

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

_____Лейфа_____ А.В. Лейфа

« 2 » марта 2024 г. _____

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УП 02.01 Учебная практика по модулю "Предоставление туроператорских и турагентских
услуг"

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника – Специалист по туризму

Год набора – 2024

Курс _____ 2 _____ Семестр _____ 4 _____

Дифференцированный зачет 4 сем

Общая трудоемкость практики 72.0 (академ. час)

Составитель А.С. Танасе, Преподаватель,

Факультет среднего профессионального образования

ЦМК социально-экономических дисциплин

2024

Рабочая программа составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры социально-экономических дисциплин

15.02.2024 г. , протокол № №6

Заведующий кафедрой Кирилук Н.В. Кирилук

СОГЛАСОВАНО

Зам. декана по учебной работе

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Кирилук Н.В. Кирилук

« 2 » марта 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 2 » марта 2024 г.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Программа учебной практики является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная практика по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей: ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностей служащих: Учебная практика проходит в 4 семестре в объеме 72 академических часов.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1. Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) профессиональных компетенций	Код и наименование профессиональных компетенции	Минимальные требования
ПК 2.1.	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	<p>Навыки: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Осуществление приема заказов от туристов Проверка наличия всех реквизитов заказа Идентификация вида заказа Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа</p> <p>Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meetкомпаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными</p>

		<p>программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Системы бронирования услуг Организацию работы с запросами туристов Требования к оформлению и учету заказов Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Программное обеспечение деятельности туристских организаций Этику делового общения Основы делопроизводства Правила внутреннего трудового распорядка Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
ПК 2.2.	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	<p>Навыки: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Умения: Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы, регламентирующие организацию</p>

		<p>туроператорской и турагентской деятельности</p> <p>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p> <p>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Системы бронирования услуг</p> <p>Организацию работы с запросами туристов</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов</p> <p>Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов</p> <p>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Программное обеспечение деятельности туристских организаций</p> <p>Этику делового общения</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Правила внутреннего трудового распорядка</p> <p>Правила по охране труда и пожарной безопасности</p>
--	--	--

4. СТРУКТУРА ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость практики составляет 2.00 зачетных единицы, 72.0 академических часов.

1 – № п/п

2 – Тема (раздел) практики, курсовая работа (проект), промежуточная аттестация

3 – Семестр

4 – Виды контактной работы и трудоемкость (в академических часах)

4.1 – Л (Лекции)

4.2 – Лекции в виде практической подготовки

4.3 – ПЗ (Практические занятия)

4.4 – Практические занятия в виде практической подготовки

4.5 – ЛР (Лабораторные работы)

4.6 – Лабораторные работы в виде практической подготовки

4.7 – ИКР (Иная контактная работа)

4.8 – КТО (Контроль теоретического обучения)

4.9 – КЭ (Контроль на экзамене)

5 – Контроль (в академических часах)

6 – Самостоятельная работа (в академических часах)

7 – Формы текущего контроля успеваемости

4.10 – У (Уроки)

4.11 – С (Семинарские занятия)

1	2	3	4											5	6	7	
			4.1	4.2	4.3	4.4	4.5	4.6	4.10	4.11	4.7	4.8	4.9				
1	Оформление и обработка заказов клиентов				36												
2	Координация работы по реализации заказа				36												
Итого				0.0	72.0		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

5.1. Практические занятия

Наименование темы	Содержание темы
Практическое задание №1	Изучение запросов клиентов, в том числе иностранных 1. Работа с запросами клиентов, в том числе и иностранных 2. Работа с заявками на бронирование туруслуг 3. Использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках
Практическое задание №2	Анализ информации о рынке и конкурентах 1. Проведение маркетинговых исследований 2. Создание базы данных по туристским продуктам 3. Проведение анализа деятельности других туркомпаний
Практическое задание №3	Ознакомление с практикой договорных отношений с партнерами и агентствами 1. Налаживание контактов с торговыми представительствами других регионов и стран 2. Работа с агентскими договорами 3. Консультирование партнеров по турпродуктам, оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта 4. Предоставление информации турагентам по рекламным турам 5. Использование различных методов поощрения турагентов, расчет для них комиссионного вознаграждения
Практическое задание №3	Работа с информационными и справочными материалами 1. Освоение методики работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту 2. Использование каталогов и ценовых приложений в работе

<p>Практическое задание №4</p>	<p>Оформление документов для консульств и для клиентов 1. Изучение правил оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями 2. Оформление регистрации иностранным гражданам 3. Оформление страховых полисов 4. Ведение документооборота с использованием информационных технологий</p>
<p>Практическое задание №5</p>	<p>Ознакомление с оформлением документов для оформления визы и для оформления загранпаспорта 1. Ознакомление с требованиями к оформлению заграничного паспорта, содержащего электронные носители информации, для граждан с 18 летнего возраста, в возрасте от 14 до 18 лет, в возрасте до 14 лет 2. Ознакомление с требованиями к оформлению загранпаспорта старого образца для граждан с 18 летнего возраста, в возрасте с 14 до 18 лет, в возрасте до 14 лет 3. Заполнение документов для получения визы (шенгенской, туристической и т.д.)</p>
<p>Практическое задание №6</p>	<p>Участие в работе специализированных выставок 1. Работа на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации 2. Анализ результатов деятельности на выставках 3. Ролевая игра «Презентация тура на специализированной выставке»</p>
<p>Практическое задание №1</p>	<p>Ознакомление с методикой разработки турпродуктов 1. Расчёт себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта 2. Расчёт стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания 3. Расчёт себестоимости турпакета и определение цены турпродукта</p>
<p>Практическое задание №2</p>	<p>Планирование программы путешествий 1. Освоение методики составления программ туров 2. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов 3. Решение проблем, возникающих во время тура, принятие мер по устранению причин, повлекших возникновение проблемы</p>
<p>Практическое задание №3</p>	<p>Участие в составлении турпакета с использованием иностранных языков 1. Составление турпакетов с использованием иностранного языка 2. Использование эффективных методов общения с клиентами на русском и иностранном языках</p>

Практическое задание №4	Участие в разработке презентаций турфирмы 1. Планирование рекламной кампании 2. Формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов 3. Освоение техники проведения рекламной кампании 4. Проведение презентации
Практическое задание №5	Защита отчёта по практике

6. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Практические задания
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Практические задания

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

а) литература

Основная литература

- Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 517 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18505-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535190>
- Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 309 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16141-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543253>
- Индустрия гостеприимства : учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимошук. — Саратов : Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html>

Дополнительная литература

- Долженко, Г. П. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 226 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10974-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541579>
- Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 182 с. — ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93538.html>
- Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности работников сферы гостиничного дела и туризма : учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. — Саратов : Профобразование, 2022. — 145 с. — ISBN 978-5-4488-1357-3. — Текст :

электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119291.html>

4. Горбылева, З. М. Экономика туристических организаций : учебное пособие / З. М. Горбылева. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2021. — 171 с. — ISBN 978-985-7253-78-4. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125433.html>

5. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 3-е изд. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-4488-1948-3, 978-5-4497-2843-2. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/138329.html>

6. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно- экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540719>

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	LibreOffice	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL https://ru.libreoffice.org/about-us/license/
2	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/

в) профессиональные базы данных и информационные справочные системы

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Занятия по учебной дисциплине проводятся в учебном кабинете Оснащение: Специализированная мебель и технические средства обучения, служащие для представления учебной информации большой аудитории: учебная мебель, доска, телевизор, ПК.