

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБОУ ВО «БУРЯТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ДОРЖИ БАНЗАРОВА»
Колледж
Кафедра туризма и сервиса

УТВЕРЖДЕНА»
Решением Совета колледжа
«20» февраля 2025 г.
протокол №5

Рабочая программа практики
Производственная практика
ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

Специальность
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Направленность (профиль) образовательной программы
Туроператорские и турагентские услуги

Квалификация
Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения
Очная

Улан-Удэ
2025

Цель практики Учебная практика направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессионального модуля по основному виду профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Задачи практики

Задачами практики являются:

- закрепление, углубление и совершенствование знаний и умений полученных студентами в процессе теоретического обучения профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»;
- формирование у обучающихся умений по изучаемой специальности 43.02.10 «Туризм и гостеприимство»;
- приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности 43.02.10 «Туризм».

Вид практики и способ проведения практики

Вид практики: производственная. Практика имеет непрерывную форму, стационарный способ.

Тип практики: турагентская

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы **В результате прохождения данной практики обучающийся должен**

Знать:

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию 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.

уметь:

- координировать работу подразделений турагента, задействованных в реализации заказа;
- 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

владеть навыками:

- координации работы подразделений турагента, задействованных в реализации заказа;
- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);
- осуществления приема заказов от туристов;
- проверки наличия всех реквизитов заказа;
- идентификации вида заказа;
- направления заказа в соответствующее подразделение турагента и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика (по профилю специальности) базируется на освоении и содержании программы ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

В результате прохождения данной практики у обучающихся должны быть сформированы элементы следующих компетенций в соответствии с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы на основе ФГОС по данному направлению подготовки:

а) общие (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.

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.

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.

ОК 6. 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.

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

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

б) профессиональные (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

Место прохождения практики Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между Университетом и организациями

Объем и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетных единиц 144 академических часов (4 недели).

№ п/п	Название разделов (этапов) практики	Практическая работа (количество часов)	Самостоятельная работа (количество часов)
1.	Подготовительный этап производственной практики: Оформление документов для прохождения практики. Прибытие на базу практики Знакомство с предприятием, с правилами внутреннего трудового распорядка организации. Инструктаж по охране труда, технике безопасности, противопожарной безопасности	8	-
2.	Основной этап производственной практики: - Ознакомление с должностными обязанностями персонала турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Разработка программы обслуживания туристов. - Информирование потребителя о туристских продуктах. - Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации. - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя. - Рассчитать тур по заданным позициям. - Демонстрация навыков использования информационных технологий турагента в своей работе. - Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю. - Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. - Оформление документов строгой отчетности. - Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	120	-
3.	Оформление и защита отчета по производственной практике	16	-

Семестр	Контрольные точки	Баллы
3	Текущий контроль в разделе «Этап 1. Подготовительный этап»	
3	Знакомство с предприятием, с правилами внутреннего трудового распорядка организации. Инструктаж по охране труда, технике безопасности, противопожарной безопасности	10
3	Текущий контроль в разделе «Этап 2. Основной этап»	
3	<ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с должностными обязанностями персонала турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Разработка программы обслуживания туристов. - Информирование потребителя о туристских продуктах. - Выявление и анализ запросов потребителя и возможности их реализации. - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя. - Рассчитать тур по заданным позициям. - Демонстрация навыков использования информационных технологий турагентом в своей работе. - Выполнение работы по оказанию визовой поддержки потребителю. - Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства. - Оформление документов строгой отчетности. - Взаимодействие с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. 	60
3	Текущий контроль в разделе «Оформление и защита отчета по производственной практике»	
3	Оформление отчета по производственной практике	10
	Защита отчета по производственной практике	20
Итого за практику: 100		

Формы отчетности по итогам практики

Формами отчетности по итогам прохождения данной практики являются: дневник практики, отчет о прохождении практики.

Цель отчета – определение степени полноты изучения обучающимся программы практики.

Отчет должен показать уровень сформированности компетенций обучающегося, его способность практически оценивать эффективность работы, как в целом, так и по профильным направлениям в конкретной организации и состоять из:

1. Введение (цель, место, дата начала и продолжительность практики, краткий перечень основных работ и заданий, выполненных в процессе практики);
2. Содержательная часть:
 - Организационно-правовая характеристика предприятия (базы практики) содержит: правовые аспекты функционирования предприятия (полное наименование, место положения,

почтовый адрес, нормативно-правовые акты регламентирующие деятельность); организационно-правовую форму (особенности, преимущества и недостатки); цели функционирования предприятия, характеристику организационной структуры, производственной структуры, должностных инструкций и техники безопасности)

- Производственная характеристика предприятия содержит: характеристику внешней и внутренней среды организации, анализ деятельности организации и основных экономических показателей, тенденций развития предприятия, разработка предложений по совершенствованию деятельности организации, разработка проектов, управленческих решений.

3. Заключение (описать навыки и умения, приобретенные за время практики; дать предложения по совершенствованию организации работы предприятия; сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики).

Отчет следует оформлять с соблюдением следующих требований:

- титульный лист должен быть оформлен в соответствии с предъявляемыми требованиями;
- обязательно должно быть «Содержание» с указанием разделов и подразделов, а также страниц, с которых они начинаются;
- сплошная нумерация страниц, таблиц и приложений.

К отчету прилагается отзыв-характеристика на обучающегося, написанная руководителем практики или консультантом от предприятия, за их подписью и печатью.

В приложениях к отчету размещаются статистические, справочные и другие данные, относящиеся к изучаемой проблеме.

Приведенная структура отчета носит ориентировочный характер и может видоизменяться по согласованию с руководителем практики.

Требования к оформлению отчета.

Отчет по практике выполняется на листах формата А4 на одной стороне листа, обязательно в компьютерном наборе. Размеры полей страницы: левое – 25 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Текст отчета должен быть выполнен аккуратно, без подчисток и помарок, литературным языком, с использованием общепринятой профессиональной терминологии.

При изложении обязательных требований в тексте отчета должны применяться слова «следует», «должен», «необходимо» и т.п. При этом допускается использовать повествовательную форму изложения текста, например, «указывают», «применяют» и т.д.

В тексте работы не допускается:

- применять обороты разговорной речи,
- применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы);
- применять сокращения слов, кроме общепринятых.

Также при оформлении текста не разрешается использовать жирный шрифт, курсив (кроме формул и приложений) и подчеркивание заголовков или отдельных частей текста.

Текст работы должен быть отпечатан через полтора межстрочных интервала, 14 шрифтом Times New Roman, абзац – 25 мм.

Нумерация страниц в тексте и приложений должна быть сквозной. При этом первой страницей является титульный лист. Однако, номер страницы на нем не проставляется.

Подразделы и пункты имеют сквозную нумерацию внутри раздела.

К отчету прилагается дневник прохождения практики, который подписывается руководителем от организации-базы практики и заверяется печатью организации-базы практики.

Все перечисленные материалы должны быть надлежащим образом оформлены:

- дневник прохождения практики сдается в отдельном файле.

Дневник практики, является основным документом, подтверждающим прохождение обучающимся практики, в котором отражается вся его текущая работа в ходе практики:

- календарный план выполнения обучающимся программы практики с отметками о его выполнении. План составляется совместно с руководителями практики от кафедры и предприятия;

- индивидуальные задания, выданные обучающемуся, и их выполнение;
- оценка работы и характеристика обучающегося за период практики со стороны руководителей практики от предприятия и кафедры.

Непредставление обучающимися отчетов в установленные сроки следует рассматривать как нарушение дисциплины и невыполнение учебного плана. К таким обучающимся могут быть применены меры взыскания - не допуск к сессии или к посещению занятий до сдачи и защиты отчета и т.д.

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся на практике. По данной практике разработан фонд оценочных средств, содержащий перечень компетенций, с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики:

а) основная литература:

1. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебник для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 517 с. — (Профессиональное образование).
2. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: Федеральный закон РФ от 24.11.1996 N 132-ФЗ (пос.ред)// СЗ РФ. 1996, № 49.

б) дополнительная литература:

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии : учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 401 с. — (Профессиональное образование)..

в) интернет-ресурсы:

www.rst.ru- сайт Российского союза туриндустрии
 www.atorus.ru/ - Ассоциация Туроператоров
 www.tourdom.ru – профессиональный туристический портал
 www.tourinfo.ru – официальный сайт газеты «Турифо»

Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Microsoft Office (Access, Excel, Power Point, Word и т.д.) Skype

Личный кабинет преподавателя или студента БГУ <http://my.bsu.ru/>

Федеральное интернет-тестирование: проекты «Интернет-тренажеры в сфере профессионального образования» и «Федеральный интернет-экзамен в сфере профессионального образования»

Электронные библиотечные системы: Юрайт, Руконт, издательство «Лань», Консультант студента

Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Материально-техническое обеспечение практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно- производственных работ.

Обучающимся должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Учебно-научные подразделения ФГБОУ ВО «БГУ» должны обеспечить рабочее место обучающегося компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

Для проведения практики ФГБОУ ВО «БГУ» предоставляет все необходимое материально- техническое обеспечение.

Рабочая программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

Автор: к.г.н., доцент А.В. Мантатова

Рабочая программа практики обсуждена на заседании кафедры туризма и сервиса от 13 января 2025 года, протокол № 6.

Рабочая программа практики принята на заседании учебно-методической комиссии Колледжа от 13 февраля 2025 года, протокол № 3.