Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Артеменков Михаил Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.10.2026 22:07:11
Уникальный программный ключ:
a63b74166e8f4fc17bd1e0462725f79e393bfdf9

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

«***Утверждаю***»
Проректор по учебно-
методической работе
Ю.А. Устименко
«___» _____2026 г.

Рабочая программа практики
ПП.02.01 Производственная практика (по виду деятельности) Предоставление туроператорских и турагентских услуг по ПМ.02
(Модуль 2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг)

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация выпускника: специалист по туризму и гостеприимству
Нормативный срок обучения: 2 года 10 месяцев
Форма обучения: очная

Руководитель офиса среднего профессионального образования Н.Д. Филиппова

Смоленск
202S

Содержание:

1. Общая характеристика рабочей программы практики
2. Структура и содержание практики
3. Условия реализации рабочей программы практики
4. Контроль и оценка результатов освоения практики

1. Общая характеристика рабочей программы практики

Планирование и организация практики на всех ее этапах должны обеспечивать: последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому; целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций; связь практики с теоретическим обучением.

Содержание всех этапов практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по каждому из профессиональных модулей ППССЗ СПО в соответствии с ФГОС СПО, рабочими программами практики.

Содержание всех этапов практики должно обеспечивать обоснованную последовательность формирования у обучающихся системы умений, целостной профессиональной деятельности и практического опыта в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Практика имеет целью комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности (профессии) среднего профессионального образования, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности (профессии).

1.1 Место практики в структуре ППССЗ

Рабочая программа производственной практики является составной частью ППССЗ СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО, и относится к профессиональному циклу учебного плана, а именно: ПМ.02 Модуль 2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

1.2 Цель и задачи практики

Целью практики является комплексное освоение обучающимися всех видов профессиональной деятельности по специальности, формирование профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности.

Задачами практики являются:

- закрепление и совершенствование приобретённого в процессе обучения опыта практической деятельности,
- формирование общих и профессиональных компетенций;
- адаптация обучающихся к конкретным условиям профессиональной деятельности в организациях, осуществляющих деятельность по профилю соответствующей образовательной программы.

1.3 Количество часов на освоение программы практики:

Программа рассчитана на прохождение обучающимися ПП.02.01 Производственная практика (по виду деятельности) Предоставление туроператорских и турагентских услуг по ПМ. 02 (Модуль 2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг) в объеме 144 часа.

1.4 Вид, способы и формы проведения практики (в том числе в форме практической подготовки).

Вид практики: **производственная** практика.

Способы проведения практики: выездная.

Формы проведения практики: дискретно по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики.

1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики.

Общие компетенции:

Код и наименование компетенции	**Требования к умениям**
1	2
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте алгоритмы выполнения работ в профессиональной и смежных областях методы работы в профессиональной и смежных сферах структуру плана для решения задач порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач использовать современное программное обеспечение использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности приемы структурирования информации формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования. Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации современная научная и профессиональная терминология возможные траектории профессионального развития и самообразования основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности

	правила разработки бизнес-планов порядок выстраивания презентации кредитные банковские продукты
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности. Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности основы проектной деятельности
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе. Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей специальности применять стандарты антикоррупционного поведения. Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей значимость профессиональной деятельности по специальности стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения.

Профессиональные компетенции:

Вид деятельности	**Код и наименование компетенции**	**Требования к умениям и практическому опыту**
1	2	3
Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Практический опыт: Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) (П1) Осуществление приема заказов от туристов (П2) Проверка наличия всех реквизитов заказа (П3) Идентификация вида заказа (П4) Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль (П5) Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа (П6)

		Умения: Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями (У1) Владеть культурой межличностного общения (У2) Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры (У3) Владеть техникой количественной оценки и анализа информации (У4) Владеть методикой хранения и поиска информации (У5) Вести документацию, хранение и извлечение информации (У6) Пользоваться компьютерными программами бронирования туров (У7) Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа (У8) Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные (У9) Формировать банки данных (У10) Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма (З1) Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности (З2) Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов (З3) Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги (З4) Системы бронирования услуг (З5) Организацию работы с запросами туристов (З6) Требования к оформлению и учету заказов (З7) Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов (З8) Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций (З9) Программное обеспечение деятельности туристских организаций (З10) Этику делового общения (З11) Основы делопроизводства (З12) Правила внутреннего трудового распорядка (З13) Правила по охране труда и пожарной безопасности (З14)
	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Практический опыт: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа (П1) Умения: Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа (У1) Знания: Законодательство Российской Федерации в сфере туризма (З1) Нормативные документы, регламентирующие

		организацию туроператорской и турагентской деятельности (З2) Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов (З3) Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги (З4) Системы бронирования услуг (З5) Организацию работы с запросами туристов (З6) Требования к оформлению и учету заказов (З7) Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов (З8) Виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций (З9) Программное обеспечение деятельности туристских организаций (З10) Этику делового общения (З11) Основы делопроизводства (З12) Правила внутреннего трудового распорядка (З13) Правила по охране труда и пожарной безопасности (З14)

2. Структура и содержание практики

2.1 Тематический план и содержание практики

Виды работ	**Задания по практике**	**Наименование лаборатории, необходимое оборудование**	**Кол-во часов**	**Планируемые результаты**
1	2	3	4	5
Основы туроператорской деятельности	Задание 1.	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 1, ауд. 26, в том числе: - интерактивная доска SMART; - компьютерное оборудование KraftwayKC 41 - мультимедийный проектор -сканер формат А3 EpsonGT-20000 -принтер формат А3 E 100 Туристическое агентство «Талисман», г. Смоленск, в том числе: - Столы рабочие 5 шт.; - кресла для менеджеров – 5 шт.; - Тумбы с открытыми полками – 5	16	ОК-01,02,03,04, ПК-2.1, П1 - П6, У1-У10 ПК-1.2 П1, У1

		шт.; - стулья для клиентов - 10 шт.; - стол журнальный - 1 шт.; - ноутбук HP – 5 шт.; - сейф - 1 шт.; - стойка для журналов – 2 шт.; - подставка для специальных каталогов – 3 шт; - каталоги – более 50 шт. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду СмолГУ: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд 520, в том числе: - персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.); - компьютерный студенческий стол (15 шт.); - стол и стул для преподавателя (по 1 шт.); - доска настенная трехэлементная (1 шт.); - интерактивная доска IQBoard - мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP.		
Технология разработки туристского продукта.	Задание 2	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 1, ауд. 26, в том числе: - интерактивная доска SMART; - компьютерное оборудование KraftwayKC 41 - мультимедийный проектор -сканер формат А3 EpsonGT-20000 -принтер формат А3 Е 100 Туристическое агентство «Талисман», г. Смоленск, в том числе: - Столы рабочие 5 шт.; - кресла для менеджеров – 5 шт.;	20	ОК-01,02,05,06 ПК-2.1, П1 - П6, У1-У10 ПК-1.2 П1, У1

		- Тумбы с открытыми полками – 5 шт.; - стулья для клиентов - 10 шт.; - стол журнальный - 1 шт.; - ноутбук HP – 5 шт.; - сейф - 1 шт.; - стойка для журналов – 2 шт.; - подставка для специальных каталогов – 3 шт; - каталоги – более 50 шт. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду СмолГУ: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд 520, в том числе: - персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.); - компьютерный студенческий стол (15 шт.); - стол и стул для преподавателя (по 1 шт.); - доска настенная трехэлементная (1 шт.); - интерактивная доска IQBoard - мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP.		
Оформление и обработка заказов клиентов	Задание 3	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 1, ауд. 26, в том числе: - интерактивная доска SMART; - компьютерное оборудование KraftwayKC 41 - мультимедийный проектор -сканер формат А3 EpsonGT-20000 -принтер формат А3 Е 100 Туристическое агентство «Талисман», г. Смоленск, в том числе: - Столы рабочие 5 шт.;	20	ОК-01,02,05,06 ПК-2.1, П1 - П6, У1-У10 ПК-1.2 П1, У1

		- кресла для менеджеров – 5 шт.; - Тумбы с открытыми полками – 5 шт.; - стулья для клиентов - 10 шт.; - стол журнальный - 1 шт.; - ноутбук HP – 5 шт.; - сейф - 1 шт.; - стойка для журналов – 2 шт.; - подставка для специальных каталогов – 3 шт; - каталоги – более 50 шт. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду СмолГУ: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд 520, в том числе: - персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.); - компьютерный студенческий стол (15 шт.); - стол и стул для преподавателя (по 1 шт.); - доска настенная трехэлементная (1 шт.); - интерактивная доска IQBoard - мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP.		
Основы турагентской деятельности	Задание 4	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 1, ауд. 26, в том числе: - интерактивная доска SMART; - компьютерное оборудование KraftwayKC 41 - мультимедийный проектор -сканер формат А3 EpsonGT-20000 -принтер формат А3 Е 100 Туристическое агентство «Талисман», г. Смоленск, в том числе:	20	ОК-01,02,04 ПК-2.1, П1 - П6, У1-У10 ПК-1.2 П1, У1

		- Столы рабочие 5 шт.; - кресла для менеджеров – 5 шт.; - Тумбы с открытыми полками – 5 шт.; - стулья для клиентов - 10 шт.; - стол журнальный - 1 шт.; - ноутбук HP – 5 шт.; - сейф - 1 шт.; - стойка для журналов – 2 шт.; - подставка для специальных каталогов – 3 шт; - каталоги – более 50 шт. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду СмолГУ: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд 520, в том числе: - персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.); - компьютерный студенческий стол (15 шт.); - стол и стул для преподавателя (по 1 шт.); - доска настенная трехэлементная (1 шт.); - интерактивная доска IQBoard - мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP.		
Коммуникационные технологии в туризме	Задание 5	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 1, ауд. 26, в том числе: - интерактивная доска SMART; - компьютерное оборудование KraftwayKC 41 - мультимедийный проектор -сканер формат А3 EpsonGT-20000 -принтер формат А3 E 100 Туристическое агентство «Талисман», г. Смоленск, в том	20	ОК-01,02,03,04 ПК-2.1, П1 - П6, У1-У10 ПК-1.2 П1, У1

		числе: - Столы рабочие 5 шт.; - кресла для менеджеров – 5 шт.; - Тумбы с открытыми полками – 5 шт.; - стулья для клиентов - 10 шт.; - стол журнальный - 1 шт.; - ноутбук HP – 5 шт.; - сейф - 1 шт.; - стойка для журналов – 2 шт.; - подставка для специальных каталогов – 3 шт; - каталоги – более 50 шт. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду СмолГУ: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд 520, в том числе: - персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.); - компьютерный студенческий стол (15 шт.); - стол и стул для преподавателя (по 1 шт.); - доска настенная трехэлементная (1 шт.); - интерактивная доска IQBoard - мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP.		
Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Задание 6	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 1, ауд. 26, в том числе: - интерактивная доска SMART; - компьютерное оборудование KraftwayKC 41 - мультимедийный проектор -сканер формат А3 EpsonGT-20000 -принтер формат А3 E 100 Туристическое агентство	20	ОК-01,02,05 ПК-2.1, П1 - П6, У1-У10 ПК-1.2 П1, У1

		«Талисман», г. Смоленск, в том числе: - Столы рабочие 5 шт.; - кресла для менеджеров – 5 шт.; - Тумбы с открытыми полками – 5 шт.; - стулья для клиентов - 10 шт.; - стол журнальный - 1 шт.; - ноутбук HP – 5 шт.; - сейф - 1 шт.; - стойка для журналов – 2 шт.; - подставка для специальных каталогов – 3 шт; - каталоги – более 50 шт. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду СмолГУ: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд 520, в том числе: - персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.); - компьютерный студенческий стол (15 шт.); - стол и стул для преподавателя (по 1 шт.); - доска настенная трехэлементная (1 шт.); - интерактивная доска IQBoard - мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP.		
Оценка качества обслуживания на предприятии	Задание 7	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 1, ауд. 26, в том числе: - интерактивная доска SMART; - компьютерное оборудование KraftwayKC 41 - мультимедийный проектор -сканер формат А3 EpsonGT-20000 -принтер формат А3 Е 100	20	ОК-01,02,05,06 ПК-2.1, П1 - П6, У1-У10 ПК-1.2 П1, У1

		Туристическое агентство «Талисман», г. Смоленск, в том числе: - Столы рабочие 5 шт.; - кресла для менеджеров – 5 шт.; - Тумбы с открытыми полками – 5 шт.; - стулья для клиентов - 10 шт.; - стол журнальный - 1 шт.; - ноутбук HP – 5 шт.; - сейф - 1 шт.; - стойка для журналов – 2 шт.; - подставка для специальных каталогов – 3 шт; - каталоги – более 50 шт. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду СмолГУ: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд 520, в том числе: - персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.); - компьютерный студенческий стол (15 шт.); - стол и стул для преподавателя (по 1 шт.); - доска настенная трехэлементная (1 шт.); - интерактивная доска IQBoard - мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP.		
Выполнение отчетной документации производственной практики (по профилю специальности). Согласно требованиям и технологической карте дисциплины в установленный срок выполняется отчетная документация	Задание 8	Учебная аудитория для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус № 1, ауд. 26, в том числе: - интерактивная доска SMART; - компьютерное оборудование KraftwayKC 41 - мультимедийный проектор -сканер формат А3 EpsonGT-20000 -принтер формат А3 E 100	8	ОК-01,02,03,04, 05,06 ПК-2.1, П1 - П6, У1-У10 ПК-1.2 П1, У1

(дневник, отчет по практике).		Туристическое агентство «Талисман», г. Смоленск, в том числе: - Столы рабочие 5 шт.; - кресла для менеджеров – 5 шт.; - Тумбы с открытыми полками – 5 шт.; - стулья для клиентов - 10 шт.; - стол журнальный - 1 шт.; - ноутбук HP – 5 шт.; - сейф - 1 шт.; - стойка для журналов – 2 шт.; - подставка для специальных каталогов – 3 шт; - каталоги – более 50 шт. Помещение для самостоятельной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду СмолГУ: 214000, г. Смоленск, ул. Пржевальского, д.4, уч. корпус №2, ауд 520, в том числе: - персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.); - компьютерный студенческий стол (15 шт.); - стол и стул для преподавателя (по 1 шт.); - доска настенная трехэлементная (1 шт.); - интерактивная доска IQBoard - мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP.		

2.2 Перечень заданий по производственной практике ПП.02.01 Производственная практика (по виду деятельности) Предоставление туроператорских и турагентских услуг по ПМ.02 (Модуль 2. Предоставление туроператорских и турагентских услуг)

Задание 1. Основы туроператорской деятельности.

1. Анализ профиля туроператоров.
2. Изучение технологии оформления договоров.
3. Изучение технологии оформления договора между туроператором и объектом размещения.
4. Изучение технологии оформления договора между туроператором и предприятием питания.
5. Изучение технологии оформления договора между туроператором и авиаперевозчиком.

6. Изучение технологии оформления договора между туроператором и автотранспортным предприятием.
7. Изучение технологии оформления договора между туроператором и железнодорожной компанией.
8. Изучение технологии оформления договора между туроператором и экскурсионной фирмой.
9. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру
10. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг туроператором.
11. Разбор ситуаций неполного предоставления услуг туроператором.

Задание 2. Технология разработки туристского продукта.

1. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации.
2. Выбор схемы работы в дестинации.
3. Свойства и цели турпродукта.
4. Анализ познавательных программ с целью выявления главных достопримечательностей страны.
5. Анализ познавательных программ с целью выявления главных природных достопримечательностей скандинавских стран.
6. Анализ информации, представленной в путеводителе «Золотое кольцо России».
7. Осуществлять поиск и использование информации о туристском потенциале территорий.
8. Осуществлять поиск и использование информации о состоянии и структуре рынка туристских услуг.
9. Анализ туристского потенциала России для развития внутреннего туризма.
10. Анализ туристского потенциала России для развития пляжного туризма.
11. Анализ туристского потенциала России для развития горнолыжного туризма.
12. Анализировать и использовать результаты проведенных исследований при разработке походов.
13. Разрабатывать туристский продукт с учетом комплексного подхода к планированию и развитию приоритетных туристских территорий.
14. Разработка программы гастрономического тура для зарубежных клиентов.

Задание 3. Оформление и обработка заказов клиентов

1. Анализ деятельности принимающих компаний в России
2. Анализ деятельности принимающих компаний за рубежом.
3. Системы бронирования туристских услуг
4. Программное обеспечение автоматизации работы туроператоров.
5. Анализ систем бронирований туроператоров.
6. Мониторинг предложений туроператоров.

Задание 4. Продвижение турпродукта

1. Анализ работы по выявлению потребностей потребителей.
2. Анализ работы по выявлению потребностей индивидуального клиента.
3. Анализ работы по выявлению потребностей российских корпоративных клиентов.
4. Анализ работы по выявлению потребностей иностранных корпоративных клиентов
5. Обеспечивать правильность выбора и применения методов продвижения туристского продукта.
6. Анализ методики работы с туристскими каталогами
7. Организовывать работу по проведению презентаций.
8. Анализ работы туроператоров в сфере организации и проведения региональных Work-shop.
9. Организовывать работу по распространению рекламных материалов

10. Анализ информации по рекламным турам для турагентств.

Задание 5. Основы турагентской деятельности.

1. Анализ профиля турагентов.
2. Планирование стандартов работы турагентства на основе законодательства в сфере туризма.
3. Разработка стандарта работы менеджера при обслуживании семейных пар с детьми
4. Анализ определения видения туристкой компании
5. Определение миссии турагентства.
6. Заполнение договора о реализации турпродукта.
7. Агентский договор.
8. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру.
9. Анализ информации о требованиях к пакету документов для оформления шенгенской визы.
10. Заполнение пакета документов для оформления шенгенской визы
11. Взаимодействовать с туроператорами и кассами продажи билетов.
12. Взаимодействовать с экскурсионными бюро.
13. Взаимодействовать с транспортными компаниями.
14. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом.

Задание 6. Коммуникационные технологии в туризме

1. Анализ распространенных ошибок при ведении деловой переписки.
2. Составление электронных писем различной тематики туроператору.
3. Составление электронного письма туристу о потребительских свойствах турпродукта.
4. Составление коммерческого предложения.
5. Овладение культурой межличностного общения.
6. Овладение техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры

Задание 7. Организация контроля качества обслуживания

1. Определение проблем контроля качества услуг.
2. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии.
3. Составление комплексной системы менеджмента качества
4. Анализ основных принципов этики деловых отношений.
5. Решение ситуационных задач по использованию нестандартных методов принятия решений в работе турфирмы.
6. Составление планов проведения переговоров.
7. Составление планов проведения бесед.
8. Анализ видов дисциплинарных взысканий.
9. Проведение анализа конфликтных ситуаций.
10. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
11. Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы отдела продаж.
12. Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы маркетингового отдела.
13. Анализ принятия управленческих решений при организации контроля над качеством работы визового отдела.

Задание 8. Оформление и защита отчета по практике.

3. Условия реализации программы практики

3.1 Требования к базам практики

Место прохождения практики должно соответствовать действующим санитарно-эпидемиологическим требованиям, противопожарным правилам и нормам охраны здоровья обучающихся. В период практики используются:

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрены следующие специальные помещения:

1. Специальное помещение: учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля, промежуточной и государственной итоговой аттестации, оснащенное:

- стандартная учебная мебель (30 посадочных мест);
- стол и стул для преподавателя (по 1 шт.);
- кафедра для лектора (1 шт.);
- доска настенная трехэлементная (1 шт.);
- интерактивная доска (напольная) SMART BOARD (1 шт.);
- мультимедийный проектор NEC (1 шт.);
- ноутбук Asus(1 шт.);
- колонки Genius(1 пара);
- компьютерный студенческий стол (15 шт.);
- компьютерный стол
преподавателя (1 шт.);
- монитор Acer (15 шт.);
- системный блок Kraftway (15 шт.);
- принтер Canon (1 шт.);
- наушники с микрофоном (15 шт.)

2. Помещение для организации самостоятельной и воспитательной работы, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, оснащенное:

- персональные компьютеры с выходом в Интернет (15 шт.);
- компьютерный студенческий стол (15 шт.);
- стол и стул для преподавателя (по 1 шт.);
- доска настенная трехэлементная (1 шт.);
- интерактивная доска IQBoard;
- мультимедиа проектор Optoma PX 329 DLP;
- акустическая система 2.0 (3 шт.);
- наушники с микрофоном (15 шт.)

3. Офис туристического агентства «ТАЛИСМАН-К», оснащенный стандартной мебелью и основным оборудованием:

- столы рабочие – 5 шт.;
- кресла для менеджеров – 5 шт.;
- тумбы с открытыми полками – 5 шт.;
- стулья для клиентов - 10 шт.;
- стол журнальный - 1 шт.;
- ноутбук HP – 5 шт.;
- сейф - 1 шт.;
- подставка для специальных каталогов – 3 шт;
- каталоги – более 50 шт.

Прохождение практики в профильных организациях, располагающих необходимой материально-технической базой в соответствии с требованиями рабочей программы практики и обеспечивающих соблюдение санитарно-эпидемиологических правил, требований противопожарной безопасности, охраны труда и техники безопасности

организуется в соответствии с договором об организации практической подготовки при проведении практики обучающихся. Профильные организации в соответствии с договором создают условия для получения обучающимися опыта профессиональной деятельности, предоставляют обучающимся и руководителю практики возможность пользоваться помещениями организации (лабораторией, кабинетами, библиотекой), предоставляют оборудование и технические средства обучения в объеме, позволяющем выполнять определенные виды работ, связанные с будущей профессиональной деятельностью обучающегося.

3.2 Перечень нормативных правовых документов, основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения рабочей программы практики

Для проведения учебной практики предусматривается:

- Календарный учебный график;
- График учебной практик;
- Программа учебной практики;
- Дневник по учебной практике;
- Отчет по учебной практике обучающихся.

3.2.1 Список основной учебной литературы:

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования /С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8.

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования /С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2020. — 194 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12617-4.

3.2.2 Список дополнительной учебной литературы:

1. Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства: учебное пособие / С. Г. Брашнов, Е. В. Мигунов. — 2-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2019. — 218 с. — ISBN 978-5-9765-1422-5.

2. Яхимович, И. З. Технология и организация туроператорских услуг: учебное пособие / И. З. Яхимович, Н. А. Крохина. — Санкт-Петербург: ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. — 167 с. — ISBN 978-5-94047-681-8.

3. Серова, О. В. Туристско-рекреационное проектирование: учебное пособие /О. В. Серова. — Уфа: БГПУ имени М. Акмуллы, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-907176-38-6.

3.2.3 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. https://lecta.rosuchebnik.ru Образовательная платформа LECTA – онлайн образовательный проект.
2. http://school-collection.edu.ru Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов.
3. www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии
4. www.tourdom.ru –профессиональный туристический портал
5. www.tourinfo.ru – официальный сайт газеты «Туринфо» 1. http://www.russiatourism.ru 2. https://www.tourdom.ru

3.2.4 Программное обеспечение

KasperskyEndpointSecurity для бизнеса Стандартный АО «Лаборатория Касперского», лицензия 1FB6-161215-133553-1-6231.

Microsoft Open License, лицензия 49463448 всоставе:

1. Microsoft Windows Professional 7 Russian;

2. Microsoft Office 2010 Russian.

Обучающимся обеспечен доступ к ЭБС «Юрайт», ЭБС «IPRbooks», доступ в электронную информационно-образовательную среду университета, а также доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

4. Контроль и оценка результатов освоения практики

4.1 Контроль и оценка результатов практики осуществляется в ходе текущего контроля и промежуточной аттестации. Оценка результатов выполняется на основе фонда оценочных средств по практике и отчетных документов, подготовленных обучающимся.

Формой промежуточной аттестации по практике является зачет с оценкой.

4.2 Для получения оценки по практике обучающийся обязан представить следующий **комплект отчетных документов:**

- заполненный дневник;
- отчет по практике, который формируется из отчетных документов по каждому дню практики по результатам выполненных заданий.

Требования к отчету по практике (оформление, содержание, методические материалы)

Отчет оформляется в соответствии с методическими указаниями по производственной практике по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Отчет включает в себя:

Отчет включает в себя:

- титульный лист;
- содержание;
- задания;
- основная часть (описаны все виды работ, выполненные в ходе практики, текст отчета до 20 страниц машинописного текста, рисунки, схемы приборов);
- заключение;
- приложения;
-аттестационный лист по итогам прохождения учебной практики;

4.3 Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций

Процедура оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций осуществляется по итогам выполненных видов работ.

Вывод о достаточном или недостаточном уровне сформированности ОК и ПК руководитель практики делает на основе текущего контроля и отчетных документов обучающегося по практике.

Код и наименование компетенции	**Требования к умениям и практическому опыту**	**Формы контроля**

ОК 01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Обучающийся должен **уметь:** распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составить план действия; определить необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; реализовать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)	Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Демонстрация сформированных умений. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета, на котором оценивается отчет, дневник и ответы на вопросы. Экзамен по модулю.
ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Обучающийся должен **уметь:** определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска	

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Обучающийся должен **уметь:** Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями Владеть культурой межличностного общения Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации Вести документацию, хранение и извлечение информации Пользоваться компьютерными программами бронирования туров Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные Формировать банки данных Обучающийся должен иметь **практический опыт**: 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	Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Демонстрация сформированных умений. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета, на котором оценивается отчет, дневник и ответы на вопросы. Экзамен по модулю.

	контроль Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа	
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Обучающийся должен **уметь:** Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Обучающийся должен иметь **практический опыт**: Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Текущий контроль в форме проверки результатов выполнения заданий практики. Демонстрация сформированных умений. Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета, на котором оценивается отчет, дневник и ответы на вопросы. Экзамен по модулю.