков  
2016

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании  
цикловой комиссии информационных технологий

протокол № 14 от 24 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  О.А. Миндюк

24 июня 2016 г.



## 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

### 1.1. Область применения программы производственной (учебной) практики

Программа учебной практики является составной частью ОПОПСССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Учебная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
ПК 4.3.	Оформлять отчетно-планирующую документацию.
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.



## **1.2. Цели и задачи производственной (учебной) практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности.**

Задачей практики по специальности 43.02.10. Туризм является освоение видов профессиональной деятельности: управление функциональным подразделением организации т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации предусмотренного ФГОС СПО

В ходе освоения программы производственной (учебной) практики обучающийся должен:

### **иметь практический опыт:**

- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;
- составления плана работы подразделения;
- проведения инструктажа работников;
- контроля качества работы персонала;
- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- проведения презентаций;
- расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

### **уметь:**

- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;
- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- осуществлять эффективное общение;
- проводить инструктаж работников;
- контролировать качество работы персонала;
- контролировать технические и санитарные условия в офисе;
- управлять конфликтами;
- работать и организовывать работу с офисной техникой;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
- проводить презентации;
- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации



(подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);

- собирать информацию о качестве работы подразделения;
- оценивать и анализировать качество работы подразделения;
- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;

- внедрять инновационные методы работы;

**знать:**

- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчетности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- методику проведения презентаций;
- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

## РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

ПК 4.1.	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
ПК 4.3.	Оформлять отчетно-планирующую документацию.
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

### **1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики:**

- всего — 4 недели, 144 часа.



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

### ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации

#### 2.1. Тематический план учебной практики по ПМ.04

№ п/п	Виды работ	Количество часов
1	Характеристика организации. Изучение документации по охране труда на предприятии/ в организации. Изучение структуры организации. Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. Ознакомление с должностными инструкциями специалистов по туризму. Составление схемы информационных потоков организации	30
2	Изучение оргтехники, используемой на предприятии, ее технических характеристик и возможностей. Изучение программного обеспечения организации	12
3	Получение навыков работы с оргтехникой и программным обеспечением, используемым на предприятии. Получение навыков работы по созданию документации. Детальное изучение организации делопроизводства на предприятии.	90
4	Оформление отчета по практике.	12
	<b>Всего:</b>	<b>144</b>

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

#### 2.2. Содержание практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Количество часов	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1.	Характеристика организации. Изучение документации по охране труда на предприятии/ в организации. Изучение структуры организации. Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений. Ознакомление с	Узнать направление деятельности организации, вид организации, её организационно-правовую форму, юридический и фактический адрес;	1	ОК 1	ПК.4.1 ПК.4.3
		Ознакомиться с инструкциями по охране труда и технике безопасности в организации, на рабочем месте;	4	ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5	
		Выяснить организационную структуру предприятия и представить её в виде схемы;	6	ОК 6 ОК 7 ОК 8	
		Выяснить назначение и функции каждого элемента организационной структуры;	6	ОК 9	



	должностными инструкциями специалистов по туризму. Составление схем информационных потоков организации	Ознакомиться с двумя-тремя должностными инструкциями управленческого персонала; Описать информационные потоки организации: состав информации входящей и исходящей, направление потоков. Составить схему	4  9		
		<b>итого</b>	<b>30</b>		
2.	Изучение оргтехники, используемой на предприятии, ее технических характеристик и возможностей. Изучение программного обеспечения организации	Составить перечень оргтехники, находящейся на рабочих местах специалистов по туризму; Привести основные технические характеристики оргтехники; Составить перечень программного обеспечения, используемого специалистами; Произвести анализ технических и санитарных условий в офисе; Проанализировать организацию работы и режим работы с офисной техникой	4  4  2  1  1	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	ПК.4.1 ПК.4.3
		<b>итого</b>	<b>12</b>		
3.	Получение навыков работы с оргтехникой и программным обеспечением, используемым на предприятии. Получение навыков работы по созданию документации. Детальное изучение организации делопроизводства на предприятии.	Ознакомиться с процессом составления плана работы подразделения. Оформить образец; Ознакомиться с процессом проведения инструктажа работников на рабочем месте. Оформить образец; Ознакомиться с процессом сбора информации о качестве работы подразделения и с процессом контроля качества работы персонала. Оформить документально; Ознакомиться с процессом составления и оформления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения. Оформить образец; Ознакомиться с процессом проведения презентаций. Создать презентацию организации; Ознакомиться с процессом расчета основных финансовых показателей деятельности организации. Оформить образец; Изучить Номенклатуру дел организации; Представить	8  2  12  12  8  24  12	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9	ПК.4.1 ПК.4.2 ПК.4.3



		фрагмент; Составить калькуляцию тура по Псковской области. Оформить документально.  Описать все вышеперечисленные процессы и создать все образцы и документы с использованием стандартного программного обеспечения	12		
		<b>итого</b>	<b>90</b>		
4.	Систематизация материала по практике.	Оформление отчета по практике  Обобщение материала, оформление отчета: систематизировать все описанные процессы и созданные документы, оформить в электронном виде (записать на диск) и на бумажном носителе (с печатью и подписью)	12	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 9	ПК.4.1 ПК.4.3
		<b>Итого:</b>	<b>144</b>		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.04 Управление функциональным подразделением организации**

#### **3.1. Информационное обеспечение**

Перечень рекомендуемой учебной и дополнительной литературы, Интернет-ресурсов.

##### **Нормативные документы:**

1. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм.
2. Программа профессионального модуля «Управление функциональным подразделением организации»
3. Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информатизации и защите информации».
4. ГОСТ Р 6.30-2003 «Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов»
5. Трудовой Кодекс Российской Федерации
6. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности»

##### **Основная литература:**

1. Еремина Е.И., Мурахтанова Н.М. Маркетинг. Учебник для студентов учреждений среднего профессионального образования. - М. : Альфа Пресс, 2012



2. Д.Г. Брашнов, Гостиничный сервис и туризм — М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012;
3. Михеева Е.В., Информационные технологии в профессиональной деятельности — Москва: «ACADEMIA», 8-е издание, 2015

#### **Дополнительная литература:**

1. Годин А.М. Маркетинг: учебник. - М.: Дашков и К, 2011
2. Чудновский А. Д. Гостиничный и туристический бизнес. М., Тандем, 2008г.
3. Чудновский А.Д. Туризм и гостиничное хозяйство. М., Тандем, 2009г.
4. Гребенюк Е.И., Н.А. Гребенюк, Технические средства информатизации — Москва: Издательский центр «Академия», 2010
5. Соколов В.С., Документационное обеспечение управления — Москва: ИД «ФОРУМ» — ИНФРА-М, 2007

#### **Программное обеспечение:**

1. Microsoft Office 2007 (2010) – пакет прикладных офисных программ.
2. СПС Консультант-Плюс (Гарант, Кодекс)

## **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля.

Обучающийся в один из последних дней практики защищает отчет по практике. По результатам защиты обучающимися отчетов выставляется оценка по практике.

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития следующих компетенций выпускника:

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в сфере планирования	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области организации и	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной



	контроля деятельности подчиненных.	практике
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	Умение оформлять отчетно-планирующую документацию.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по учебной практике

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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы



ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

Разработчики:

О.А. Миндюк  
Колледж Псков ГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова  
ООО «София»



директор

М.А. Тимофеева  
ООО «Белый Кит»

исполнительный директор



**Аннотация рабочей программы учебной практики**  
**УП.04.01 Современная оргтехника и организация делопроизводства**  
**ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

**1.Цель учебной практики** - формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

**2.Место учебной практики в структуре ОПОПССЗ:**

Практика относится к: профессиональному модулю ПМ.04

**3.Требования к результатам освоения учебной практики:**

В результате освоения учебной практики обучающийся должен:

**Освоить :**

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), за 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

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

В результате освоения обучающийся должен:

**уметь:**

- собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений;
- использовать различные методы принятия решений;
- составлять план работы подразделения;



- организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы;
- работать в команде и осуществлять лидерские функции;
- осуществлять эффективное общение;
- проводить инструктаж работников;
- контролировать качество работы персонала;
- контролировать технические и санитарные условия в офисе;
- управлять конфликтами;
- работать и организовывать работу с офисной техникой;
- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;
- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;
- проводить презентации;
- рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);
- собирать информацию о качестве работы подразделения;
- оценивать и анализировать качество работы подразделения;
- разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения;
- внедрять инновационные методы работы;

**знать:**

- значение планирования как функции управления;
- методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;
- виды планирования и приемы эффективного планирования;
- эффективные методы принятия решений;
- основы организации туристской деятельности;
- стандарты качества в туризме;
- правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;
- приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;
- методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;
- принципы эффективного контроля;
- Трудовой кодекс Российской Федерации;
- организацию отчетности в туризме;
- основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета;
- методику проведения презентаций;
- основные показатели качества работы подразделения;
- методы по сбору информации о качестве работы подразделения;
- методы совершенствования работы подразделения;
- инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.



**4. Общая трудоемкость учебной практики по очной форме обучения составляет:**

всего 4 недели 144 часа

**5. Семестры: 6**

**6. Основные разделы профессионального модуля:**

Раздел 1. Получение навыков работы по организации делопроизводства

Раздел 2. Получение навыков работы с современной оргтехникой

**7. Автор:** Миндюк О.А., преподаватель ПсковГУ

Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа ПсковГУ

  
\_\_\_\_\_  
В.В. Однобоков  
« 28 » 06 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе и  
международной деятельности

  
\_\_\_\_\_  
М.Ю. Махотаева  
« 28 » 06 2016 г.  


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПП 02.01**

по профессиональному модулю  
ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Для специальности  
43.02.10 Туризм

Очная

Квалификация выпускника специалист по туризму

Псков  
2016



Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании  
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  
15 июня 2016 г.



Е.Ю. Бойкова

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

## **1.1. Область применения программы производственной практики**

Программа производственной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

## **1.2. Цели и задачи производственной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности**

Задачей производственной практики по специальности 43.02.10. Туризм является овладение обучающимися следующим видом



профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление услуг по сопровождению туристов, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов, предусмотренного ФГОС СПО.

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

***иметь практический опыт:***

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта по итогам туристской поездки.

***уметь:***

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

***знать:***

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;

- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.



## РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

Код	Наименование результата обучения
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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

### 1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики

- всего – 2 недели , 72 часа

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

### 2.1. Тематический план производственной практики по ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

№ п/п	Наименование тем	Количество часов
1	Тема 1. Контроль готовности группы к выходу на маршрут.	18
2	Тема 2. Координация действий туристов на маршруте и контроль качества обслуживания.	18
3	Тема 3. Представление туристского продукта потребителям.	18
4	Тема 4. Организация сопровождения туристов по технологии предоставления туристских услуг.	18
	<b>Всего:</b>	72

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

### 2.2. Содержание производственной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол-во час.	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Разработать информационный листок по специальной документации конкретной организации.	Работа с документацией в конкретной туристской организации. Анализ имеющихся документов и разработка специальной документации и подготовка документов к выходу на маршрут. Результаты представить в виде анализа перечня документов и файлов вновь созданных документов: 1) правила организации туристских поездок, экскурсий; 2) требования к организации и специфику спортивно-туристских походов	18	ОК 1. ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 7. ОК 8. ОК 9.	ПК 2.1 ПК 2.3 ПК 2.6



		<p>различной категории сложности;</p> <p>3) правила проведения инструктажа туристской группы;</p> <p>4) правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;</p> <p>5) приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</p> <p>6) инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</p> <p>7) правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</p> <p>8) правила оказания первой медицинской помощи;</p> <p>9) стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</p> <p>10) правила составления отчётов по итогам туристской поездки</p>			
2	<p>Составить таблицу координации действий туристов на маршруте и оценочный лист качества обслуживания</p>	<p>Представить авторский туристский продукт – экскурсия по городу Пскову и Псковской области, указать конкретную схему действий туристов на маршруте.</p> <p>С помощью различных методов сбора информации, проанализировать качество обслуживания туристов (глубинное интервью по изучению удовлетворения потребностей туристов, опрос по определенному кругу, включенных в анкету вопросов путем личного, либо опосредованного контакта интервьюера с респондентом (почтовый опрос, телефонное интервью, личное интервью – face to face).</p> <p>Определить порог рентабельности турпродукта (желательно и порог рентабельности предприятия)</p>	18	<p>ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 9.</p>	<p>ПК 2.1- ПК 2.6</p>

		– как критический объем выручки от реализации туристского продукта, при котором прибыль предприятия туристической индустрии равна нулю.			
3	Разработать авторский туристский продукт	<p>Представить один авторский туристский продукт на выбор:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- виртуальное путешествие и прогулки;</li> <li>- услуга – бронирование билетов (авиа и ж/д), номеров в гостинице;</li> <li>- события – выставки, фестивали, игры;</li> <li>- туристский пакет (это тур, включающий в себя некоторый набор услуг – перевозка, размещение, питание, экскурсии, общая стоимость которого равна стоимости его элементов, например, турпакет Петербург каждый день;</li> <li>- объект показа – наличие одной главной достопримечательности и несколько дополнительных услуг, находящихся в одном месте – музей, исторический памятник, памятник природы и т.д. (например, Исаакиевский собор в Санкт – Петербурге);</li> <li>- маршрут – несколько мест или объектов, объединенных некоторой идеей и связанных между собой особым образом обозначенной трассой (пешеходной, водной, автомобильной), обладающих развитой инфраструктурой, элементы которой размещены вдоль трассы, например, «Золотое кольцо России»;</li> <li>- место – регион, местность, национальный парк, имеющий характер туристской достопримечательности,</li> </ul>	18	<p>ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 9.</p>	<p>ПК 2.1- ПК 2.6</p>



		<p>например, Мирожский монастырь.</p> <p>Указать данные:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- наименование тура, маршрут, продолжительность;</li> <li>- транспортное обеспечение</li> <li>- условия размещения и организация питания</li> <li>- программа тура</li> <li>- дополнительные условия.</li> </ul> <p>Результаты оформить в свободной форме, указав плюсы и минусы собственной работы.</p>			
4	<p>Разработать таблицу по технологиям организации сопровождения туристов на примере конкретной туристской фирмы.</p>	<p>Проанализировать технологии организации сопровождения туристов на предприятии, отметить особенности и наличие регионального компонента.</p> <p>Исследовать инновации в технологии организации сопровождения туристов на примере Псковской области.</p> <p>Резюмировать итоги работы.</p>	18	ОК 1- ОК 9	ПК 2.1- ПК 2.6
		Всего	72		

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

#### **3.1. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

##### **Нормативно-правовые акты:**

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2016
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1«О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 №490
16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»)
17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная



постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644

18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией а/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

### **ГОСТы**

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

### **Основные источники:**

1. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева – Москва: Альфа – М, НИЦ – ИНФРА - М, 2016. – 240 с.
2. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для СПО – Москва: Юрайт, 2016. - 247 с.
3. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016 – 368 с.(ПО) ISBN:978-5-00091-141-9

### **Дополнительные источники:**

1. Карнаух Н.Н. Охрана труда. Учебник для СПО - Москва : Юрайт, 2016 . – 336 с.
2. Маркетинг туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
3. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / под общ. ред. А. Л. Гапоненко. – Москва : Юрайт, 2016. – 396 с. – Серия : Профессиональное образование. ISBN 978-5-9916-7066-1
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина /, Москва : Альфа - М.,2013- 303 с.
5. Основы туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-384 с.
6. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.

### **Ресурсы сети «Интернет»:**

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.

2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

### **3.2. Материально-техническое обеспечение**

Учебная практика по специальности 43.02.10 Туризм проводится в туристических фирмах и организациях, туристических комплексах различных организационно-правовых форм на основе прямых договоров, заключенных между организацией и Колледжем ПсковГУ. Туристические предприятия имеют современное технологическое оснащение и программное обеспечение рабочих мест для обучающихся Колледжа ПсковГУ.



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Умения определять готовность заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Умения инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	Умения координировать действия туристов на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Умения обеспечить безопасность туристам на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Умения контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Умения оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике

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.



<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы



ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко, Колледж ПсковГУ



преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова, ООО «София»



директор

М.А. Тимофеева, ООО «Белый Кит»  
директор



исполнительный директор



## **Аннотация рабочей программы производственной практики ПП 02.01 по ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов**

### **1. Цель практики:**

Выполнение производственной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

### **2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:**

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования

Производственная практика 02.01 относится к профессиональному модулю ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.10 Туризм.

### **3. Требования к результатам освоения практики:**

В результате освоения обучающийся должен:

#### ***уметь:***

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;



- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

**знать:**

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки.

**4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:**  
всего – 2 недели , 72 часа

**5. Семестры:** 4

**6. Основные темы программы практики:**


1. Контроль готовности группы к выходу на маршрут.
2. Координация действий туристов на маршруте и контроль качества обслуживания.
3. Представление туристского продукта потребителям.
4. Организация сопровождения туристов по технологии предоставления туристских услуг.

**7. Автор:** Л.Р. Кузыченко, преподаватель Колледж ПсковГУ.

Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО  
Директор Колледжа ПсковГУ

  
\_\_\_\_\_  
В.В. Однoboков  
« 28 » 08 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе и  
международной деятельности

  
\_\_\_\_\_  
М.Ю. Махотаева  
« 28 » 08 2016 г.  


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
ПП 03.01**

по профессиональному модулю  
ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг

Для специальности  
43.02.10 Туризм

Очная


Квалификация выпускника специалист по туризму

Псков  
2016



Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании  
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.Ю. Бойкова  
15 июня 2016 г.

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

## **1.1. Область применения программы производственной практики**

Программа производственной практики является составной частью ОПОПССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

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.

## **1.2. Цели и задачи производственной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности**

Задачей производственной практики по специальности 43.02.10. Туризм является овладение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских услуг т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций,



приобретение практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг, предусмотренного ФГОС СПО

В ходе освоения программы производственной практики обучающийся должен:

***иметь практический опыт:***

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездов, составления программ тура и турпакета;
- предоставления сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- 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 турагентами;
- 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 для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранных языков;
- 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;
- рассчитывать стоимость проживания питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках.



**знать:**

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методику 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 турпоездок;
- 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 расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- правила бронирования туров;
- правила расчета с турагентами и способы их поощрения;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

**РЕЗУЛЬТАТЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
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
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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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

### 1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики

- всего – 2 недели , 72 часа

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

### 2.1. Тематический план производственной практики по ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг

№ п/п	Наименование тем	Количество часов
1	Тема 1 Продвижение туристского продукта.	18
2	Тема 2 Организация туристского обслуживания.	18
3	Тема 3 Маркетинговая деятельность туристского предприятия.	18
4	Тема 4 Сбытовая политика турпредприятия	18
	<b>Всего:</b>	72

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

### 2.2. Содержание производственной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол- во час.	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Составить таблицу основных форм продажи турпродукта.	Тема 1.1 Провести анализ и оценку основных форм продажи турпродукта в конкретной туристической фирме. Предоставить результаты изучения в виде таблицы.	4	ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 9.	ПК 3.1. ПК 3.2.
2	Составить информационный лист – схему партнеров туроператора	Тема 1.2 Анализ подбора партнеров туроператора по сбыту турпродукта. Представить схему; одобренный руководством от предприятия перечень мероприятий; структуру рынка сбыта конкретного турпродукта.	4	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 9.	ПК 3.4. ПК 3.2.
3	Составить таблицу – аналитического обзора	Тема 1.3 Анализ рекламы туристского продукта туроператора. Нерекламные методы продвижения туристского продукта в регионе. Каталог туроператора. Участие в выставках (таблица анализа с плюсами и минусами).	6	ОК 2. ОК 3. ОК 4. ОК 9.	ПК 3.1. ПК 3.2.



4	Составить информационный листок об использовании информационных технологий на продвижение конкретных турпродуктов	Тема 1.4 Анализ информационных технологий продвижений турпродукта, интернет-технологий бронирования турпутевок. Влияние информационных технологий на клиентоориентированные продажи. Развитие интернет-технологий в туроперейтинге.	4	ОК 1. ОК 4. ОК 5. ОК 7.	ПК 3.1. ПК 3.3.
5	Составить варианты схем мероприятий по повышению качества обслуживания	Тема 2.1 Качество туристского обслуживания и способы его регулирования (анализ конкретного предприятия туризма, предложения по улучшению качества обслуживания).	6	ОК 1. ОК 3. ОК 6. ОК 7.	ПК 3.4. ПК 3.2.
6	Разработать турпродукт, составить вербальную модель тура и программу тура с обоснованием безопасности туристов. Оформить таблицу анализа рисков в туризме.	Тема 2.2 Риски для туристов. Безопасность туристов в месте временного пребывания, во время перевозки (таблица анализа рисков в туризме, нормативно-правовая база регулирования). Эпидемиологическая, бактериологическая безопасность туристов. Обеспечение безопасности на автобусах. Туристская полиция. Страхование туристов выезжающих за рубеж. Страхование въездного и внутреннего туризма. Страхование различных рисков. Методы повышения качества туристского обслуживания.	6	ОК 3. ОК 4. ОК 6. ОК 7.	ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3.
7	Представить профессиональные стандарты обслуживания конкретного туристского предприятия	Тема 2.3 Стандарты обслуживания( анализ стандартов обслуживания конкретного предприятия туризма, шаблоны и матрицы обслуживания) . Представить разработанные стандарты обслуживания на конкретном туристском предприятии.	6	ОК 6. ОК 7. ОК 8.	ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 3.4.
8	Разработать программу маркетинга конкретного туристского предприятия	Тема 3.1 Анализ подходов к организационному построению службы маркетинга в конкретном туристском предприятии. Исследование плана маркетинга.	6	ОК 3. ОК 4. ОК 7. ОК 8.	ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 3.4.
9	Оформить в таблицу каналы распределения	Тема 3.2 Изучение стратегических и тактических маркетинговых решений. Определение посредников их функций, каналов распределения.	6	ОК 2. ОК 4. ОК 6. ОК 8.	ПК 3.1. ПК 3.3. ПК 3.4.



10	<p>Разработать туристский маршрут с учетом границ тарифного барьера.</p> <p>Составить образец ответа службе бронирования турфирме по вопросу обслуживания туристов в гостинице: отказ на заявку бронирования.</p>	<p>Тема 3.3 Изучение миссии туристской фирмы. Изучение стратегии высоких цен( продажа туров осуществляется за менее короткий срок) смешенная стратегия. Тарифная сегментация и доходы получаемые от тарифной сегментации. Определение границ тарифных барьеров.</p> <p>Индивидуальные и корпоративные туристы, туристы выходного дня. Сегмент(неделя деловых клиентов), сегмент «центральное бронирование» атрибуты доверия клиента в конкретном турпредприятии.</p>	6	<p>ОК 1.</p> <p>ОК 3</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 9.</p>	<p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2.</p> <p>ПК 3.3.</p> <p>ПК 3.4.</p>
11	<p>Разработать проект экскурсионной программы для взрослых с использованием нетрадиционных форм обслуживания в музеи г. Санкт – Петербурга.</p>	<p>Тема 4.1 Анализ и оценка основных форм продажи турпродукта. Оформить в таблицу. Анализ подбора партнеров по сбыту турпродукта. Оформить в схему.</p>	6	<p>ОК 1.</p> <p>ОК 3</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 9.</p>	<p>ПК 3.1.</p> <p>ПК 3.3.</p> <p>ПК 3.4.</p>
12	<p>Сбор и применение информационного материала по каналам сбыта, оформление в таблицу, включая использование различных источников.</p>	<p>Тема 4.2 Внешние каналы сбыта турпродуктов, особенности, характеристика, конкретные примеры. Эффективность взаимодействия туроператора и турагента.</p>	6	<p>ОК 1.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 9.</p>	<p>ПК 3.1.</p> <p>ПК 3.4.</p>
13	<p>Ведение документации на электронных и бумажных носителях с использованием технических и телекоммуникационных программ.</p>	<p>Тема 4.3 Анализ использования информационно - коммуникационных технологий продвижения турпродукта. Поиск и использование информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.</p>	6	<p>ОК 1.</p> <p>ОК 4.</p> <p>ОК 5.</p> <p>ОК 6.</p> <p>ОК 7.</p> <p>ОК 9.</p>	<p>ПК 3.1-</p> <p>ПК 3.4.</p>
	<p>Подготовка отчета по практике в форме мультимедийной презентации</p>	<p>Оформление отчета по производственной практике</p>		<p>ОК 1-</p> <p>ОК 9</p>	<p>ПК 3.1-</p> <p>ПК 3.4.</p>
		Итого	72		



### 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

#### 3.1. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

##### **Нормативно-правовые акты:**

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2016
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1«О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.1997 №490
16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»)
17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная



постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644

18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией а/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

#### **ГОСТы**

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

#### **Основные источники:**

1. Основы туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-384 с.
2. Маркетинг туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
3. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.

#### **Дополнительные источники:**

1. Борисова Ю. Н.; Гаранин Н. И. Менеджмент гостиничного и ресторанного обслуживания. – М., РМАТ, 2012
2. Волкова Л. А.; Кириллов А. Т. Маркетинг в туризме. – СПб., 2012
3. Дойников И.В., Предпринимательское право: учебное пособие. – М.: 2012
4. Жилинский С.Э. Правовая основа предпринимательской деятельности / С.Э. Жилинский. – М., 2012
5. Зорин И. В.; Квартальнов В. А. Энциклопедия туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
6. Ильина Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности. – М, Финансы и статистика, 2012
7. Квартальнов В. А. Туризм. Новые цели и функции туризма. – М., Финансы и статистика, 2012
8. Колотова Е. В. Рекреационное ресурсоведение, - М., 2012
9. Коммерческое право: учебник / под. ред. М.М. Рассолова, И.В. Петрова. – М.: «Юнити», 2012
10. Мартемьянов В.С., Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / Под ред. Д.О. Тузова, В.С. Аракчеева. – М.: «ФОРУМ», 2012
11. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник / под. ред. Д.О. Тузова, В.С. Аракчеева. – М.: Форум: инфра – М, 2012
12. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.



13. Рогожин М.Ю. Документационное обеспечение управления / М.Ю. Рогожин. – М. : «Проспект», 2012
14. Румынина Л.А. Документационное обеспечение управления PDF. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования. 3-е изд., испр / Л.А. Румынина. – М.: «Академия», 2012
15. Румынина В.В. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для студ. СПО М.: Издательский центр «Академия», 2010
16. Туризм в цифрах. Статистический сборник. – М., Статистика России, 2012

**Ресурсы сети «Интернет»:**

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

### **3.2. Материально-техническое обеспечение**

Реализация рабочей программы производственной практики по специальности 43.02.10 Туризм предполагает наличие технологического оснащения рабочих мест прохождения производственной практики на предприятиях туристской индустрии (туристская фирма, салон путешествий, клуб путешествий и пр.), которые отвечают требованиям и стандартам, позволяющим осуществить профессиональную подготовку по специальности 43.02.10 Туризм в части основного вида профессиональной деятельности Предоставление туроператорских услуг с использованием современных информационно-коммуникационных систем.



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	Выявление и анализ запросов потребителя и определение потребностей	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	Определение потребностей потребителя и оформление стоимости турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике
ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Умения определять каналы по продвижению туристского продукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по производственной практике

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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы




ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в	Проявление интереса к инновациям в области профессиональной	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью

профессиональной деятельности	деятельности	обучающегося в процессе освоения образовательной программы
-------------------------------	--------------	--

Разработчики:

Л.Р. Кузыченко, Колледж ПсковГУ

 преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова, ООО «София»

 директор

М.А. Тимофеева, ООО «Белый Кит»

 исполнительный директор





**Аннотация рабочей программы производственной практики**  
**ПП 03.01**  
**по профессиональному модулю**  
**ПМ 03 Предоставление туроператорских услуг**

**1. Цель практики:**

Выполнение производственной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

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.

**2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:**

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования. Производственная практика ПП 03.01 относится к профессиональному модулю ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг в обязательной части и входит в профессиональный цикл (профессиональные модули) по специальности 43.02.10 Туризм.

**3. Требования к результатам освоения практики:**

В результате освоения обучающийся должен:

**Уметь:**

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;
- 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 для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранных языков;
- 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;
- рассчитывать стоимость проживания питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- 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;
- методику 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 турпоездок;
- 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 расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- правила расчета с турагентами и способы их поощрения;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

**4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:**  
всего – 2 недели , 72 часа

**5. Семестры: 5**

**6. Основные разделы программы практики:**

1. Продвижение туристского продукта.
2. Организация туристского обслуживания.
3. Маркетинговая деятельность туристского предприятия.
4. Сбытовая политика турпредприятия

**7. Автор: Л.Р. Кузыченко, преподаватель Колледж ПсковГУ**



Министерство образования и науки РФ  
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа ПсковГУ

  
\_\_\_\_\_  
В.В. Однобоков  
« 28 » 08 2016 г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе и  
международной деятельности

  
\_\_\_\_\_  
М.Ю. Махотаева  
« 28 » 08 2016 г.  


**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональным модулям

**ПМ 01**

**Предоставление турагентских услуг**

**ПМ 02**

**Предоставление услуг по сопровождению туристов**

**ПМ 03**

**Предоставление туроператорских услуг**

**ПМ 04**

**Управление функциональным подразделением организации**

Для специальности

**43.02.10 Туризм**


Очная форма обучения

Квалификация выпускника специалист по туризму

Псков  
2016

Программа рассмотрена и рекомендована к утверждению на заседании  
цикловой комиссии экономических дисциплин

протокол № 12 от 15 июня 2016 г.

Председатель цикловой комиссии  Е.Ю. Бойкова  
15 июня 2016 г.



# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

## **1.1. Область применения программы преддипломной практики**

Программа преддипломной практики является составной частью ОПОППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Преддипломная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций:

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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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.

## **1.2. Цели и задачи преддипломной практики, требование к результатам освоения практики, формы отчетности**

Задачей практики по специальности 43.02.10. Туризм является овладение обучающимися следующим видом профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление турагентских услуг, Предоставление услуг по сопровождению туристов, Предоставление туроператорских услуг, Управление функциональным подразделением организации, т. е. систематизация, обобщение, закрепление и углубление знаний и умений, формирование общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта в рамках профессиональных модулей ПМ 01 Предоставление турагентских услуг, ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов, ПМ 03 Предоставление туроператорских услуг, ПМ



04 Управление функциональным подразделением организации, предусмотренного ФГОС СПО.

В основу практического обучения заложено сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся.

В ходе освоения программы преддипломной практики обучающийся должен:

Иметь практический опыт:

выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;

проведения сравнительного анализа предложений туроператоров,

разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;

взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;

оформления и расчета стоимости турпакета (или элементов) по заявке потребителя;

оказание визовой поддержки потребителю;

оформления документации строгой отчетности.

оценки готовности группы к турпоездке;

проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;

сопровождения туристов на маршруте;

организации досуга туристов;

контроля качества предоставляемых туристу услуг;

составления отчёта по итогам туристской поездки;

проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;

планирования программ турпоездки, составления программ тура и турпакета;

предоставления сопутствующих услуг;

расчета себестоимости услуг, включенных 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;

сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;

составления плана работы подразделения;

проведения инструктажа работников;

контроля качества работы персонала;

составления отчётно-плановой документации о деятельности подразделения;

проведения презентаций;

расчёта основных финансовых показателей деятельности организации.

Уметь:

определять и анализировать потребности заказчика;

выбирать оптимальный туристский продукт;

осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском



и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);  
составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;  
взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;  
осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;  
принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;  
обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;  
разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;  
представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;  
оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;  
составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);  
приобретать, оформлять, вести учет обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;  
принимать денежные средства в оплату туристской путевки на основании бланка строгой отчетности;  
предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;  
консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;  
доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.  
проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;  
определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;  
проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;  
проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;  
использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;  
организовывать движение группы по маршруту;  
эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;  
взаимодействовать со службами быстрого реагирования;  
организовывать досуг туристов;  
контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;  
контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;



проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;

проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;

контролировать наличие туристов;

обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;

оформлять отчёт о туристской поездке;

оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;

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 иностранных языков;

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;

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 партнеров по турпродуктам,

оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;

работать с заявками на бронирование туров;

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;

сбирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;

использовать различные методы принятия решений;

составлять план работы подразделения;

организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы рабочие группы;



работать в команде и осуществлять лидерские функции;  
осуществлять эффективное общение  
проводить инструктаж работников  
контролировать качество работы персонала  
контролировать технические и санитарные условия в офисе  
управлять конфликтами  
работать и организовывать работу с офисной техникой  
пользоваться стандартным программным обеспечением для организации  
делопроизводства  
оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения  
проводить презентации  
рассчитывать основные финансовые показатели работы организации  
(подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат  
деятельности организации, порог рентабельности)  
собирать информацию о качестве работы подразделения  
оценивать и анализировать качество работы подразделения  
разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения  
внедрять инновационные методы работы.

**Знать:**

структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов  
потребителей;  
требования российского законодательства к информации, предоставляемой  
потребителю, к правилам реализации туристского продукта и  
законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;  
различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном  
языках, правила и возможности их использования;  
методы поиска, анализа и формирования без актуальной информации с  
использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;  
технологии использования базы данных;  
статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятие в  
туризме аббревиатуры;  
особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и  
турпродуктов;  
основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;  
виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения  
рекламных мероприятий;  
характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;  
правила оформления деловой документации;  
правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой  
отчетности;  
перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан  
Российской Федерации;  
требования консульств зарубежных стран к пакету документов,  
предоставляемых для оформления визы;  
информационные технологии и профессиональные пакеты программ по



бронированию.

основы организации туристской деятельности;  
правила организации туристских поездок, экскурсий;  
требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;  
правила проведения инструктажа туристской группы;  
правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;  
основы анимационной деятельности;  
правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;  
приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;  
инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;  
правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;  
правила оказания первой медицинской помощи;  
контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;  
стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;  
правила составления отчетов по итогам туристской поездки.  
виды рекламного продукта;  
правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;  
способы обработки статистических данных;  
методику 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 турпоездок;  
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 расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;  
методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;  
методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;  
основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;  
правила бронирования туруслуг;  
методику организации рекламных туров;  
правила расчета 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;

значение планирования как функции управления;

методику сбора информации о работе организации и отдельных её подразделений;

виды планирования и приёмы эффективного планирования;

эффективные методы принятия решений;

основы организации туристской деятельности;

стандарты качества в туризме;

правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;

приёмы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами;

методики эффективной организации деловых встреч и совещаний;

принципы эффективного контроля;

Трудовой кодекс Российской Федерации;

организацию отчётности в туризме;

основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчёта;

методику проведения презентаций;

основные показатели качества работы подразделения;

методы по сбору информации о качестве работы подразделения;

методы совершенствования работы подразделения;

инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.



## РЕЗУЛЬТАТЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом практики является освоение профессиональных и общих (ПК, ОК) компетенций:

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 (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).
ПК 1.6.	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.
ПК 1.7.	Оформлять документы строгой отчетности.
ПК 2.1.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК 2.2.	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК 2.3.	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4.	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК 2.5.	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК 2.6.	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
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 4.1.	Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2.	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.
ПК 4.3.	Оформлять отчетно-планирующую документацию.
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.

### **1.3 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики**

- всего – 4 недели , 144 часа

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

### 2.1. Тематический план преддипломной практики

№ п/п	Наименование тем	Кол-во часов практики
1	Тема 1. Знакомство с деятельностью предприятия	6
2	Тема 2. Сбор финансово-экономической информации в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием	66
3	Тема .3 Систематизация собранного материала в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием	66
4	Тема 4. Анализ собранного материала в соответствии с тематикой ВКР	6
	<b>Всего:</b>	144

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет.

### 2.2. Содержание преддипломной практики

№ п/п	Виды работ	Содержание работ	Кол-во час.	Коды компетенций	
				ОК	ПК
1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации, информировать потребителя о туристских продуктах и взаимодействовать с туроператором.	Тема 1 Изучение структуры предприятия и используемых технологий для предоставления туристских услуг, изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих эти процессы; изучение внутренней среды и основных бизнес-процессов организации, инструктаж по технике безопасности и охране труда; изучение Правил внутреннего распорядка предприятия	6	ОК 3. ОК 4. ОК 5. ОК 6. ОК 9.	ПК.1.1 ПК.1.2 ПК 3.1. ПК 3.2.
2	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации, информировать	Тема 2 Выполнение индивидуального задания научного руководителя в соответствии с выбранной и утвержденной темой выпускной квалификационной работы;		ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 6 ОК 9	ПК 3.4. ПК 3.2.



	<p>потребителя о туристских продуктах и взаимодействовать с туроператором. Проведение маркетинговых исследований рынка туруслуг с целью формирования востребованного туристского продукта</p> <p>Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). Планирование деятельности подразделения. Оформление отчетно – планирующей документации</p>	<p>Тема 2.1</p> <p>Изучение экономических показателей деятельности предприятия: номенклатуры услуг, выяснение перспектив работы организации.</p>	22	<p>ОК 5</p> <p>ОК 6</p> <p>ОК 7</p> <p>ОК 8</p> <p>ОК 9</p>	<p>ПК 1.1</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ПК 1.5</p>
		<p>Тема 2.2</p> <p>Обобщение полученных показателей и проведение анализа устойчивости и конкурентоспособности предприятия под руководством руководителя выпускной квалификационной работы</p>	22	<p>ОК 5</p> <p>ОК 6</p> <p>ОК 7</p> <p>ОК 8</p> <p>ОК 9</p>	<p>ПК 2.6</p> <p>ПК 3.1</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.3</p> <p>ПК 3.4</p> <p>ПК 4.3</p>
		<p>Тема 2.3</p> <p>Выполнение основных видов деятельности на конкретном предприятии туризма.</p>	22	<p>ОК 5</p> <p>ОК 6</p> <p>ОК 7</p> <p>ОК 8</p> <p>ОК 9</p>	<p>ПК 1.4</p> <p>ПК 1.5</p> <p>ПК 1.7</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 4.1</p> <p>ПК 4.3</p>
3	<p>Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. Оформление документов строгой отчетности. Контроль качества обслуживания туристов.</p>	<p>Тема 3.1</p> <p>Обобщение результатов проведенного анализа,</p>	22	<p>ОК 2.</p> <p>ОК 3.</p> <p>ОК 4.</p>	<p>ПК 3.1.</p> <p>ПК 3.2</p> <p>ПК 3.4.</p>
		<p>Тема 3.2</p> <p>Выявление резервов предприятия туризма и определение возможных направлений их эффективного использования;</p>	22	<p>ОК 7</p> <p>ОК 8</p> <p>ОК 9.</p>	<p>ПК 2.5</p> <p>ПК 2.6</p> <p>ПК 3.4</p> <p>ПК 4.3</p>
		<p>Тема 3.3</p> <p>Выполнение основных видов деятельности на конкретном предприятии туризма;</p>	22	<p>ОК 1</p> <p>ОК 2</p> <p>ОК 3</p> <p>ОК 4</p> <p>ОК 5</p> <p>ОК 6</p>	<p>ПК 1.7</p> <p>ПК 2.4</p> <p>ПК 2.5</p>
4	<p>Использование информационно-коммуникационных технологий. Оформление отчетно – планирующей документации</p>	<p>Тема 4</p> <p>Представление руководителю выпускной квалификационной работы первой главы диплома, составление и защита отчета по апробации исследовательского материала по теме ВКР на практике.</p>	6	<p>ОК 1</p> <p>ОК 4</p> <p>ОК 5</p> <p>ОК 7</p>	<p>ПК 3.1.</p> <p>ПК 3.3.</p>



### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ**

#### **3.1. Информационное обеспечение обучения**

Перечень рекомендуемых учебной и дополнительной литературы

##### **Нормативно-правовые акты:**

1. Конституция РФ, 1993
2. Гражданский Кодекс РФ от 30.11.1994 № 51-ФЗ.
3. Трудовой Кодекс РФ от 30.12.2001 № 216-ФЗ по состоянию на 01.01.2016
4. Кодекс РФ об административных правонарушениях от 30 12 2001 №195-ФЗ.
5. Закон РФ от 30.12.2001 № 2300-1«О защите прав потребителей»
6. Федеральный закон от 08.08 2001 № 129-ФЗ «О государственной регистрации юридических лиц»
7. Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
8. Федеральный закон от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
9. Федеральный закон от 22.07.2005 №116-ФЗ «Об особых экономических зонах в Российской Федерации»
10. Федеральный закон от 25.07.2002 №115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»
11. Закон Российской Федерации от 25.06.1993 №5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»
12. Федеральный закон от 27.07.2006 №149 – ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
13. Федеральный закон от 10.01.2002 №7-ФЗ «Об охране окружающей среды»
14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 07.2007 №452
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 16.04.1997 №490
16. Постановление правительства РФ от 16.04.2003 №225 «О трудовых книжках» (вместе с «Правилами ведения и хранения трудовых книжек, изготовление бланков трудовой книжки и обеспечения ими работодателями»
17. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011-2018)», утвержденная постановлением Правительства Российской Федерации от 02.08.2011 №644



18. Глобальный этический кодекс туризма (Принят в г. Сантьяго 01.10.1999 Резолюцией a/RES/406(XIII) на 13-ой сессии Генеральной ассамблеи Всемирной туристской организации ООН)

### **ГОСТы**

1. ГОСТ Р 6.30-2003. Унифицированные системы документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов
2. ГОСТ Р 51141-98. Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения
3. ГОСТ Р 50922-2006. Защита информации. Основные термины и определения
4. ГОСТ 6.10.5-87. Унифицированные системы документации. Требования к построению формуляра-образца

### **Основные источники:**

1. Гостиничный сервис: учебник / Н.Г. Можаяева – Москва: Альфа – М, НИЦ – ИНФРА - М, 2016. – 240 с.
2. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для СПО – Москва: Юрайт, 2016. - 247 с.
3. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие / Н.А.Зайцева – 3 изд. – Москва: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016 – 368 с.(ПО) ISBN:978-5-00091-141-9

### **Дополнительные источники:**

1. Карнаух Н.Н. Охрана труда. Учебник для СПО - Москва : Юрайт, 2016 . – 336 с.
2. Маркетинг туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.
3. Менеджмент : учебник и практикум для СПО / под общ. ред. А. Л. Гапоненко. – Москва : Юрайт, 2016. – 396 с. – Серия : Профессиональное образование. ISBN 978-5-9916-7066-1
4. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие / А.В. Сорокина /, Москва : Альфа - М.,2013- 303 с.
5. Основы туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-384 с.
6. Правовое обеспечение туризма. Под общей редакцией доктора юридических наук Е.Л. Писаревского. Москва-2014.-330с.

### **Ресурсы сети «Интернет»:**

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».

3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.

4. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

### **3.2. Материально-техническое обеспечение**

Преддипломная практика по специальности 43.02.10 Туризм проводится в туристических фирмах и организациях, туристических комплексах различных организационно-правовых форм на основе прямых договоров, заключенных между организацией и Колледжем ПсковГУ.

Туристические предприятия имеют современное технологическое оснащение, инструктивный материал, комплект учебно – методической документации и программное обеспечение рабочих мест для обучающихся Колледжа ПсковГУ.



#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Формой отчетности по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессионального модуля. Практика завершается итоговой конференцией с целью дифференцированной оценки освоенных обучающимися общих и профессиональных компетенций.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта в соответствии с запросами потребителя	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.	Умение использовать информационно – коммуникационные технологии по продаже турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	Умения определять каналы по продвижению туристского продукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	Умения рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).	Оформление турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	Умения оформлять профессиональную документацию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.	Умения оформлять профессиональную документацию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике



ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Демонстрация навыков контроля, готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу группы на маршрут	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Демонстрация навыков проведения инструктажа туристов о правилах поведения на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	Демонстрация навыков и приемов координации и контроля действий туристов на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Демонстрация навыков обеспечения безопасности туристов на маршруте	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Демонстрация навыков и контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Демонстрация навыков оформления отчетных документов об отчетной поездке	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	Умения определять потребности заказчика, оформлять документацию по формированию турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 3.2. Формировать туристский продукт	Умения проектировать новые туристские продукты	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта	Определение потребностей потребителя и оформление стоимости турпродукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике



ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Умения определять каналы по продвижению туристского продукта	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.	Умения принимать участие в разработке планов работы подразделения и всей организации	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.	Умения разрабатывать должностные инструкции и осуществлять контроль исполнения принятых решений	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике
ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.	Умения составлять планово – отчетную документацию	Наблюдение в процессе практики. Экспертная оценка выполнения задания по преддипломной практике

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.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Демонстрация интереса к будущей профессии	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов, способов решения профессиональных задач в области гостиничного обслуживания, оформление документации; Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Способность принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы



<p>ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>Нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<p>Использование информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<p>Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>



Разработчики:

Л.Р. Кузыченко, Колледж ПсковГУ  преподаватель

Эксперты:

Г.Г. Самохвалова, ООО «София»



директор

М.А. Тимофеева, ООО «Белый Кит»



исполнительный директор



**Аннотация рабочей программы преддипломной практики  
по профессиональным модулям  
ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг  
ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов  
ПМ. 03 Предоставление туроператорских услуг  
ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации**

**1. Цель практики:**

Выполнение преддипломной практики ориентировано на закрепление знаний, позволяющих детально формировать у обучающихся следующие профессиональные компетенции:

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 (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

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 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

**2. Место практики в структуре ОПОПССЗ СПО:**

Программа практики обучающихся по основной профессиональной образовательной программе подготовки специалистов среднего звена является составной частью профессиональной подготовки обучающихся, обеспечивающей реализацию федеральных государственных



образовательных стандартов среднего профессионального образования. Преддипломная практика относится к ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг, ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов, ПМ.03 Предоставление туроператорских услуг, ПМ. 04 Управление функциональным подразделением организации по специальности 43.02.10 Туризм.

### **3. Требования к результатам освоения практики:**

В результате освоения обучающийся должен:

#### **Уметь:**

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентами;
- 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 для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранных языков;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полиса;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура,
- принимать меры по устранению причин, повлекших 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;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- 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;
- методику 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 турпоездок;
- 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 расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- правила расчета с турагентами и способы их поощрения;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

**4. Общая трудоемкость практики по формам обучения составляет:**

всего – 4 недели , 144 часа

**5. Семестры: 6**

**6. Основные темы программы практики:**

Раздел 1. Знакомство с деятельностью предприятия.

Раздел 2. Сбор финансово-экономической информации в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием.

Раздел 3. Систематизация собранного материала в соответствии с тематикой ВКР и индивидуальным заданием.

Раздел 4. Анализ собранного материала в соответствии с тематикой ВКР.

**7. Автор: Л.Р. Кузыченко, преподаватель Колледж ПсковГУ**