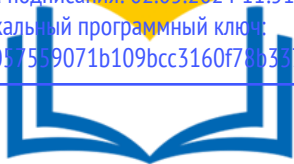


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Ивлиев Тимур Юрьевич  
Должность: Директор  
Дата подписания: 02.05.2024 11:51:25  
Уникальный программный ключ:  
85c057559071b109bсс3160f78b337f0ba948b3c



109439, г. Москва, ул. Волгоградский проспект,  
дом 138, корпус 3

Автономная некоммерческая организация  
профессионального образования  
**«Интерколледж»**  
(АНО ПО «Интерколледж»)

тел. 8 (495) 379-01-62  
Web-сайт: <http://intercollege.su/>  
e-mail: [info@intercollege.su](mailto:info@intercollege.su)

## Рабочая программа учебной практики

### **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства

МДК.04.01. Осуществление расчетов с клиентом за предоставление услуги туризма и гостеприимства

### **ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг

МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг

МДК.02.03. Координация качества выполнения турагентских услуг

### **ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников**

МДК.03.01. Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

## **Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство (базовая подготовка)**

ОДОБРЕНА

Предметно-цикловой комиссией  
туристских дисциплин

Рабочая программа учебной практики  
разработана на основе Федерального государственного  
образовательного стандарта среднего  
профессионального образования  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Протокол № 4  
от « 15 » декабря 20 23 г.

Председатель предметно-цикловой комиссии  
туристских дисциплин

  
(Подпись)

А.И. Левина  
(Ф.И.О.)

Заместитель директора по учебно-  
методической работе

  
(Подпись)

О.В. Данилина  
(Ф.И.О.)

Составитель: \_\_\_\_\_ А.И. Левина  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, место работы

Рецензент: \_\_\_\_\_ Э.В. Гиммельфарб  
Ф.И.О., ученая степень, звание, должность, место работы

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Паспорт программы учебной практики	4
2	Результаты освоения учебной практики	11
3	Структура и содержание учебной практики	14
4	Условия реализации рабочей программы учебной практики	18
5	Контроль и оценка результатов освоения учебной практики (виды профессиональной деятельности)	19

## **1. Паспорт рабочей программы учебной практики**

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**

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

**ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников**

### **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной практики профессиональных модулей **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников**, является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство, укрупненная группа 43.00.00 Сервис и туризм**.

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД):

**ПМ.01 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.

**ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):**

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

**ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):**

ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах

ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

### **1.2. Цели и задачи учебной практики**

Формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта по специальности в части освоения основных видов профессиональной деятельности: **ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников**

В результате освоения программы учебной практики студент должен:

**иметь практический опыт ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства:**

- координации работы сотрудников предприятий туризма и гостеприимства;

- осуществления организации и контроля работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- в использовании техники переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.

**уметь:**

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.

**знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;
- основы трудового законодательства Российской Федерации;
- основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;
- теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;
- оказывать первую помощь;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства.

**иметь практический опыт ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг:**

- 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.

**уметь:**

- координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;
- владеть культурой межличностного общения;
- владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;
- владеть техникой количественной оценки и анализа информации;
- владеть методикой хранения и поиска информации;
- вести документацию, хранение и извлечение информации;
- пользоваться компьютерными программами бронирования туров;
- осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;
- собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;
- формировать банки данных.

**знать:**

- законодательство Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;
- ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;
- цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;
- системы бронирования услуг;
- организацию работы с запросами туристов;

- требования к оформлению и учету заказов;
- порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;
- виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- программное обеспечение деятельности туристских организаций;
- этику делового общения;
- основы делопроизводства;
- правила внутреннего трудового распорядка;
- правила по охране труда и пожарной безопасности.

**иметь практический опыт ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников:**

- 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
- Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
- Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги
- Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги
- Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
- Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания
- Отбора и изучения экскурсионных объектов
- Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания
- 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
- Отбора информационных материалов для проведения экскурсии
- Определения методических приемов проведения экскурсии
- Объезда (обхода) маршрута экскурсии
- Оформления экскурсионной документации
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения
- 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
- Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями
- Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций
- Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
- Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии
- Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии

- Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии
- Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
- Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
- Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)
- Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма)
- Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)
- Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)
- Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма)
- Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (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
- Подготовки снаряжения (по видам туризма)
- Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма)
- Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма)
- Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма)
- Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма)
- Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)
- Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи
- Обеспечения связи между экипажами транспортных средств
- Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу
- Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма)
- Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма)
- Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах
- Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма)
- Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута
- Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями
- Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами
- Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма)
- Планирования и помощи в организации кормления лошадей
- Чистки и седловки лошадей

- Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут
- Ухода за лошадей
- Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте
- Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма)
- Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма)
- Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма)
- Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение
- Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)
- Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма)
- Организации транспортировки пострадавшего
- Организации аварийных бивуаков
- Эвакуации пострадавших

**уметь:**

- Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг
- Принимать заказы на экскурсионные услуги
- Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги
- Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения
- Использовать систему электронных путевок
- Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги
- Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
- Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги
- Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
- Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг
- Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания
- Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации
- Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания
- Составлять программы экскурсионного обслуживания
- Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания
- Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания
- Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания
- Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам
- Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий
- Организация питания туристов (экскурсантов)
- Организация посещения объектов экскурсионного показа
- Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий
- Определять тему и составлять маршрут экскурсии



- Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий
- Составлять методическую разработку экскурсии
- Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию
- Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий
- Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание
- Применять технику публичных выступлений
- Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов
- Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания
- Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии
- Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств
- Использовать технические средства при проведении экскурсий
- Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий
- Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе
- Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии
- Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)
- Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии
- Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций
- Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)
- Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)
- Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма)
- Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях
- Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)
- Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)
- Передвигаться по закрытым ледникам
- Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин
- Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах
- Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание
- Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока
- Организовывать различные виды страховок на воде
- Ориентироваться в лесной и горной местности

- Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса
- Ориентироваться без применения карт и компаса
- Пользоваться спутниковыми навигационными системами
- Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости
- Готовить пищу в полевых условиях
- Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе
- Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом
- Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств
- Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек
- Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших
- Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших
- Оказывать первую помощь в полевых условиях
- Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств
- Организовывать аварийные бивуаки
- Ремонтировать все виды снаряжения
- Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт

**знать:**

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела
- Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)
- Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
- Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
- Основы делопроизводства
- Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
- Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии
- Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке
- Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
- Иностраный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги
- Этика межкультурного и делового общения
- Туристский потенциал населенного пункта (района)
- Теоретические основы экскурсионной деятельности
- Этика и культура межличностного общения
- Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

### **1.3. Место и время проведения учебной практики**

Учебная практика проводится в форме практической деятельности обучающихся под непосредственным руководством и контролем преподавателя учебной практики профессионального модуля.

Учебная практика проводится в оснащенных кабинетах колледжа.

Время прохождения учебной практики определяется календарным учебным графиком и расписанием занятий.

Продолжительность рабочей недели обучающихся при прохождении учебной практики – не более 36 академических часов в неделю.

#### 1.4. Количество часов на освоение программы учебной практики:

Всего	<u>324</u>	часов;
<b>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>	<u>72</u>	часа;
в том числе в рамках освоения:		
МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства	<u>36</u>	часов;
МДК.01.04. Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства	<u>36</u>	часов;
<b>ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>	<u>144</u>	часа;
в том числе в рамках освоения:		
МДК.02.01. Предоставление туроператорских услуг	<u>48</u>	часов;
МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг	<u>48</u>	часов;
МДК.02.03. Координация качества выполнения турагентских услуг	<u>48</u>	часов;
<b>ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников</b>	<u>108</u>	часов;
в том числе в рамках освоения:		
МДК.03.01. Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников	<u>108</u>	часов;

#### 1.5. Отчетная документация обучающегося по результатам учебной практики

В период прохождения учебной практики обучающиеся обязаны вести документацию. Дневник учебной практики, в котором отражается выполнение манипуляции, их количество, описываются практические действия, в которых обучающихся принимал участие.

#### 2. Результаты освоения программы учебной практики

Результатом освоения программы учебной практики является формирование у обучающихся практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта при овладении видами профессиональных модулей: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

#### ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

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 правовой и 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

### **ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
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 правовой и 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

### **ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников**

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
ПК 2.1	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 2.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
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 правовой и 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

### 3. Структура и содержание учебной практики

#### 3.1. Тематический план учебной практики

Код профессиональных компетенций	Наименование разделов учебной практики профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практика)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика		
			Аудиторная учебная работа обучающегося (обязательные учебные занятия)			Внеаудиторная (самостоятельная) учебная работа обучающегося,		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>										
ПК 1.1. ОК 01.- ОК 05; ОК 07.; ОК 09.	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	36							36	
	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	36							36	
	<b>Всего:</b>	<b>72</b>							<b>72</b>	
<b>ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>										
ПК 2.1.,2.2 ОК01 – ОК05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	48							48	
	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	48							48	
	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	48							48	
	<b>Всего:</b>	<b>144</b>							<b>144</b>	
<b>ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников</b>										

ПК 2.1. ОК01 – ОК05; ОК 07, ОК 09	Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего в соответствии с перечнем.	<b>108</b>						<b>108</b>	
	<b>Всего:</b>	<b>108</b>						<b>108</b>	
	<b>Итого:</b>	<b>324</b>						<b>324</b>	

### 3.2 Содержание учебной практики

Наименование разделов учебной практики профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебной практики	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>72</b>	
<b>Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>36</b>	
	<b>Практические занятия</b>	36	3
	1. Организация рабочего места;		3
	2. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения.		3
	3. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.		3
	4. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб;		3
	5. Разработка плана целей деятельности служб.		3
	Зачет		3
<b>Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		<b>36</b>	
	<b>Практические занятия</b>	36	
	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги;		3
	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов;		3
	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы;		3
	Подготовка к обслуживанию и приему клиентов;		3
	Решение различных ситуаций при расчете с клиентами;		3
	Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		3
	Зачет		3
<b>ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>		<b>144</b>	
<b>Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности</b>		<b>48</b>	
	<b>Практические занятия</b>	48	
	1. Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.		3
	2. Изучение перечня основных и дополнительных услуг		3
	3. Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости		3
	4. Изучение правила по технике безопасности		3



	Зачет		3
<b>Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности</b>		<b>48</b>	
	<b>Практические занятия</b>	48	
	Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства		3
	Проектирование туров с учетом запросов потребителей.		3
	Формирование технологической карты тура.		3
	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.		3
	Зачет		3
<b>Раздел 3. Координация работы по реализации заказов</b>			
	<b>Практические занятия</b>		
	Разработка программы обслуживания туристов.		3
	Организация обслуживания туристов в программном туризме.		3
	Расчитать тур по заданным позициям.		3
	Составление характеристики предприятия и определение показателей качества обслуживания.		3
	Зачет.		3
<b>ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников</b>		<b>36</b>	
<b>Раздел 1. Освоение профессии рабочего, должности служащего в соответствии с перечнем.</b>		<b>36</b>	
	<b>Практические занятия</b>	36	
	Проведение маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам.		3
	Планирование программ турпоездок, составление программ тура и турпакета; предоставление сопутствующих услуг.		3
	Планирование рекламной кампании, проведение презентаций, включая работу на специализированных выставках.		3
	Проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках. сопровождения туристов на маршруте.		3
	Установление и обоснование правильности выбора транспортного средства при формировании туристского продукта.		3
	Определение особенностей, причин и факторов наступления страховых случаев на транспорте.		3
	Использование приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.		3
	Зачет		3
<b>Итого по учебной практики:</b>		<b>324</b>	

## **4. Условия реализации программы учебной практики**

### **4.1. Материально-техническое обеспечение учебной практики**

Реализация программы учебной практики проводится в соответствии с рабочими программами профессиональных модулей: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

### **4.2. Информационное обеспечение учебной практики**

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы соответствует с рабочими программами профессиональных модулей: ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг, ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

### **4.3. Организация образовательного процесса учебной практики**

Аттестация учебной практики проводится в форме зачета в последний день учебной практики в оснащенных кабинетах колледжа.

К аттестации допускаются обучающиеся, выполнившие в полном объеме программу учебной практики и представившие полный пакет отчетных документов (п.1.5.).

В процессе аттестации проводится экспертиза сформированных практических профессиональных умений и приобретения первоначального практического опыта работы в части освоения вида профессиональной деятельности, освоения общих и профессиональных компетенций.

Оценка за учебную практику определяется с учетом результатов экспертизы:

1. сформированных практических навыков,
2. сформированных общих компетенций,
3. ведение документации.

### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих проведение учебной практики по профессиональным модулям:

Руководство учебной практикой осуществляется преподавателями, имеющими высшее профессиональное образование по профилю специальности или среднее специальное образование соответствующее профилю специальности.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

**5. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики профессионального модуля  
(вида профессиональной деятельности)**

Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
<b>ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства</b>		
ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Фронтальный опрос. Задания в тестовой форме. Решение ситуационных задач. Тестирование. Оценка умений. Экспертное наблюдение и оценка выполнения видов работ учебной практики; Экспертная оценка защиты дневника и отчета по учебной практике.
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. Владеть культурой межличностного общения	
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами) Проводить оформление счета для оплаты Предоставлять счет клиентам Принимать оплату в наличной и безналичной формах Оформлять возврат оформленных платежей	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе учебной практики. Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях.
ОК 02. Использовать	Знать виды технических средств	

современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	
<b>ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг</b>		
<b>Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы	Осуществление приема заказов от туристов	Фронтальный опрос. Задания в тестовой форме.

клиентов	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	Решение ситуационных задач. Тестирование. Оценка умений. Экспертное наблюдение и оценка выполнения видов работ учебной практики; Экспертная оценка защиты дневника и отчета по учебной 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	
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	
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	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	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.	Анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе учебной практики. Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях.
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке	Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения	

Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности	
<b>ПМ.03 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников</b>		
<b>Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	<p>Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии</p> <p>Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами</p> <p>Поддержания контактов с туристскими информационными центрами</p> <p>Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги</p> <p>Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги</p> <p>Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Отбора и изучения экскурсионных объектов</p> <p>Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания</p> <p>Формирования программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</p>	<p>Фронтальный опрос.</p> <p>Задания в тестовой форме.</p> <p>Решение ситуационных задач.</p> <p>Тестирование. Оценка умений.</p> <p>Экспертное наблюдение и оценка выполнения видов работ учебной практики;</p> <p>Экспертная оценка защиты дневника и отчета по учебной практике.</p>

	<p>Составления маршрута и текста экскурсии</p> <p>Отбора объектов для показа во время экскурсии</p> <p>Отбора информационных материалов для проведения экскурсии</p> <p>Определения методических приемов проведения экскурсии</p>	
<p>ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)</p>	<p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</p> <p>Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями</p> <p>Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций</p> <p>Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий</p>	
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте</p> <p>анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные</p>	<p>Анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе учебной практики. Анализ наблюдений и оценка на</p>

	<p>части определять этапы решения задачи выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы составлять план действия определять необходимые ресурсы владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах реализовывать составленный план оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).</p>	<p>практических занятиях.</p>
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>определять задачи для поиска информации определять необходимые источники информации планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию выделять наиболее значимое в перечне информации оценивать практическую значимость результатов поиска оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач.</p>	
<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>определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности применять современную научную профессиональную терминологию определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности презентовать бизнес-идею определять источники финансирования.</p>	
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>организовывать работу коллектива и команды взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной</p>	



	деятельности.	
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе.	
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности, осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона	
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы.	