

*к ООП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство*

**Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области «Электростальский колледж»**

Утверждена приказом руководителя
образовательной организации
№ 211-од от 23 мая 2023 года

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПП.02 ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ
УСЛУГ**

г. о. Электросталь, 2023 г.

РАССМОТРЕНО

ПЦК профессионального
цикла по специальностям
38.02.01 Экономика и
бухгалтерский учет (по отраслям),
43.02.14 Гостиничное дело,
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол № 9

« 10 » мая 2023 г.

_____ /Исаева О. В./

Рабочая программа производственной практики ПП.02 разработана в соответствии с требованиями:

1. Примерной основной образовательной программой по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе СПО, зарегистрированной в государственном реестре примерных основных образовательных программ, приказ ФГБОУ ДПО ИРПО № П-162 от 07.04.23 г.
2. Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 (регистрационный № 72111 от 24.01.2023).
3. Учебного плана по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного «23» мая 2023 г., приказ № 211-од.

Организация-разработчик: ГБПОУ МО «Электростальский колледж»

Разработчик: методист

СОДЕРЖАНИЕ

I. Паспорт программы производственной практики -----	4
1.1. Область применения программы производственной практики -----	4
1.2. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики, формы отчётности -----	4
1.3. Организация практики -----	5
2. Структура и содержание производственной практики -----	11
2.1. Объем производственной практики и виды учебной работы -----	11
2.2. Тематический план и содержание производственной практики -----	12
3. Условия реализации программы производственной практики -----	14
3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению -----	14
3.2. Информационное обеспечение обучения -----	14
4. Контроль и оценка результатов освоения производственной практики -----	16

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы производственной практики

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в соответствии с ФГОС СПО специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

1.2. Цели и задачи преддипломной практики

- овладение новейшими технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест в учреждениях и предприятиях (организациях);
- получение целостного представления о работе организации, учреждения, предприятия социально-культурного гостиничного сервиса посредством изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;
- закрепление и углубление знаний, полученных в период прохождения всех видов практик;
- приобретение навыков самостоятельного решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятий, деятельность которых изучалась;
- сбор практического и нормативно-справочного материала для написания выпускной квалификационной работы.

Количество часов на производственную практику: 144 часа.

1.3. Цели и задачи производственной практики, требования к результатам освоения практики, формы отчётности

В ходе освоения программы производственной практики студент должен: **ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» 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 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;

□ 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.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Объем производственной практики и виды учебной работы

Вид учебных занятий, обеспечивающих практикоориентированную подготовку	Объем часов
Всего занятий	36
в том числе:	
Проведение инструктажа, выдача заданий	4
Выполнение задания на практику	30
Итоговая аттестация	2

2.2. Тематический план и содержание производственной практики

Наименование разделов, тем, выполнение обязанностей на рабочих местах в организации	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, экскурсии, состав выполнения работ	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Вводное занятие	<i>Содержание учебного материала</i>		3
	Цели и задачи практики. Выдача задания на практику. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте. Проведение инструктажей.	4	
Раздел 1. Качество обслуживания в туризме	<i>Содержание учебного материала</i>	10	2
	1. Качество обслуживания и способы его повышения туризме. 2. Сертификация, стандартизация. 3. Предоставление дополнительных услуг. 4. Оптимизация деятельности туроператора / турагента. 5. Анализ проблем, возникающих во время тура и меры их устранения. 6. Повышение безопасности в туризме.		
Раздел 2. Создание туристской фирмы	<i>Содержание учебного материала</i>	6	2
	1. Структура договора. Взаимоотношения «Турагент-туроператор». 2. Регистрация турагентства. Офис туристской фирмы. 3. Заполнение учредительных документов, необходимых для регистрации турагентства. 4. Состав туристского пакета. Особенности туристского продукта. 5. Классификацию видов туризма.		

<p>Раздел 3. Продвижение и реализация турпродукта</p>	<p><i>Содержание учебного материала</i></p> <p>1.Способы продвижения турпродукта, реклама в туризме. 2. Основные принципы рекламы турпродукта. 3.Выставочная деятельность турфирмы. 4.Нерекламные методы продвижения турпродукта. 5.Условия реализации турпродукта. 6.Взаимоотношения турагента с туроператором. Агентское соглашение. Агентское вознаграждение. 7. Анализ потребностей заказчиков и подбор оптимального турпродукта. Разработка рекламного материала и презентация турпродукта.</p>	<p>10</p>	
<p>Обобщение материалов практики</p>	<p>Обобщение материалов практики.</p>	<p>4</p>	<p>3</p>
	<p>Аттестация</p>	<p>2</p>	
	<p style="text-align: right;">Всего</p>	<p>36</p>	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Преддипломная практика проводится в организациях, учреждениях и предприятия, ведущие свою деятельность в области туризма, а также имеющих лицензию на проведение данной деятельности.

Для проведения теоретических занятий реализация программы производственной практики предполагает наличие учебного кабинета оборудованным

- рабочими столами и стульями для студентов; - рабочим столом и стулом для преподавателя;
- светозащитными шторами;
- доской классной;
- калькуляторами для расчётов.
- комплектами учебно-наглядных пособий;
- учебной литературой;
- комплектами нормативных документов.

Технические средства обучения:

- мультимедийный комплекс (проектор, экран);
- персональные компьютеры для преподавателя и студентов;
- комплект мультимедийных презентаций;
- программное обеспечение:
- MS Power Point,
- MS Office Word
- MS Office EXCEL
- выход в Интернет

3.2. Информационное обеспечение обучения.

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники

1. Федеральный закон от 4 июня 2018 г. N 149-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".
2. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».
3. «Система классификации гостиниц и других средств размещения», утв. приказом Федерального агентства по туризму от **21 июля 2005 г.**
4. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. N 490 (с

изменениями от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г., 1 февраля 2005 г., 30.11.2018 г.)

5. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства:

учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеева. — Москва: КноРус, 2016. — 198 с.

6. Гусак А.С. Организация деятельности предприятий туристской индустрии:

учебно-метод. пособие. / А.С. Гусак, В.Г. - Донецк, «ДонАУиГС» 2020. - 456 с.

7. Гусак А.С. Связь с общественностью в туризме: учебное пособие. / А.С. Гусак,

В.Г. Шепилова, - Донецк, «ДонАУиГС» 2018. - 218 с.

8. Гусак А.С. Основы туризма и гостиничной деятельности: учебнометод. пособие. / А.С. Гусак, В.Г. - Донецк, «ДонАУиГС» 2020. -191с.

9. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРАМ, 2020. – 214 с.

10. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 567 с.

11. Багдасарян, В. Э. История туризма : учебное пособие / В.Э. Багдасарян, И.Б. Орлов, А.Д. Попов. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 190 с.

12. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 383 с.

13. Безопасность в туризме : учебно-методическое пособие / сост. С. Ю. Махов. – Орел : МАБИВ, 2020. – 118 с.

14. Бизнес-планирование в туризме : учебник для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» / под общ. ред. Т. В. Харитоновой, А. В. Шарковой. – 4-е изд. – Москва : Дашков и К, 2021. – 310 с.

15. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризма : учебник / Е. И. Богданов, Е. С.

Богомолова, В. П. Орловская ; под ред. проф. Е. И. Богданова. – Москва : ИНФРА-М, 2021. – 318 с.

16. Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций : учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 256 с.

17. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы :

учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 165 с.

18. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой :

учебное пособие / С. А. Быстров. – Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. – 400 с

Дополнительные источники:

1. Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учебное пособие. - 3-е изд. Перераб. И доп. - М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М. 2013, - 352с.
2. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес: учебное пособие для вузов/Ю.Ф.Волков2-ое изд.-Ростов н/Д: Феникс, 2014.
3. Сервис и туризм: словарь-справочник / Подред. Ю.П. Спириденко, О.Я.Гойхмана. М.: Альфа-М, 2014
4. Янкевич В.С. Маркетинг в гостиничной индустрии и туризме: российский и зарубежный опыт. - М.: Финансы и статистика 2015.
5. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии : учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова ; ответственный редактор В. П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 205 с.
6. Шубаева, В. Г. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум для вузов / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва :

Издательство Юрайт, 2021. – 120 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.prohotel.ru>
2. <http://www.hotelexecutive.ru>
3. <http://www.frontdesk.ru>
4. www.unwto.org - Всемирная туристская организация (UNWTO)
5. www.wttc.org - Всемирный совет по туризму и путешествиям (WTTC)
6. www.russiatourism.ru - Федеральное агентство по туризму Российской Федерации
7. www.ratanews.ru - ежедневная электронная газета "RATA news", выпускаемая Российским союзом туристической индустрии.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем посещения студентов на местах распределения, проведения консультаций в Академии и приёма отчётов, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачёта.

Результаты обучения (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
Профессиональные компетенции	
ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»	
<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.</p> <ul style="list-style-type: none"> - уметь осуществлять прием заказов от туристов; -консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); -знать организацию работы с запросами туристов ; -знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов <p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.</p> <ul style="list-style-type: none"> -знать координацию работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; - уметь взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meetкомпаниями 	<p>Формы контроля обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наблюдение за работой практиканта на рабочем месте. - контроль ведения дневника практики; Формы оценки результативности обучения: <p>система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оценка работы руководителя от предприятия (аттестационный лист); - Оценка руководителя практики от Академии (по результатам наблюдения за работой при посещении студента и ведению дневника практики); - Оценка отчёта (Техническая грамотность, полнота освещения вопросов в отчёте по практике, творческая самостоятельность, своевременность сдачи); - Оценка защиты отчёта по практике (компетентность в освещении вопросов, профессионализм и самостоятельность в ответах).
Общие компетенции	

<p><i>ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p><i>ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	<p><i>Формы контроля обучения:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - наблюдение за работой практиканта на рабочем месте. - контроль ведения дневника практики; <p><i>Формы оценки результативности обучения:</i></p> <p>система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых выставляется итоговая отметка:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оценка работы руководителя от предприятия (аттестационный лист); - Оценка руководителя практики от Академии (по результатам наблюдения за работой при посещении студента и ведению дневника практики); - Оценка отчёта (Техническая грамотность, полнота освещения вопросов в отчёте по практике, творческая самостоятельность, своевременность сдачи); - Оценка защиты отчёта по практике (компетентность в освещении вопросов, профессионализм и самостоятельность в ответах).
--	--

-оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;

-использовать современное программное обеспечение;

-использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.

ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

-уметь 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;

-оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования;

-презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования.

ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

- организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;

- грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе

ОК 6. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовнонравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения;

-уметь описывать значимость своей специальности;

- применять стандарты антикоррупционного поведения.

ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

-эффективно выполнять правила ТБ во время учебных занятий, при прохождении учебной и производственной практик;

- демонстрировать знания и использование ресурсосберегающих технологий в профессиональной деятельности.

ОК 8. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности;

- эффективно использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья при выполнении профессиональной деятельности.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках;

- эффективно использовать в профессиональной деятельности необходимой технической документации, в том числе на английском языке.