

# Содержание

|  |    |
|--|----|
| АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА .....                             | 2  |
| АННОТАЦИИ К ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ .....  | 8  |
| АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ.....          | 15 |
| АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА .....                    | 26 |
| АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ .....   | 32 |
| АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ..... | 38 |

# АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

## 1.1. Область применения программы

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы - образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС, ПОП, составлена по учебному плану 2024 года по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

## 1.2 Цели и задачи учебной практики профессионального модуля

Целью учебной практики является освоение обучающимися указанного вида профессиональной деятельности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и навыков.

Задачи учебной практики

### Овладение навыками:

- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

## 1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики

Практика проводится непрерывно.

Таблица 1.1 – Количество часов на освоение программы учебной практики

| Индекс | Наименование     | Форма промежуточной аттестации, семестр для срока получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения |
|--------|------------------|---|
|        |                  | 2 года 10 месяцев   |
| УП.01  | Учебная практика | зачёт с оценкой, 4 семестр  |
|        |                  | 1 год 10 месяцев  |

|       |                  |                             |
|-------|------------------|-----------------------------|
| УП.01 | Учебная практика | зачёт с оценкой , 2 семестр |
|-------|------------------|-----------------------------|

На учебную практику в соответствии с учебным планом выделено всего: 72 часа, 2 недели.

|                  |  |
|------------------|--|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> <li>- производить координацию работы сотрудников со службами предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li> </ul>   |
| Уметь            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>- владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>  |
| Знать            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>- основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>- оказывать первую помощь;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения;</li> <li>- основы делопроизводства.</li> </ul> |

Организация рабочего места;

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;

Разработка плана целей деятельности служб.

## 2. РЕЗУЛЬТАТ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом прохождения учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, предусмотренных ФГОС СПО, ПОП по специальности (Таблица 2.1).

Таблица 2.1- Формируемые компетенции при освоении учебной практики

| Код    | Наименование результата обучения   |
|--------|--|
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства  |
| ПК 1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства   |
| ПК 1.3 | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства  |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги   |
| ОК 01  | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  |
| ОК 02  | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности   |
| ОК 03  | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04  | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   |
| ОК 05  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста  |
| ОК 07  | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях                                  |
| ОК 09  | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках  |

### **Владеть навыками:**

- производить координацию работы сотрудников со службами предприятий туризма и гостеприимства;

- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Объем учебной практики и виды работ

Таблица 3.1 – Объем учебной практики и виды работ

| № п/п | Виды работ учебной практики  | Объем в часах/неделях |
|-------|--|-----------------------|
| 1.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- организация рабочего места;</li> <li>- изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;</li> <li>- использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;</li> <li>- отслеживание и получение обратной связи от соответствующих служб;</li> <li>- разработка плана целей деятельности служб;</li> <li>- Осуществление делопроизводства и документооборота;</li> <li>- Составление деловых документов;</li> <li>- Составление организационных и распорядительных документов;</li> <li>- Создание отчетов;</li> <li>- Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;</li> <li>- Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;</li> <li>- Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;</li> <li>- Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;</li> <li>- Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;</li> <li>- Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.</li> </ul> | 72/2                  |
|       | ВСЕГО  | 72/2                  |

### 3.2. Содержание учебной практики профессионального модуля

| Наименование разделов и тем  | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ   | Объем часов | Уровень освоения, формируемые компетенции  |
|--|---|-------------|--|
| МДК 01.01<br>Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | Получение общего и вводного инструктажей по охране труда и пожарной безопасности;<br>Ознакомление со структурой предприятий туризма и гостеприимства и правилами внутреннего распорядка;<br>Организация рабочего места;<br>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;<br>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;<br>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;<br>Разработка плана целей деятельности служб. | 36          | 3<br>ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 07.<br>ОК 09.<br>ПК 1.1.<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3.<br>ПК 1.4. |
| МДК 01.02<br>Изучение основ делопроизводства                               | Получение общего и вводного инструктажей по охране труда и пожарной безопасности;<br>Ознакомление со структурой предприятий туризма и гостеприимства и правилами внутреннего распорядка;<br>Осуществление делопроизводства и документооборота;<br>Составление деловых документов;<br>Составление организационных и распорядительных документов;<br>Создание отчетов.  | 18          | 3<br>ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 07.<br>ОК 09.<br>ПК 1.1.<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3.<br>ПК 1.4. |

|  |  |           |   |
|--|--|-----------|---|
| <p>МДК 01.04<br/> Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</p> | <p>Получение общего и вводного инструктажей по охране труда и пожарной безопасности;<br/> Ознакомление со структурой предприятий туризма и гостеприимства и правилами внутреннего распорядка;<br/> Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;<br/> Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;<br/> Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;<br/> Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;<br/> Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;<br/> Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.<br/> <b>Зачет с оценкой</b></p> | <p>18</p> | <p>3<br/> ОК 01.<br/> ОК 02.<br/> ОК 03.<br/> ОК 04.<br/> ОК 05.<br/> ОК 07.<br/> ОК 09.<br/> ПК 1.1.<br/> ПК 1.2<br/> ПК 1.3.<br/> ПК 1.4.</p> |
|--|--|-----------|---|

# АННОТАЦИИ К ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

## 1.1. Область применения программы

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы - образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС, ПОП, составлена по учебному плану 2024 года по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

## 1.2 Цели и задачи учебной практики профессионального модуля

Целью учебной практики является освоение обучающимися указанного вида профессиональной деятельности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и навыков.

Задачи учебной практики

### Овладение навыками:

- координации работы подразделений туроператора, 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 туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

## 1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики

Практика проводится непрерывно.

Таблица 1.1 – Количество часов на освоение программы учебной практики

| Индекс | Наименование     | Форма промежуточной аттестации, семестр для срока получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения |
|--------|------------------|---|
|        |                  | 2 года 10 месяцев   |
| УП.02  | Учебная практика | зачёт с оценкой, 4 семестр  |

|       |                  |                             |
|-------|------------------|-----------------------------|
|       |                  | 1 год 10 месяцев            |
| УП.02 | Учебная практика | зачёт с оценкой , 2 семестр |

На учебную практику в соответствии с учебным планом выделено всего: 144 часа, 4 недели.

|                  |   |
|------------------|---|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> <li>- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>- осуществления приема заказов от туристов;</li> <li>- проверки наличия всех реквизитов заказа;</li> <li>- идентификации вида заказа;</li> <li>- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li> <li>- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul>   |
| Уметь            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li> <li>- владеть культурой межличностного общения;</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>- владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>- вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>- формировать банки данных.</li> </ul> |
| Знать            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- системы бронирования услуг;</li> <li>- организацию работы с запросами туристов;</li> <li>- требования к оформлению и учету заказов;</li> <li>- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения;</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>- основы делопроизводства;</li><li>- правила внутреннего трудового распорядка;</li><li>- правила по охране труда и пожарной безопасности.</li></ul> |
|--|---|

Организация рабочего места;

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;

Разработка плана целей деятельности служб.

## 2. РЕЗУЛЬТАТ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом прохождения учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, предусмотренных ФГОС СПО, ПОП по специальности (Таблица 2.1).

Таблица 2.1- Формируемые компетенции при освоении учебной практики

| Код    | Наименование результата обучения   |
|--------|--|
| ПК 2.1 | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов   |
| ПК 2.2 | Координировать работу по реализации заказа   |
| ОК 01  | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  |
| ОК 02  | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности   |
| ОК 03  | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04  | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   |
| ОК 05  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста  |
| ОК 09  | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках  |

### **Владеть навыками:**

- координации работы подразделений туроператора, 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 туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Объем учебной практики и виды работ

Таблица 3.1 – Объем учебной практики и виды работ

| № п/п | Виды работ учебной практики  | Объем в часах/неделях |
|-------|--|-----------------------|
| 1.    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</li><li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</li><li>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.</li><li>- Изучение правила по технике безопасности.</li><li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li><li>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.</li><li>- Формирование технологической карты тура.</li><li>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором / турагентом в своей работе.</li><li>- Разработка программы обслуживания туристов.</li><li>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.</li><li>- Рассчитать тур по заданным позициям</li></ul> | 144/4                 |
|       | ВСЕГО  | 144/4                 |

### 3.2. Содержание учебной практики профессионального модуля

| Наименование разделов и тем                       | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ  | Объем часов | Уровень освоения, формируемые компетенции  |
|---|--|-------------|--|
| МДК 02.01<br>Предоставление туроператорских услуг | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</li> <li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</li> <li>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.</li> <li>- Изучение правила по технике безопасности.</li> <li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li> <li>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.</li> <li>- Формирование технологической карты тура.</li> <li>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором / турагентом в своей работе.</li> <li>- Разработка программы обслуживания туристов.</li> <li>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.</li> <li>- Рассчитать тур по заданным позициям</li> </ul> | 72          | 3<br>ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 09.<br>ПК 2.1.<br>ПК 2.2 |
| МДК 02.02<br>Предоставление турагентских услуг    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</li> <li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</li> <li>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.</li> <li>- Изучение правила по технике безопасности.</li> <li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li> <li>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.</li> <li>- Формирование технологической карты тура.</li> <li>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором / турагентом в своей работе.</li> <li>- Разработка программы обслуживания туристов.</li> <li>- Организация обслуживания туристов в программном</li> </ul>   | 36          | 3<br>ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 09.<br>ПК 2.1.<br>ПК 2.2 |

|   |   |    |  |
|---|---|----|--|
|   | туризме.<br>- Рассчитать тур по заданным позициям   |    |  |
| МДК 02.03<br>Координация<br>качества выполнения<br>турагентских услуг | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.</li> <li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</li> <li>- Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.</li> <li>- Изучение правила по технике безопасности.</li> <li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li> <li>- Проектирование туров с учетом запросов потребителей.</li> <li>- Формирование технологической карты тура.</li> <li>- Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором / турагентом в своей работе.</li> <li>- Разработка программы обслуживания туристов.</li> <li>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.</li> <li>- Рассчитать тур по заданным позициям</li> </ul> <b>Зачет с оценкой</b> | 36 | <p style="text-align: center;">3</p> ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 09.<br>ПК 2.1.<br>ПК 2.2 |

# **АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ**

## **1.1. Область применения программы**

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы - образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС, ПОП, составлена по учебному плану 2024 года по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

## **1.2 Цели и задачи учебной практики профессионального модуля**

Целью учебной практики является освоение обучающимися указанного вида профессиональной деятельности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и навыков.

Задачи учебной практики

### **Овладение навыками:**

- Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
- Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии
- Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
- Поддержания контактов с туристскими информационными центрами
- Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания
- Отбора и изучения экскурсионных объектов
- Формирования программ экскурсионного обслуживания
- Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)
- Составления маршрута и текста экскурсии
- Отбора объектов для показа во время экскурсии

- Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями
- Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
- Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
- Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
- Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)
- Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение
- Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
- Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги
- Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
- Отбора информационных материалов для проведения экскурсии
- Определения методических приемов проведения экскурсии
- Оформления экскурсионной документации
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья
- Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
- Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
- Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)
- Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)
- Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения
- Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)
- Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи
- Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу
- Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)

### **1.3 Количество часов на освоение программы учебной практики**

Практика проводится непрерывно.

Таблица 1.1 – Количество часов на освоение программы учебной практики

| Индекс   | Наименование     | Форма промежуточной аттестации, семестр для срока получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения |
|----------|------------------|---|
|          |                  | 2 года 10 месяцев   |
| УП.03.01 | Учебная практика | зачёт с оценкой, 4 семестр  |
|          |                  | 1 год 10 месяцев  |
| УП.03.01 | Учебная практика | зачёт с оценкой , 2 семестр   |

На учебную практику в соответствии с учебным планом выделено всего: 72 часа, 2 недели.

|                  |   |
|------------------|---|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии</li> <li>- Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами</li> <li>- Поддержания контактов с туристскими информационными центрами</li> <li>- Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Отбора и изучения экскурсионных объектов</li> <li>- Формирования программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</li> <li>- Составления маршрута и текста экскурсии</li> <li>- Отбора объектов для показа во время экскурсии</li> <li>- Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями</li> <li>- Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий</li> <li>- Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)</li> <li>- Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута</li> <li>- Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)</li> <li>- Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение</li> <li>- Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги</li> <li>- Отбора информационных материалов для проведения экскурсии</li> <li>- Определения методических приемов проведения экскурсии</li> <li>- Оформления экскурсионной документации</li> <li>- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии</li> <li>- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</li> </ul> |
|------------------|---|

|       |  |
|-------|--|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</li> <li>- Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</li> <li>- Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)</li> <li>- Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)</li> <li>- Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения</li> <li>- Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</li> <li>- Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи</li> <li>- Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу</li> <li>- Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)</li> </ul>   |
| Уметь | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг</li> <li>- Принимать заказы на экскурсионные услуги</li> <li>- Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги</li> <li>- Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения</li> <li>- Использовать систему электронных путевок</li> <li>- Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)</li> <li>- Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг</li> <li>- Составлять программы экскурсионного обслуживания</li> <li>- Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания</li> <li>- Бронировать транспортные услуги для организации экскурсий</li> <li>- Организовывать питание туристов (экскурсантов)</li> <li>- Организовывать посещение объектов экскурсионного показа</li> <li>- Обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий</li> <li>- Определять тему и составлять маршрут экскурсии</li> <li>- Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию</li> <li>- Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий</li> <li>- Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)</li> <li>- Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов)</li> <li>- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</li> <li>- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации</li> <li>- Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания</li> <li>- Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания</li> <li>- Сбирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам</li> <li>- Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий</li> <li>- Составлять методическую разработку экскурсии</li> <li>- Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание</li> <li>- Применять технику публичных выступлений</li> <li>- Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов</li> <li>- Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания</li> <li>- Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии</li> <li>- Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств</li> <li>- Использовать технические средства при проведении экскурсий</li> <li>- Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</li> <li>- Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе</li> <li>- Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии</li> <li>- Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</li> <li>- Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)</li> </ul> |
|--|--|

|       |  |
|-------|--|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</li> </ul>   |
| Знать | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты</li> <li>- Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</li> <li>- Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</li> <li>- Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Основы делопроизводства</li> <li>- Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий</li> <li>- Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</li> <li>- Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Правила оформления документации</li> <li>- Структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке</li> <li>- Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии</li> <li>- Туристские ресурсы Российской Федерации</li> <li>- Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</li> <li>- Методика разработки и проведения экскурсий</li> <li>- Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Этику межкультурного и делового общения</li> <li>- Физико-географические особенности района путешествия</li> <li>- Погодно-климатические условия района путешествия</li> <li>- Флору и фауну района путешествия</li> <li>- Характер и особенности рельефа района путешествия</li> <li>- Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера</li> <li>- Социально-культурные особенности района маршрута</li> <li>- Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия</li> <li>- Базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</li> <li>- Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Формы и методы проведения экскурсий</li> </ul> |

|  |  |
|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</li> <li>- Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий</li> <li>- Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий</li> <li>- Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания</li> <li>- Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</li> <li>- Порядок контроля реализации заказов на экскурсии</li> <li>- Правила безопасности при использовании различных видов личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения (по видам туризма)</li> <li>- Общие принципы охраны природы (по видам туризма)</li> <li>- Номера контактных телефонов территориальных органов МЧС России или спасательных служб в районе прохождения маршрута</li> <li>- Правила дорожного движения</li> <li>- Устройство транспортных средств, правила их безопасной эксплуатации и ремонта</li> </ul> |
|--|--|

Организация рабочего места;

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;

Разработка плана целей деятельности служб.

## 2. РЕЗУЛЬТАТ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом прохождения учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, предусмотренных ФГОС СПО, ПОП по специальности (Таблица 2.1).

Таблица 2.1- Формируемые компетенции при освоении учебной практики

| Код     | Наименование результата обучения  |
|---------|---|
| ПК 1.1  | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства             |
| ПК 1.2  | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства          |
| ПК 1.3  | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4  | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги                                      |
| ПК 2.1. | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.   |
| ПК 2.2. | Координировать работу по реализации заказа.   |

### **Владеть навыками:**

- Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
- Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии
- Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
- Поддержания контактов с туристскими информационными центрами
- Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания
- Отбора и изучения экскурсионных объектов
- Формирования программ экскурсионного обслуживания
- Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)
- Составления маршрута и текста экскурсии
- Отбора объектов для показа во время экскурсии
- Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями
- Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
- Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
- Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
- Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)

- Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение
  - Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
    - Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги
    - Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
    - Отбора информационных материалов для проведения экскурсии
    - Определения методических приемов проведения экскурсии
    - Оформления экскурсионной документации
  - Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
    - Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья
      - Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
    - Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
      - Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)
    - Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)
    - Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения
      - Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)
      - Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи
      - Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу
        - Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Объем учебной практики и виды работ

Таблица 3.1 – Объем учебной практики и виды работ

| № п/п | Виды работ учебной практики  | Объем в часах/неделях |
|-------|--|-----------------------|
| 1.    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Использование документов информационно-справочного характера, необходимых для оказания экскурсионных услуг.</li><li>- Организация взаимодействия с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро.</li><li>- Соблюдение правил безопасности на маршруте экскурсии.</li><li>- Выполнение типовых заданий экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов).</li><li>- Предоставление клиентам первичной информации по вопросам реализации экскурсионных услуг.</li><li>- Прием заказов на экскурсионные услуги.</li><li>- Проверка правильности оформления заказа на экскурсионные услуги.</li><li>- Регистрация и редактирование данных о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения.</li><li>- Использование системы электронных путевок.</li><li>- Выявление потребности и предпочтения туристов (экскурсантов).</li><li>- Использование технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги.</li><li>- Работа с документами, составление отчетов по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги.</li><li>- Организация деятельности по хранению и обработке персональных данных.</li></ul> | 72/2                  |
|       | ВСЕГО  | 72/2                  |

### 3.2. Содержание учебной практики профессионального модуля

| Наименование разделов и тем                                  | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ  | Объем часов | Уровень освоения, формируемые компетенции                        |
|--|--|-------------|--|
| МДК 03.01 Освоение профессии «Ассистент экскурсовода (гида)» | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Использование документов информационно-справочного характера, необходимых для оказания экскурсионных услуг.</li> <li>- Организация взаимодействия с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро.</li> <li>- Соблюдение правил безопасности на маршруте экскурсии.</li> <li>- Выполнение типовых заданий экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов).</li> <li>- Предоставление клиентам первичной информации по вопросам реализации экскурсионных услуг.</li> <li>- Прием заказов на экскурсионные услуги.</li> <li>- Проверка правильности оформления заказа на экскурсионные услуги.</li> <li>- Регистрация и редактирование данных о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения.</li> <li>- Использование системы электронных путевок.</li> <li>- Выявление потребности и предпочтения туристов (экскурсантов).</li> <li>- Использование технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги.</li> <li>- Работа с документами, составление отчетов по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги.</li> <li>- Организация деятельности по хранению и обработке персональных данных.</li> </ul> <p><b>Зачет с оценкой</b></p> | 72          | 3<br>ПК 1.1.<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3.<br>ПК 1.4.<br>ПК 2.1<br>ПК 2.2 |

# АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

## 1.1. Область применения программы

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы - образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС, ПОП, составлена по учебному плану 2024 года по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

## 1.2 Цели и задачи производственной практики профессионального модуля

Целью производственной практики является освоение обучающимися указанного вида профессиональной деятельности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и навыков.

Задачи производственной практики

### Овладение навыками:

– производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;

– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

## 1.3 Количество часов на освоение программы практики

Практика проводится непрерывно.

Таблица 1.1 – Количество часов на освоение программы учебной практики

| Индекс | Наименование | Форма промежуточной аттестации, семестр для срока получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения |
|--------|--------------|---|
|--------|--------------|---|

|          |                           |                            |
|----------|---------------------------|----------------------------|
|          |                           | 2 года 10 месяцев          |
| ПП.01.01 | Производственная практика | зачёт с оценкой, 4 семестр |
|          |                           | 1 год 10 месяцев           |
| ПП.01.01 | Производственная практика | зачёт с оценкой, 2 семестр |

На производственную практику в соответствии с учебным планом выделено всего: 108 часов, 1,5 недели.

|                  |  |
|------------------|--|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> <li>– производить координацию работы сотрудников со службами предприятий туризма и гостеприимства;</li> <li>– осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;</li> <li>– использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.</li> </ul>   |
| Уметь            | <ul style="list-style-type: none"> <li>– владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);</li> <li>– взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;</li> <li>– владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;</li> <li>– владеть культурой межличностного общения.</li> </ul>  |
| Знать            | <ul style="list-style-type: none"> <li>– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;</li> <li>– основы трудового законодательства Российской Федерации;</li> <li>– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;</li> <li>– теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;</li> <li>– оказывать первую помощь;</li> <li>– цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>– ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;</li> <li>– программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>– этику делового общения;</li> <li>– основы делопроизводства.</li> </ul> |

Организация рабочего места;

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;

Разработка плана целей деятельности служб.

## 2. РЕЗУЛЬТАТ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом прохождения производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, предусмотренных ФГОС СПО, ПОП по специальности (Таблица 2.1).

Таблица 2.1- Формируемые компетенции при освоении учебной практики

| Код    | Наименование результата обучения   |
|--------|--|
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства  |
| ПК 1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства   |
| ПК 1.3 | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства  |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги   |
| ОК 01  | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  |
| ОК 02  | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности   |
| ОК 03  | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04  | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   |
| ОК 05  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста  |
| ОК 07  | Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях                                  |
| ОК 09  | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках  |

### **Владеть навыками:**

- производить координацию работы сотрудников со службами предприятий туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Объем практики и виды работ

Таблица 3.1 – Объем практики и виды работ

| №<br>п/п | Виды работ учебной практики  | Объем в часах/неделях |
|----------|--|-----------------------|
| 1.       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями;</li> <li>- Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг;</li> <li>- Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</li> <li>- Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</li> <li>- Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</li> <li>- Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</li> <li>- Внесение изменений в заказ.</li> <li>- Составление и обработка документации;</li> <li>- Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</li> <li>- Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</li> <li>- Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</li> <li>- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</li> <li>- Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</li> <li>- Владение профессиональной этикой;</li> <li>- Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</li> <li>- Составление отчетности;</li> <li>- Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</li> </ul> | 108/1,5               |
|          | ВСЕГО  | 108/1,5               |

### 3.2. Содержание производственной практики профессионального модуля

| Наименование разделов и тем  | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ   | Объем часов | Уровень освоения, формируемые компетенции  |
|--|---|-------------|--|
| МДК 01.01<br>Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | Получение общего и вводного инструктажей по охране труда и пожарной безопасности;<br>Ознакомление со структурой предприятий туризма и гостеприимства и правилами внутреннего распорядка;<br>Организация рабочего места;<br>Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;<br>Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;<br>Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;<br>Разработка плана целей деятельности служб. | 36          | 3<br>ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 07.<br>ОК 09.<br>ПК 1.1.<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3.<br>ПК 1.4. |
| МДК 01.02<br>Изучение основ делопроизводства                               | Получение общего и вводного инструктажей по охране труда и пожарной безопасности;<br>Ознакомление со структурой предприятий туризма и гостеприимства и правилами внутреннего распорядка;<br>Осуществление делопроизводства и документооборота;<br>Составление деловых документов;<br>Составление организационных и распорядительных документов;<br>Создание отчетов.  | 36          | 3<br>ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 07.<br>ОК 09.<br>ПК 1.1.<br>ПК 1.2<br>ПК 1.3.<br>ПК 1.4. |

|  |  |           |   |
|--|--|-----------|---|
| <p>МДК 01.03 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства</p>                         | <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</p>   | <p>18</p> | <p>3<br/> ОК 01.<br/> ОК 02.<br/> ОК 03.<br/> ОК 04.<br/> ОК 05.<br/> ОК 07.<br/> ОК 09.<br/> ПК 1.1.<br/> ПК 1.2<br/> ПК 1.3.<br/> ПК 1.4.</p> |
| <p>МДК 01.04<br/> Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства</p> | <p>Получение общего и вводного инструктажей по охране труда и пожарной безопасности;<br/> Ознакомление со структурой предприятий туризма и гостеприимства и правилами внутреннего распорядка;<br/> Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;<br/> Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;<br/> Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;<br/> Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;<br/> Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;<br/> Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.<br/> <b>Зачет с оценкой</b></p> | <p>18</p> | <p>3<br/> ОК 01.<br/> ОК 02.<br/> ОК 03.<br/> ОК 04.<br/> ОК 05.<br/> ОК 07.<br/> ОК 09.<br/> ПК 1.1.<br/> ПК 1.2<br/> ПК 1.3.<br/> ПК 1.4.</p> |

# **АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

## **1.1. Область применения программы**

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы - образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС, ПОП, составлена по учебному плану 2024 года по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

## **1.2 Цели и задачи производственной практики профессионального модуля**

Целью производственной практики является освоение обучающимися указанного вида профессиональной деятельности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и навыков.

Задачи производственной практики

### **Овладение навыками:**

- координации работы подразделений туроператора, 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 туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

## **1.3 Количество часов на освоение программы производственной практики**

Практика проводится непрерывно.

Таблица 1.1 – Количество часов на освоение программы производственной практики

| Индекс   | Наименование              | Форма промежуточной аттестации, семестр для срока получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения |
|----------|---------------------------|---|
|          |                           | 2 года 10 месяцев   |
| ПП.02.01 | Производственная практика | зачёт с оценкой, 4 семестр  |
|          |                           | 1 год 10 месяцев  |
| ПП.02.01 | Производственная практика | зачёт с оценкой , 2 семестр   |

На учебную практику в соответствии с учебным планом выделено всего: 72 часа, 2 недели.

|                  |   |
|------------------|---|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> <li>- координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);</li> <li>- осуществления приема заказов от туристов;</li> <li>- проверки наличия всех реквизитов заказа;</li> <li>- идентификации вида заказа;</li> <li>- направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;</li> <li>- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</li> </ul>   |
| Уметь            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;</li> <li>- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;</li> <li>- владеть культурой межличностного общения;</li> <li>- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;</li> <li>- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;</li> <li>- владеть методикой хранения и поиска информации;</li> <li>- вести документацию, хранение и извлечение информации;</li> <li>- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;</li> <li>- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;</li> <li>- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;</li> <li>- формировать банки данных.</li> </ul> |
| Знать            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;</li> <li>- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;</li> <li>- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;</li> <li>- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;</li> <li>- системы бронирования услуг;</li> <li>- организацию работы с запросами туристов;</li> <li>- требования к оформлению и учету заказов;</li> </ul>   |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;</li> <li>- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;</li> <li>- программное обеспечение деятельности туристских организаций;</li> <li>- этику делового общения;</li> <li>- основы делопроизводства;</li> <li>- правила внутреннего трудового распорядка;</li> <li>- правила по охране труда и пожарной безопасности.</li> </ul> |
|--|---|

Организация рабочего места;

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;

Разработка плана целей деятельности служб.

## 2. РЕЗУЛЬТАТ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом прохождения производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, предусмотренных ФГОС СПО, ПОП по специальности (Таблица 2.1).

Таблица 2.1- Формируемые компетенции при освоении производственной практики

| Код    | Наименование результата обучения   |
|--------|--|
| ПК 2.1 | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов   |
| ПК 2.2 | Координировать работу по реализации заказа   |
| ОК 01  | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам  |
| ОК 02  | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности   |
| ОК 03  | Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях |
| ОК 04  | Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде   |
| ОК 05  | Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста  |
| ОК 09  | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках  |

### **Владеть навыками:**

- координации работы подразделений туроператора, 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 туроператора и его контроль;
- корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Объем производственной практики и виды работ

Таблица 3.1 – Объем производственной практики и виды работ

| № п/п | Виды работ производственной практики  | Объем в часах/неделях |
|-------|---|-----------------------|
| 1.    | - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг<br>- Формирование туристского продукта | 72/2                  |
|       | ВСЕГО   | 72/2                  |

### 3.2. Содержание производственной практики профессионального модуля

| Наименование разделов и тем                                     | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ   | Объем часов | Уровень освоения, формируемые компетенции  |
|---|---|-------------|--|
| МДК 02.01<br>Предоставление туроператорских услуг               | - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг<br>- Формирование туристского продукта                           | 24          | 3<br>ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 09.<br>ПК 2.1.<br>ПК 2.2 |
| МДК 02.02<br>Предоставление турагентских услуг                  | - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг<br>- Формирование туристского продукта                           | 24          | 3<br>ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 09.<br>ПК 2.1.<br>ПК 2.2 |
| МДК 02.03<br>Координация качества выполнения турагентских услуг | - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг<br>- Формирование туристского продукта<br><b>Зачет с оценкой</b> | 24          | 3<br>ОК 01.<br>ОК 02.<br>ОК 03.<br>ОК 04.<br>ОК 05.<br>ОК 09.<br>ПК 2.1.<br>ПК 2.2 |

# **АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО (ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ**

## **1.1. Область применения программы**

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы - образовательной программы среднего профессионального образования - программы подготовки специалистов среднего звена.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС, ПОП, составлена по учебному плану 2024 года по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства.

ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

## **1.2 Цели и задачи производственной практики профессионального модуля**

Целью производственной практики является освоение обучающимися указанного вида профессиональной деятельности, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и навыков.

Задачи производственной практики

### **Овладение навыками:**

- Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги

- Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии

- Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами

- Поддержания контактов с туристскими информационными центрами

- Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания

- Отбора и изучения экскурсионных объектов

- Формирования программ экскурсионного обслуживания

- Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)

- Составления маршрута и текста экскурсии

- Отбора объектов для показа во время экскурсии
- Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями
- Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
- Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
- Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
- Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)
- Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение
- Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
- Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги
- Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
- Отбора информационных материалов для проведения экскурсии
- Определения методических приемов проведения экскурсии
- Оформления экскурсионной документации
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья
- Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
- Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
- Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)
- Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)
- Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения
- Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)
- Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи
- Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу
- Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)

### **1.3 Количество часов на освоение программы производственной практики**

Практика проводится непрерывно.

Таблица 1.1 – Количество часов на освоение программы производственной практики

| Индекс | Наименование     | Форма промежуточной аттестации, семестр для срока получения СПО по ППССЗ в очной форме обучения |
|--------|------------------|---|
|        |                  | 2 года 10 месяцев   |
| ПП.03. | Учебная практика | зачёт с оценкой, 4 семестр  |
|        |                  | 1 год 10 месяцев  |
| ПП.03. | Учебная практика | зачёт с оценкой , 2 семестр   |

На учебную практику в соответствии с учебным планом выделено всего: 72 часа, 2 недели.

|                  |   |
|------------------|---|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии</li> <li>- Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами</li> <li>- Поддержания контактов с туристскими информационными центрами</li> <li>- Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Отбора и изучения экскурсионных объектов</li> <li>- Формирования программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</li> <li>- Составления маршрута и текста экскурсии</li> <li>- Отбора объектов для показа во время экскурсии</li> <li>- Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями</li> <li>- Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий</li> <li>- Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)</li> <li>- Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута</li> <li>- Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)</li> <li>- Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение</li> <li>- Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги</li> <li>- Отбора информационных материалов для проведения экскурсии</li> <li>- Определения методических приемов проведения экскурсии</li> <li>- Оформления экскурсионной документации</li> </ul> |
|------------------|---|

|       |   |
|-------|---|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии</li> <li>- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</li> <li>- Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</li> <li>- Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</li> <li>- Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)</li> <li>- Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)</li> <li>- Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения</li> <li>- Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</li> <li>- Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи</li> <li>- Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу</li> <li>- Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)</li> </ul>            |
| Уметь | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг</li> <li>- Принимать заказы на экскурсионные услуги</li> <li>- Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги</li> <li>- Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения</li> <li>- Использовать систему электронных путевок</li> <li>- Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)</li> <li>- Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг</li> <li>- Составлять программы экскурсионного обслуживания</li> <li>- Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания</li> <li>- Бронировать транспортные услуги для организации экскурсий</li> <li>- Организовывать питание туристов (экскурсантов)</li> <li>- Организовывать посещение объектов экскурсионного показа</li> <li>- Обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий</li> <li>- Определять тему и составлять маршрут экскурсии</li> <li>- Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию</li> <li>- Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий</li> <li>- Планировать и составлять план маршрута (по видам</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>туризма)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</li> <li>- Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов)</li> <li>- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</li> <li>- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации</li> <li>- Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания</li> <li>- Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания</li> <li>- Сбирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам</li> <li>- Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий</li> <li>- Составлять методическую разработку экскурсии</li> <li>- Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание</li> <li>- Применять технику публичных выступлений</li> <li>- Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов</li> <li>- Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания</li> <li>- Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии</li> <li>- Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств</li> <li>- Использовать технические средства при проведении экскурсий</li> <li>- Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий</li> <li>- Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе</li> <li>- Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии</li> <li>- Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</li> </ul> |
|--|---|

|       |  |
|-------|--|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)</li> <li>- Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</li> </ul>  |
| Знать | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты</li> <li>- Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</li> <li>- Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</li> <li>- Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Основы делопроизводства</li> <li>- Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий</li> <li>- Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</li> <li>- Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Правила оформления документации</li> <li>- Структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке</li> <li>- Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии</li> <li>- Туристские ресурсы Российской Федерации</li> <li>- Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</li> <li>- Методика разработки и проведения экскурсий</li> <li>- Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги</li> <li>- Этику межкультурного и делового общения</li> <li>- Физико-географические особенности района путешествия</li> <li>- Погодно-климатические условия района путешествия</li> <li>- Флору и фауну района путешествия</li> <li>- Характер и особенности рельефа района путешествия</li> <li>- Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера</li> <li>- Социально-культурные особенности района маршрута</li> <li>- Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия</li> <li>- Базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <p>погодой (по видам туризма)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания</li> <li>- Формы и методы проведения экскурсий</li> <li>- Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</li> <li>- Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий</li> <li>- Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий</li> <li>- Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания</li> <li>- Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</li> <li>- Порядок контроля реализации заказов на экскурсии</li> <li>- Правила безопасности при использовании различных видов личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения (по видам туризма)</li> <li>- Общие принципы охраны природы (по видам туризма)</li> <li>- Номера контактных телефонов территориальных органов МЧС России или спасательных служб в районе прохождения маршрута</li> <li>- Правила дорожного движения</li> <li>- Устройство транспортных средств, правила их безопасной эксплуатации и ремонта</li> </ul> |
|--|---|

Организация рабочего места;

Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения;

Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ;

Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;

Разработка плана целей деятельности служб.

## 2. РЕЗУЛЬТАТ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом прохождения производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями, предусмотренных ФГОС СПО, ПОП по специальности (Таблица 2.1).

Таблица 2.1- Формируемые компетенции при освоении производственной практики

| Код     | Наименование результата обучения  |
|---------|---|
| ПК 1.1  | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства             |
| ПК 1.2  | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства          |
| ПК 1.3  | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4  | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги                                      |
| ПК 2.1. | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.   |
| ПК 2.2. | Координировать работу по реализации заказа.   |

### **Владеть навыками:**

- Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
- Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии
- Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
- Поддержания контактов с туристскими информационными центрами
- Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания
- Отбора и изучения экскурсионных объектов
- Формирования программ экскурсионного обслуживания
- Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)
- Составления маршрута и текста экскурсии
- Отбора объектов для показа во время экскурсии
- Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями
- Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
- Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
- Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута

- Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)
- Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение
- Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
- Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги
- Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
- Отбора информационных материалов для проведения экскурсии
- Определения методических приемов проведения экскурсии
- Оформления экскурсионной документации
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья
- Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
- Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
- Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)
- Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)
- Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения
- Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)
- Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи
- Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу
- Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)

### 3 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Объем производственной практики и виды работ

Таблица 3.1 – Объем производственной практики и виды работ

| № п/п | Виды работ учебной практики  | Объем в часах/неделях |
|-------|--|-----------------------|
| 1.    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг</li> <li>- Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами</li> <li>- Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»</li> <li>- Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии</li> <li>- Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа.</li> <li>- Выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера</li> <li>- Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии</li> <li>- Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения.</li> <li>- Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья.</li> <li>- Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро.</li> <li>- Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах.</li> <li>- Организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи.</li> <li>- Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги.</li> <li>- Получение, учет и оформление заказов на экскурсии.</li> <li>- Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами.</li> <li>- Поддержание контактов с туристскими информационными центрами.</li> <li>- Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги.</li> <li>- Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги.</li> <li>- Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги.</li> <li>- Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги.</li> </ul> | 72/2                  |
|       | ВСЕГО  | 72/2                  |

### 3.2. Содержание учебной практики профессионального модуля

| Наименование разделов и тем   | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ  | Объем часов | Уровень освоения, формируемые компетенции  |
|---|--|-------------|--|
| <p>МДК 03.01<br/>Освоение профессии «Ассистент экскурсовода (гида)»</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг</li> <li>- Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами</li> <li>- Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»</li> <li>- Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии</li> <li>- Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа.</li> <li>- Выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера</li> <li>- Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии</li> <li>- Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения.</li> <li>- Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья.</li> <li>- Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро.</li> <li>- Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах.</li> <li>- Организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи.</li> <li>- Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги.</li> <li>- Получение, учет и оформление заказов на экскурсии.</li> </ul> | 72          | <p>3</p> <p>ПК 1.1.<br/>ПК 1.2<br/>ПК 1.3.<br/>ПК 1.4.<br/>ПК 2.1<br/>ПК 2.2</p> |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами.</li> <li>- Поддержание контактов с туристскими информационными центрами.</li> <li>- Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги.</li> <li>- Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги.</li> <li>- Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги.</li> <li>- Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги.</li> </ul> <p><b>Зачет с оценкой</b></p> |  |  |
|--|--|--|--|