

ООО «Академия»  
Частное учреждение – профессиональная образовательная организация  
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**ПРАКТИКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**  
**ПМ. 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**  
Наименование специальности  
43.02.16 Туризм и гостеприимство  
Направленность: Туроператорские и турагентские услуги

2024 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

№ п/п	Название разделов	Стр.
1.	Паспорт рабочей программы практики	3
2.	Результаты освоения рабочей программы практики	9
3.	Структура и содержание рабочей программы практики	10
4.	Условия реализации рабочей программы практики	15
5.	Контроль и оценка результатов освоения рабочей программы практики	18

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения программы практики

Рабочая программа практик является частью основной профессиональной образовательной программы базовой подготовки в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских услуг.

Рабочая программа практики по ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» может быть использована в повышении квалификации и переподготовке специалистов в области туризма и гостиничного дела.

## 1.2 Цели и задачи практики

Программа практики направлена на углубление первоначального профессионального опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности в организациях различных организационно-правовых форм.

В основу практического обучения положены следующие принципы:

- сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся;
- использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.

Учебная и производственная практика студентов 3 курса специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» (Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Туроператорские и турагентские услуги) являются неотъемлемой частью учебного процесса и важным этапом в теоретической и профессиональной подготовке специалиста.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

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></ul>

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

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения вариативной части профессионального модуля должен:

#### **МДК 02.01**

##### **Знать:**

- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- основные правила и методику формирования туристских продуктов;
- методику расчета стоимости основных и дополнительных услуг в составе туристских продуктов;
- особенности и правила предоставления услуг предприятиями питания;
- принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг
- основы ценообразования в туристской деятельности;
- методику расчета себестоимости и стоимости туристского продукта;
- правила оформления документов при взаимодействии с консульскими и государственными учреждениями и страховыми компаниями;
- визовые, таможенные, страховые формальности;
- правила страхования;
- правила перевозки различными видами транспорта;
- методы изучения и анализ запросов потребителей.

##### **Уметь:**

- подбирать уникальные туристские услуги в составе туристского продукта;
- обосновать требования безопасности на маршруте, с указанием требований к инструктажам, гостам, наличию лицензированных документов;
- определить и дать характеристику географическим районам, по которым пройдет тур, обосновать концепцию и уникальность нового туристского продукта;

- подобрать оптимальный набор туристских услуг в составе туристского продукта в соответствии с требованиями заказчика;
- обосновать полноту и качество целевой аудитории нового туристского продукта;
- разработать программу тура с указанием затрат времени, общую карту-схему маршрута, а также карты-схемы ежедневных перемещений по маршруту;
- рассчитать стоимость вновь сформированного туристского продукта или услуг;
- формировать туристские продукты с учетом фактора сезонности;
- рассчитывать продолжительность туристских маршрутов;
- применять методы и принципы ценообразования при формировании туристского продукта;
- осуществлять подбор и бронирование транспортных услуг в соответствии с требованиями заказчика;
- осуществлять подбор и бронирование средств размещения и проживания в соответствии с требованиями заказчика;
- осуществлять подбор и бронирование услуг в соответствии с требованиями заказчика;
- обеспечение соответствия ГОСТов при формировании туристского продукта.

### **МДК 02.02**

#### **Знать:**

- правила и особенности оформления визовых документов;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- особенности бронирования пакетных туров;
- средства и методы вербального и невербального общения;
- методические приемы показа и рассказа;
- техники публичных выступлений, рассказа, ответов на вопросы;
- основы взаимодействия в команде, обеспечения ее сплоченности;
- правила публичной презентации и самопрезентации.
- основы клиенто-ориентированного взаимодействия;
- правила и нормы работы с возражениями;
- принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг.

#### **Уметь:**

- заполнять визовые документы в соответствии с действующими нормами и правилами;
- осуществлять подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на сайтах-агрегаторах туристских продуктов и услуг;
- осуществлять подбор и бронирование туристских продуктов и услуг на официальных сайтах туроператорских организаций;
- работать со специализированной системой бронирования туров туристских организаций;
- работать со специализированными туристскими информационными системами;
- использовать современные информационно-коммуникационные технологии при подготовке документов;
- проводить маркетинг существующих предложений от действующих туроператоров;
- представлять туристский продукт;
- оформлять и обрабатывать возражения и претензии к качеству туристского продукта или туристской услуги;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт.

### **МДК 02.03**

#### **Знать:**

- приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- контроль качества продукции на стадиях ее жизненного цикла;

- нормативные документы по контролю качества продукции;
- порядок проведения контроля качества;
- менеджмент качества;
- система контроля качества;
- стадии и объекты системы контроля качества;
- классификация видов контроля;
- критерии и принципы организации контроля качества;
- этапы проведения контроля качества продукции;
- контроль за выполнением требований безопасности туристских услуг;
- порядок контроля реализации заказов на экскурсии;
- требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;
- правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий;
- правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания;
- правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий;
- модель обеспечения качества туристских услуг;
- критерии качества услуги;
- модель расхождения качества услуги;
- достижение качества услуги.

**Уметь:**

- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- контролировать реализацию заказов на экскурсионные услуги;
- осуществлять контроль за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии;
- разрабатывать модели качества услуги в экскурсионном бюро;
- определять показатели качества обслуживания при предоставлении туроператорских услуг;
- определять показатели качества обслуживания при предоставлении турагентских услуг.

**МДК 02.04**

**Знать:**

- основные понятия и определения. Особенности туристского продукта и их влияние на технологии продаж. Структурная модель туристского продукта;
- особенности функционирования туристского рынка. Современный туристский рынок и перспективы его развития. Сегментация туристского рынка. Выбор целевого рынка туристских услуг. Позиционирование туристского продукта;
- туристские мотивации и их влияние на технологии продаж. Психологические процессы, влияющие на технологии продаж. Процесс принятия клиентом решения о покупке. Типы покупателей;
- правила продажи туристского продукта потребителю. Каналы распределения туристского продукта;
- торговые взаимоотношения между участниками каналов распределения. Электронная коммерция в туризме. Выставочная деятельность туристской фирмы;
- цели презентации. Взаимодействие продавца и покупателя на этом этапе. Правила и рекомендации проведения презентации. Переговоры о цене турпродукта;
- подготовительный этап. Управление контактом с клиентом. Технология управления контактом. Приемы воздействия на клиента. Исследование потребностей клиентов;

– порядок прохождения заявки клиента и оформления договорных отношений между турфирмой и клиентом. Договор на туристское обслуживание;

– правила аннуляций и изменений туров. Отказ от забронированных туристских услуг. Аннуляция, её виды. Сроки аннуляции и штрафные санкции. Размер аннуляционного штрафа;

– оформление турпакета. Турдокументы. Туристская путевка. Туристский ваучер. Программа путешествия. Страховой полис. Транспортные документы (билеты). Памятка. Оформление документов на транспорт. Международные перевозки в выездном туризме. Международные полеты, их виды. Сервис, предлагаемый авиакомпаниями. Договоры турфирм с авиакомпаниями. Квота мест. Виды квот. Агентское соглашение. Чартерные рейсы: обязанности заказчика, перевозчика;

– работа с возражениями и сомнениями клиента туристической компании. Диагностика ложных возражений. Общие правила работы с возражениями. Способы и методы обработки возражений. Стимулирование клиента на покупку;

– послепродажное обслуживание и формирование лояльности потребителя. Послепродажное обслуживание в зависимости от степени удовлетворения клиента. Работа с жалобами и претензиями;

– цена в комплексе маркетинга туристской фирмы. Основные этапы ценообразования туристского продукта. Факторы, цели, методы, стратегия и тактика ценообразования в сфере туризма. Особенности использования SEO при продвижении туристских продуктов;

– сущность маркетинговых коммуникаций туристской фирмы. Разработка коммуникационной стратегии. Имидж туристского предприятия. Маркетинговые исследования рынка туристских услуг;

– стратегическое маркетинговое планирование деятельности туристской фирмы. Текущее планирование маркетинговой деятельности;

– основы рекламы. Рекламная кампания;

– SMM инструменты продвижения туристских продуктов. Основы медиапланирования.

#### **Уметь:**

– искать потребительскую пользу продукта;

– строить диалог с покупателем;

– разрабатывать тур и проводить позиционирования турпродукта;

– определять конкурентные преимущества турпродукта и турфирмы;

– исполнять, изменять, прекращать договор о реализации туристского продукта;

– составлять программы продвижения существующего на рынке турпродукта или «линейки» туристских продуктов. Разрабатывать план-график мероприятий по продвижению туристского продукта с использованием инструментов продвижения с указанием этапов реализации и бюджета;

– давать характеристику и обосновывать основные преимущества компании-разработчика турпродукта и самого турпродукта. Выявлять его прямых и косвенных конкурентов с указанием на турпродукт, определять и обосновывать важность и полноту целевой аудитории и ядра целевой аудитории, указать на основные способы продвижения турпродукта и стратегии позиционирования турпродукта;

– оценивать рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов;

– обрабатывать возражения клиента на предложенный вариант пакетного тура;

– разрабатывать рекламный буклет тура;

– определять ключевые цели рекламной кампании. Рассчитывать бюджет продвижения туристского продукта и услуг;

– определять носителя для размещения рекламы, разработка рекламного обращения. Составлять полнофункциональные брифы с целью дальнейшего сотрудничества с рекламными кампаниями.

### **Учебная практика:**

- анализ жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания;
- отработка навыков согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;
- отработка навыков заполнения договора о реализации туристского продукта;
- отработка навыков использования современных информационно-коммуникационных технологий при подготовке документов;
- отработка навыков оформления необходимого комплекта документов при реализации туристского продукта;
- отработка навыков систематизировать и анализировать проведенные маркетинговые исследования;
- организация контроля за реализацией туристских продуктов и послепродажным обслуживанием; выполнением принимающей стороной и контрагентами обязательств по заключенным договорам;
- отработка навыков ведения деловой переписки;
- демонстрация навыков применения правил и норм ведения деловых переговоров.

### **Производственная практика**

- определение и анализ потребностей потребителя. Отработка умения составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- подбор пакетного тура и оформление программы обслуживания пакетного тура. оформление коммерческого предложения на поездку, а также заполняют договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом;
- планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета. разработка ассортимента сопутствующих услуг в туристической поездке. составление программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта;
- расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- организация работы с российскими и иностранными клиентами и агентами;
- изучение и анализ информации, принятие мер по устранению недостатков в обслуживании туристов. Ведение необходимого документооборота и отчетности;
- анализ качества предоставляемых услуг. Работа с жалобами и претензиями туристов;
- организация контроля за реализацией туристских продуктов;
- консультация туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней;
- анализ спроса потребителей туристских услуг и внесение предложений по расширению сферы деятельности туроператора.

## **1.3 Количество часов на освоение рабочей программы практики:**

Всего 180 часов в рамках освоения ПМ , в том числе:

Учебная практика – 108 часов

Производственная практика – 72 часа

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы практики является сформированность у обучающихся первоначальных практических профессиональных умений в рамках модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности: Предоставление туроператорских услуг, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной профессии.

### 2.1.1. Перечень общих компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование общих компетенций</b>
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

### 2.1.2. Перечень профессиональных компетенций

<b>Код</b>	<b>Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций</b>
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

#### 3.1. Тематический план рабочей программы учебной практики

Код ПК	Наименование тем учебной практики	Виды работ	Объем часов	Уровень освоения	
<b>Раздел 1. Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>					
<b>ПК 2.2</b>	<b>Тема 1.</b> Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>12</b>	2-3	
		1	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.		2
		2	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.		2
		3	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.		2
		4	Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства		2
		5	Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства		2
		6	Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства		2
<b>ПК 2.2</b>	<b>Тема 2.</b> Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>20</b>	2-3	
		7	Изучение перечня основных и дополнительных услуг.		2
		8	Изучение перечня основных и дополнительных услуг.		2
		9	Изучение перечня основных и дополнительных услуг.		2
		10	Проектирование туров с учетом запросов потребителей.		2
		11	Проектирование туров с учетом запросов потребителей.		2
		12	Проектирование туров с учетом запросов потребителей.		2
		13	Проектирование туров с учетом запросов потребителей.		2
		14	<i>Анализ жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания</i>		2
		15	<i>Анализ жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания</i>		2
16	<i>Анализ жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания</i>	2			

ПК 2.1	Тема 3. Осуществление приема заказов от туристов	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>12</b>	2-3
		17	Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости	2	
		18	Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости	2	
		19	Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости	2	
		20	<i>Отработка навыков согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников</i>	2	
		21	<i>Отработка навыков согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников</i>	2	
22	<i>Отработка навыков согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников</i>	2			
ПК 2.1-2.2	Тема 4. Проверка наличия всех реквизитов заказа	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>16</b>	2-3
		23	<i>Отработка навыков заполнения договора о реализации туристского продукта</i>	2	
		24	<i>Отработка навыков заполнения договора о реализации туристского продукта</i>	2	
		25	<i>Отработка навыков заполнения договора о реализации туристского продукта</i>	2	
		26	<i>Отработка навыков использования современных информационно-коммуникационных технологий при подготовке документов</i>	2	
		27	<i>Отработка навыков использования современных информационно-коммуникационных технологий при подготовке документов</i>	2	
		28	<i>Отработка навыков использования современных информационно-коммуникационных технологий при подготовке документов</i>	2	
		29	<i>Отработка навыков оформления необходимого комплекта документов при реализации туристского продукта</i>	2	
		30	<i>Отработка навыков оформления необходимого комплекта документов при реализации туристского продукта</i>	2	
ПК 2.1-2.2	Тема 5. Идентификация вида заказа	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	2-3
		31	Формирование технологической карты тура	2	
		32	Формирование технологической карты тура	2	
		33	Формирование технологической карты тура	2	
		34	<i>Отработка навыков систематизировать и анализировать проведенные маркетинговые исследования</i>	2	
		35	<i>Отработка навыков систематизировать и анализировать проведенные маркетинговые исследования</i>	2	

ПК 2.1-2.2	Тема 6. Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>10</b>	2-3
		36	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе	2	
		37	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе	2	
		38	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе	2	
		39	<i>Организация контроля за реализацией туристских продуктов и послепродажным обслуживанием, выполнением принимающей стороной и контрагентами обязательств по заключенным договорам</i>	2	
		40	<i>Отработка навыков ведения деловой переписки</i>	2	
ПК-2.1-2.2	Тема 7. Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.	<b>Содержание учебного материала</b>		<b>28</b>	2-3
		41	<i>Демонстрация навыков применения правил и норм ведения деловых переговоров</i>	2	
		42	Изучение правила по технике безопасности	2	
		43	Изучение правила по технике безопасности	2	
		44	Изучение правила по технике безопасности	2	
		45	Разработка программы обслуживания туристов	2	
		46	Разработка программы обслуживания туристов	2	
		47	Разработка программы обслуживания туристов	2	
		48	Организация обслуживания туристов в программном туризме.	2	
		49	Организация обслуживания туристов в программном туризме.	2	
		50	Организация обслуживания туристов в программном туризме.	2	
		51	Рассчитать тур по заданным позициям	2	
		52	Рассчитать тур по заданным позициям	2	
		53	Рассчитать тур по заданным позициям	2	
54	Дифференцированный зачет	2			
		Всего	108		

### 3.2. Тематический план рабочей программы производственной практики

Код ПК	Наименование тем производственной практики	Виды работ	Объем часов	Уровень освоения
	Тема 1. Вводный инструктаж	<b>№1. Ознакомление с целями и задачами практики. Составление плана и графика работы на период практики.</b> Знакомство с правилами внутреннего распорядка, рабочим местом и руководителем практики от предприятия (организации). Анализ вида, структуры, функций организации. Изучение инструкций по охране труда и техники безопасности	6	3
	Тема 2. Изучение организационно-управленческой деятельности предприятия			
ПК 2.2	Тема 3. Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	<b>№2. Разработка материалов для проведения маркетинговых исследований.</b> <i>Определение и анализ потребностей потребителя. Отработка умений составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров</i>	6	3
ПК 2.2	Тема 4. Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)	<b>№3. Подбор пакетного тура и оформление программы обслуживания пакетного тура.</b> <i>Оформление коммерческого предложения на поездку, а также заполняют договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом.</i>	6	3
ПК 2.1	Тема 5. Осуществление приема заказов от туристов	<b>№4.</b> Формирование туристского продукта.	6	
		<b>№5. Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета.</b> <i>Разработка ассортимента сопутствующих услуг в туристической поездке. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов.</i>		
ПК 2.1-2.2	Тема 6. Проверка наличия всех реквизитов заказа	<b>№6. Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта.</b> <i>Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Организация работы с российскими и иностранными клиентами и агента.</i>	6	3
ПК 2.2	Тема 7. Идентификация	<b>№7.</b> <i>Изучение и анализ информации, принятие мер по устранению недостатков в</i>	6	3

	<b>вида заказа</b>	<i>обслуживании туристов. Ведение необходимого документооборота и отчетности</i>		
<b>ПК 2.1-2.2</b>	<b>Тема 8. Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль</b>	<i>№8 Анализ качества предоставляемых услуг. Работа с жалобами и претензиями туристов</i>	<b>6</b>	3
		<i>№9. Организация контроля за реализацией туристских продуктов</i>		
<b>ПК 2.1-2.2</b>	<b>Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</b>	<i>№10 Консультация туристов о правилах оформления заказов и бронирования, о категориях гостиниц, уровне обслуживания в них, о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и правилах пребывания в ней</i>	<b>6</b>	
		<i>№11. Анализ спроса потребителей туристских услуг и внесение предложений по расширению сферы деятельности туроператора</i>	<b>6</b>	
<b>ПК 2.1-ПК 2.2</b>	<b>Дифференцированный зачёт</b>	№12 Дифференцированный зачет	<b>6</b>	
		<b>Всего</b>	<b>72</b>	

Тема практики формируется преподавателем исходя из рабочей программы профессионального модуля. Уровень освоения проставляется напротив каждого вида деятельности.

Для характеристики уровня освоения вида работ используются следующие обозначения:

2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);

3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

**4.1. Для реализации программы профессионального модуля предусмотрены следующие специальные помещения:**

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж», оснащенные в соответствии с образовательной программой по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Оснащенные базы практики в соответствии с образовательной программы по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

**Оборудование учебного кабинета:**

- посадочные места обучающихся – 25;
- рабочее место преподавателя – 1;
- персональный компьютер – 1;
- набор плакатов;
- стенды;
- комплект нормативной и учебно-методической документации.

### 4.2 Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпрямкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

2. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

3. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

4. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению: учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 106 с. – ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>

5. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>

6. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>

7. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина ; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>
8. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/944609>
9. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
10. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>
11. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>
12. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>
13. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
14. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>
15. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>
16. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

17. Технологии защиты информации в компьютерных сетях : учебное пособие для СПО / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. Суоров. – Саратов: Профобразование, 2021. – 368 с. – ISBN 978-5-4488-1014-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102207>

18. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 342 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-4561-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/426329>

19. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

20. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова ; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

21. Быстров, С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 375 с. — (Среднее профессиональное образование). Электронно библиотечная система Znanium.com.

22. Сарафанова Е. В - Маркетинг в туризме: Учебное пособие / Е.В. Сарафанова, А.В. Яцук. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2017. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-124-0 Электронно библиотечная система Znanium.com.

23. Н.Л.Любавина и др. Технология и организация туроператорской деятельности. Учебник для студентов СПО.-М., ИЦ «Академия», 2019

24. Абабков, Ю. Н. Маркетинг в туризме : учебник / Ю. Н. Абабков, М. Ю. Абабкова, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 214 с. — (Среднее профессиональное образование).

25. Е.В.Сарафанова. Маркетинг в туризме. Учеб. пособие для студентов СПО.- М, «Альфа-М: Инфра-М», 2016

#### **4.2.1. Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

5. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/919893>

6. Электронно библиотечная система Znanium.com - <http://znanium.com>.

7. Правовая система «Консультант плюс» - <http://www.consultant.ru>

8. Информационно-правовой портал «Гарант» - <http://base.garant.ru>

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения учебной и производственной практики осуществляется руководителем практики в рамках промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета.

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля <sup>1</sup>	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа	Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению и обработке заказов	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<sup>1</sup> В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

Общество с ограниченной ответственностью «Академия»  
Частное учреждение - профессиональная образовательная организация  
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»  
(ЧУ ПОО КТУИС)

**ОТЧЕТ**  
**ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»**

Обучающегося 3 курса группы

---

ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

специальность

Руководитель практики техникума

---

ФИО

---

подпись

2023 год

Общество с ограниченной ответственностью «Академия»  
Частное учреждение - профессиональная образовательная организация  
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»  
(ЧУ ПОО КТУИС)

**ДНЕВНИК  
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

**ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»**

Обучающегося 3 курса группы

---

ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Руководитель практики техникума

---

ФИО

---

подпись

2023 год

№	Дата	Вид деятельности	Содержание работы	Отметка о выполнении (да/нет)
1		Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства	
2		Консультирование туристов сроки и место выполнения	Изучение перечня основных и дополнительных услуг. Проектирование туров с учетом запросов потребителей. <i>Анализ жалоб и претензий туристов к качеству туристского обслуживания</i>	
3		Осуществление приема заказов от туристов	Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. <i>Отработка навыков согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников</i>	
4		Проверка наличия всех реквизитов заказа	<i>Отработка навыков заполнения договора о реализации туристского продукта. Отработка навыков использования современных информационно-коммуникационных технологий при подготовке документов. Отработка навыков оформления необходимого комплекта документов при реализации туристского продукта</i>	
5		Идентификация вида заказа	Формирование технологической карты тура. <i>Отработка навыков систематизировать и анализировать проведенные маркетинговые исследования</i>	
6		Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. <i>Организация контроля за реализацией туристских продуктов и послепродажным обслуживанием, выполнением принимающей стороной и контрагентами обязательств по заключенным договорам. Отработка навыков ведения деловой переписки</i>	
7		Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.	<i>Демонстрация навыков применения правил и норм ведения деловых переговоров.</i> Изучение правила по технике безопасности. Разработка программы обслуживания туристов. Организация обслуживания туристов в программном туризме. Рассчитать тур по заданным позициям	
8		Дифференцированный зачёт	Защита отчета	

# АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающегося \_\_\_\_\_.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Туроператорские и турагентские услуги

Группа

по итогам прохождения учебной практики по ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» в объеме 108 часов

в период с « » \_\_\_\_\_ 20 г. по « » \_\_\_\_\_ 20 г.

наименование предприятия, организации

Вид деятельности	Код и наименование ПК	Оценка (освоена/не освоена)	Подпись руководителя практики
Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа		
Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов		
Осуществление приема заказов от туристов	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов		
Проверка наличия всех реквизитов заказа	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов		
Идентификация вида заказа	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа		
Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа		
Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа		

Средний балл: \_\_\_\_\_

**Руководитель практики от предприятия прохождения практики**

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО, должность

## ХАРАКТЕРИСТИКА

Обучающегося \_\_\_\_\_.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Туроператорские и турагентские услуги

Группа

по итогам прохождения учебной практики по ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» в объеме 108 часов

в период с « » \_\_\_\_\_ 20 г. по « » \_\_\_\_\_ 20 г.

наименование предприятия, организации

Оцениваемые показатели	Граничные критерии оценки		Оценка показателей (по 5-бальной шкале)
	отлично	неудовлетворительно	
ОК 01 Отношение к работе	Ответственно относится к выполнению полученного задания, не допускал опозданий и пропусков, все материалы предоставлены	Регулярные опоздания и пропуски. Отношение к работе крайне безответственное, материалы практик к указанному сроку не предоставлены	
ОК02. Использование информационно-коммуникационные технологии в процессе деятельности	Грамотно работает с прикладным программным обеспечением	Не способен самостоятельно использовать современные прикладные программы	
ОК 03,04 Умение решать профессиональные задачи	Способен решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях, осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Не способен к самостоятельным решениям и анализу информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
ОК 05. Взаимоотношения в коллективе и эффективность работы как члена команды	Коммуникабелен. Способен работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать	Отношения с коллегами напряженные, любую работу порученную как члену коллектива пытается переложить на других. Не способен брать на себя ответственность	

	и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий		
ОК 09. Умение использовать полученные ранее знания и навыки для решения конкретных задач	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личностного развития, способен заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации  Готов к смене технологий в профессиональной деятельности	Не способен осознанно планировать повышение квалификации  Не готов к смене технологий в профессиональной деятельности	

Средний балл: \_\_\_\_\_

Дополнительная характеристика \_\_\_\_\_

**Руководитель практики от предприятия прохождения практики**

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

— *Подпись*

*ФИО, должность*

М.П. « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Академия»  
Частное учреждение - профессиональная образовательная организация  
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»  
(ЧУ ПОО КТУИС)

**ОТЧЕТ**  
**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**  
**ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»**

Обучающегося 3 курса группы

---

ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

специальность

Руководитель практики техникума

---

ФИО

---

подпись

2023 год

Общество с ограниченной ответственностью «Академия»  
Частное учреждение - профессиональная образовательная организация  
«Краснодарский техникум управления, информатизации и сервиса»  
(ЧУ ПОО КТУИС)

**ДНЕВНИК**  
**ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**  
**ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»**

Обучающегося 3 курса группы

---

ФИО

43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Руководитель практики техникума

---

ФИО

---

подпись

2023 год

№	Дата	Вид деятельности	Содержание работы	Отметка о выполнении (да/нет)
1.		<b>Вводный инструктаж</b>	Ознакомление с целями и задачами практики. Составление плана и графика работы на период практики	
2.		<b>Изучение организационно-управленческой деятельности предприятия</b>	Знакомство с правилами внутреннего распорядка, рабочим местом и руководителем практики от предприятия (организации). Анализ вида, структуры, функций организации. Изучение инструкций по охране труда и техники безопасности	
3.		<b>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа</b>	Разработка материалов для проведения маркетинговых исследований Определение и анализ потребностей потребителя Отработка умений составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров	
4.		<b>Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)</b>	Подбор пакетного тура и оформление программы обслуживания пакетного тура. Оформление коммерческого предложения на поездку, а также заполняют договор о реализации турпродукта между турагентом и клиентом.	
5.		<b>Осуществление приема заказов от туристов</b>	Формирование туристского продукта. Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета. Разработка ассортимента сопутствующих услуг в туристической поездке. Составление программы туров для российских и зарубежных клиентов.	
		<b>Проверка наличия всех реквизитов заказа</b>	Расчет себестоимости турпакета и определение цены турпродукта Расчет стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания. Организация работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг	
7.		<b>Идентификация вида заказа</b>	Изучение и анализ информации, принятие мер по устранению недостатков в обслуживании туристов. Ведение необходимого документооборота отчетности.	
8.		<b>Направление заказа в</b>	Анализ качества предоставляемых услуг	

		<b>соответствующее подразделение туроператора и его контроль</b>	Организация контроля за реализацией туристских продуктов	
9.		<b>Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.</b>	Консультация туристов о правилах оформления обслуживания в них, о правилах въезда и выезда из них. Анализ спроса потребителей туристской деятельности туроператора	
10.		<b>Дифференцированный зачёт</b>	Защита отчетов	

## АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Обучающегося \_\_\_\_\_.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Туроператорские и турагентские услуги

Группа

по итогам прохождения производственной практики по ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» в объеме 72 часа

в период с « » \_\_\_\_\_ 20 г. по « » \_\_\_\_\_ 20 г.

в наименование предприятия, организации

Вид деятельности	Код и наименование ПК	Оценка (освоена/не освоена)	Подпись руководителя практики
Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа		
Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа)	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов		
Осуществление приема заказов от туристов	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов		
Проверка наличия всех реквизитов заказа	ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов		
Идентификация вида заказа	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа		
Направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа		
Корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.	ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа		

Средний балл: \_\_\_\_\_

**Руководитель практики от предприятия прохождения практики**

\_\_\_\_\_  
Подпись

\_\_\_\_\_  
ФИО, должность

## ХАРАКТЕРИСТИКА

Обучающегося \_\_\_\_\_.

по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству направленность: Туроператорские и турагентские услуги

Группа

по итогам прохождения производственной практики по ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» в объеме 72 часа

в период с « » \_\_\_\_\_ 20 г. по « » \_\_\_\_\_ 20 г.

наименование предприятия, организации

Оцениваемые показатели	Граничные критерии оценки		Оценка показателей (по 5-бальной шкале)
	отлично	неудовлетворительно	
ОК 01 Отношение к работе	Ответственно относится к выполнению полученного задания, не допускал опозданий и пропусков, все материалы предоставлены	Регулярные опоздания и пропуски. Отношение к работе крайне безответственное, материалы практик к указанному сроку не предоставлены	
ОК02. Использование информационно-коммуникационные технологии в процессе деятельности	Грамотно работает с прикладным программным обеспечением	Не способен самостоятельно использовать современные прикладные программы	
ОК 03,04 Умение решать профессиональные задачи	Способен решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях, осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Не способен к самостоятельным решениям и анализу информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	
ОК 05. Взаимоотношения в коллективе и эффективность работы как члена команды	Коммуникабелен. Способен работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать	Отношения с коллегами напряженные, любую работу порученную как члену коллектива пытается переложить на других. Не способен брать на себя ответственность	

	и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий		
ОК 09. Умение использовать полученные ранее знания и навыки для решения конкретных задач	Самостоятельно определяет задачи профессионального и личного развития, способен заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации  Готов к смене технологий в профессиональной деятельности	Не способен осознанно планировать повышение квалификации  Не готов к смене технологий в профессиональной деятельности	

Средний балл: \_\_\_\_\_

Дополнительная характеристика \_\_\_\_\_

**Руководитель практики от предприятия прохождения практики**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
*Подпись* / *ФИО, должность*

М.П. « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.