



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по непрерывному
образованию

П.П. Шкаренков

« 09 » 2019 г.

Аннотации практик образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 Туризм (базовая подготовка)

Программа учебной и производственной практики (далее программа практики) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм (утвержден приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 474) в части освоения видов профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление турагентских услуг, Предоставление услуг по сопровождению туристов, Предоставление туроператорских услуг, Управление функциональным подразделением организации, Организация международного туризма.

Результатом освоения учебной и производственной практики является освоение **общих компетенций (ОК):**

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Задачи практики:

- характеристика объекта практики;
- изучение деятельности организации;
- выявление специфики исследуемой проблемы по месту прохождения практики;
- сбор фактического и нормативного материала по теме исследования;
- анализ, систематизация и обобщение собранной информации;
- закрепление и использование специальных знаний, полученных в рамках профессионального модуля;
- преобразование приобретенных теоретических знаний в систему профессиональных умений;
- овладение современными методами сбора, анализа и обработки научной информации по проблеме;

- подбор и анализ основной и дополнительной литературы в соответствии с проблематикой работ, выполняемых во время практики.
- приобретение опыта практической работы в соответствии с требованиями, установленными ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

Общий объем часов, отводимых на учебную и производственную практику – 730 часов.

Учебная практика направлена на формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, реализуется в рамках модулей ООП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Объем часов, отводимых на учебную практику – 360 часов (10 недель).

Результатом освоения учебной практики являются следующие **профессиональные компетенции**:

ПМ. 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПМ. 05 Организация международного туризма

ПК 5.1. Формировать маршруты и турпрограммы по различным регионам мира.

ПК 5.2. Осуществлять взаимодействие туроператоров, занимающихся формированием международных выездных туров с отечественными и зарубежными поставщиками туруслуг.

ПК 5.3. Осуществлять поиск и анализ актуальной информации о туристских международных ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных).

ПК 5.4. Использовать потенциал туристских регионов мира, актуальной информации об инфраструктуре туристских центров и экскурсионных объектах при формировании турпродуктов.

В результате прохождения учебной практики обучающиеся должны:

получить **практический опыт**: оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов; выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; оформления и расчёта стоимости турпакета по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю;

уметь: проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования; организовывать досуг туристов; проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; пользоваться основными законодательными актами, правовыми и нормативными документами, регулирующими сферу туризма, применять полученные знания в

практической деятельности; владеть ключевыми технологическими навыками создания и продвижения туристского продукта; ориентироваться в информационном поле бизнес – коммуникаций; оформлять документацию в соответствии с нормативной базой, используя информационные технологии использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации); проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; производить анализ и отбор конкретных организаций, необходимых для обеспечения проведения экскурсии; заключать договоры на обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций; проверять наличие необходимых документов (билетов, путёвок);

знать: основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; правила оказания первой медицинской помощи; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; туристскую индустрию и её структуру; особенности развития туризма и современное состояние международного туризма и туризма в России; формы и методы развития туризма; унификацию требований к информации и обслуживанию в современном туризме; обязательные элементы турпакета и правила его формирования; понятия и требования к качеству турпродукта; особенности туристских услуг, систему классификации в сфере туристских услуг; туроператорскую и турагентскую деятельность в туризме; систему классификации средств размещения; комплекс сервисных услуг, предоставляемых в туристско-гостиничных комплексах; виды транспорта, применяемые в туризме; туристские формальности и их использовании в организации международного выездного туризма; правила составления программы обслуживания туриста; особенности подготовки туриста к международному туру; ассортимент туров.

Для проведения промежуточной аттестации по учебной практике обучающийся представляет следующую документацию:

1. Отчет с выполненным индивидуальным заданием. Титульный лист отчета скрепляется подписью руководителя практики от организации и руководителя практики от колледжа.
2. Дневник практики, подписанный руководителем практики от организации и заверенный печатью или штампом организации.
3. Аттестационный лист с оценкой освоенных компетенций, подписанный руководителем практики от организации с указанием занимаемой должности.
4. Отзыв-характеристику с места прохождения практики, подписанную руководителем практики от организации и заверенную печатью или штампом организации.

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

Производственная практика (по профилю специальности) направлена на закрепление, расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении специальных дисциплин, приобретение практического опыта, формирование у студента общих и профессиональных компетенций и реализуется в рамках модулей ООП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

Объем часов, отводимых на производственную практику (по профилю специальности) – 216 часов (6 недель).

Результатом освоения производственной практики (по профилю специальности) являются следующие **профессиональные компетенции**:

ПМ. 01 Предоставление турагентских услуг

ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.

ПМ. 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов.

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

ПМ. 03. Предоставление туроператорских услуг

ПК 3.1. Проводить маркетинговые исследования, рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта.

ПК 3.2. Формировать туристский продукт.

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.

ПМ. 04. Управление функциональным подразделением организации.

ПК 4.1. Планировать деятельность подразделения.

ПК 4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК 4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию.

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающиеся должны:

получить **практический опыт**: выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказания визовой поддержки потребителю; оформления документации строгой отчетности; оценки готовности группы к турпоездке; проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождения туристов на маршруте; организации досуга туристов; контроля качества предоставляемых туристу услуг; составления отчета по итогам туристской поездки; проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам; планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета; предоставления сопутствующих услуг; расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта; взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта; работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг; планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на

специализированных выставках; сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; составления плана работы подразделения; проведения инструктажа работников; контроля качества работы персонала; составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; проведения презентаций; расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения);

уметь: определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран; проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования; организовывать досуг туристов; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; оформлять отчет о туристской поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов; осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний; работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; обрабатывать информацию и анализировать результаты; налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; работать с информационными и справочными материалами; составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; составлять

турпакеты с использованием иностранного языка; оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; оформлять страховые полисы; вести документооборот с использованием информационных технологий; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; работать с агентскими договорами; использовать каталоги и ценовые приложения; консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; работать с заявками на бронирование туруслуг; предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках; собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; использовать различные методы принятия решений; составлять план работы подразделения; организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; работать в команде и осуществлять лидерские функции; осуществлять эффективное общение; проводить инструктаж работников; контролировать качество работы персонала; контролировать технические и санитарные условия в офисе; управлять конфликтами; работать и организовывать работу с офисной техникой; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации; рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); собирать информацию о качестве работы подразделения; оценивать и анализировать качество работы подразделения; разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; внедрять инновационные методы работы;

знать: структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологии использования базы данных; статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме; виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; правила оформления деловой документации; правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию; основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфике спортивно-туристских походов различной категории сложности; правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; основы анимационной деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приемы контроля качества предоставляемых

туристу услуг; правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта; правила оказания первой медицинской помощи; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации; стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания; правила составления отчетов по итогам туристской поездки; виды рекламного продукта; правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; способы обработки статистических данных; методы работы с базами данных; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; планирование программ турпоездок; основные правила и методику составления программ туров; правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; способы устранения проблем, возникающих во время тура; методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; методику создания агентской сети и содержание агентских договоров; основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; правила бронирования туруслуг; методику организации рекламных туров; правила расчетов с турагентами и способы их поощрения; основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований; технику проведения рекламной кампании; методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; техники эффективного делового общения, протокол и этикет; специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами; значение планирования как функции управления; методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; виды планирования и приемы эффективного планирования; эффективные методы принятия решений; основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме; правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; принципы эффективного контроля; Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчетности в туризме; основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; методику проведения презентаций; основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения; инновации в сфере управления организациями туристской индустрии.

Для проведения промежуточной аттестации по производственной практике (по профилю специальности) обучающийся представляет следующую документацию:

1. Отчет с выполненным индивидуальным заданием. Титульный лист отчета скрепляется подписью руководителя практики от организации и руководителя практики от колледжа.
2. Дневник практики, подписанный руководителем практики от организации и заверенный печатью или штампом организации.
3. Аттестационный лист с оценкой освоенных компетенций, подписанный руководителем практики от организации с указанием занимаемой должности.
4. Отзыв-характеристику с места прохождения практики, подписанную руководителем практики от организации и заверенную печатью или штампом организации.

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

Производственная практика (преддипломная) направлена на углубление первоначального профессионального опыта, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку готовности обучающегося к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной

(дипломной) работы в организациях различных организационно-правовых форм; подборку материала, практических, статистических данных по теме дипломной работы; поиск информационных и документальных источников; сбору и обработке практического материала; сбору и обработке статистических данных.

Во время прохождения практики в *туроператорской фирме* обучающиеся занимаются сбором следующей информации для написания выпускной квалификационной работы (в зависимости от темы выпускной квалификационной работы): потребности разнообразных категорий туристов; направления туризма, по которым специализируется турфирма; формы и методы взаимодействия с поставщиками туристских услуг; методы продвижения туристского продукта на рынок и их эффективность; рекламная деятельность и эффективность рекламной компании; технология разработки туристского продукта в турфирме; данные для экономического обоснования деятельности турфирмы; аналитические и статистические данные; распределение обязанностей работников турфирмы; стратегия развития турфирмы; управление конфликтными ситуациями в турфирме и т.д.

Во время прохождения практики в *турагентской фирме* обучающиеся занимаются сбором следующей информации для написания выпускной квалификационной работы (в зависимости от темы выпускной квалификационной работы): потребности разнообразных категорий туристов; направления туризма, по которым специализируется турфирма; методы продвижения туристского продукта на рынок и их эффективность; рекламная деятельность и эффективность рекламной компании; технологии и методы продаж, используемые турфирмой; коммуникативные технологии, используемые турфирмой; обслуживание потенциальных туристов в турфирме и качество обслуживания; презентации туристского продукта в турфирме; сбор, обработка и анализа данных турфирмы по видам деятельности; методы руководства маркетингом и продажами турпродукта; методы повышения качества обслуживания клиентов в турфирме; мотивационно-стимулирующие мероприятия.

Объем часов, отводимых на производственную практику (преддипломную) – 144 часа (4 недели).

Для проведения промежуточной аттестации по производственной практике (преддипломной) обучающийся представляет следующую документацию:

1. Отчет с выполненным индивидуальным заданием. Титульный лист отчета скрепляется подписью руководителя практики от организации и руководителя практики от колледжа.

2. Дневник практики, подписанный руководителем практики от организации и заверенный печатью или штампом организации.

3. Аттестационный лист с оценкой выполненных заданий, подписанный руководителем практики от организации с указанием занимаемой должности.

4. Отзыв-характеристику с места прохождения практики, подписанную руководителем практики от организации и заверенную печатью или штампом организации.

Промежуточная аттестация – дифференцированный зачет (зачет с оценкой).