

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ

СОГЛАСОВАНО

Директор Колледжа бизнеса и  
технологий

 / Л.Ф. Пелевина

«28» 02 2023г.

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной  
деятельности

 В.Г. Шубаева

«28» 02 2023г.

**ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**ПП.02.01 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

(наименование практики)

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения – очная

Уровень образования: среднее профессиональное образование  
(на базе среднего общего образования)

Вид подготовки: базовый

Год набора: 2023

Санкт-Петербург

Программа производственной практики разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС)  
по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО)  
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация-разработчик: Колледж бизнеса и технологий ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

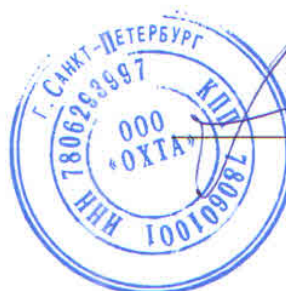
Разработчик (и):  
Мурмилюк В.И., преподаватель  
колледжа бизнеса и технологий  
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»

  
подпись

Рецензенты:  
Марухнова П.И., преподаватель  
колледжа бизнеса и технологий  
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»

  
подпись

Ахвердиев Талех Теймур оглы,  
генеральный директор ООО «Охта»

  
подпись

М.П.

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой ОПОП по  
специальности 43.02.10 Туризм

Протокол № 6 от 02 02 2023 г.

Председатель ЦК

  
подпись

/ Мурмилюк В.И.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

**6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ**

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

## **1.1. Область применения программы**

Программа производственной практики профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): предоставление туроператорских и турагентских услуг и направлена на формирование у студентов общих (ОК) и профессиональных компетенций (ПК):

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

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

## **1.2. Цели и задачи программы производственной практики – требования к результатам освоения программы производственной практики**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения программы производственной практики должен:

**иметь практический опыт:**

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.

**1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики**

Программа производственной практики рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 180 часов.

**2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

Результатом освоения программы практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: предоставление туроператорских и турагентских услуг в том числе профессиональными (ПК) и/или общими (ОК) компетенциями:

<b>Код</b>	<b>Наименование результата обучения</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
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

### **3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Тематический план и содержание программы практики**

<b>Коды профессиональных компетенций</b>	<b>Наименование разделов и тем производственной практики</b>	<b>Содержание</b>	<b>Объем часов</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг Формирование туристского продукта	<b>90</b>
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа	Поддерживать связь с клиентом во время реализации турпродукта Работать с обратной связью Готовить отчеты о реализации турпродукта	<b>90</b>
<b>Итого</b>			<b>180</b>

### **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**

#### **4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы производственной практики проводится на предприятиях сферы туризма, направление которых соответствует профилю подготовки обучающихся.

#### **4.2. Требования к документации, необходимой для проведения практики:**

- ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство
- учебный план по специальности;
- график учебного процесса;
- программа производственной практики;
- договор с предприятием на организацию и проведение практики;
- календарно-тематический план;
- журнал учебных занятий;
- приказ о распределении студентов по местам практики.

#### **4.3. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, периодических изданий, Интернет-ресурсов**

###### Нормативная литература:

1. ГОСТ 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».
2. ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования».
3. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения».
4. ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения».
5. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования».
6. ГОСТ Р 54605-2011 «Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования».

###### Основная литература:

1. 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.
2. 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.
3. 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.

#### **4.4. Общие требования к организации образовательного процесса практики**

Практика проводится по 6 часов в день, последовательно по темам.

Практика заканчивается дифференцированным зачетом. Зачет может проходить в форме проверочной работы, устанавливающей освоение видов

профессиональной деятельности и профессиональных компетенций по модулю.

## 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и 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	Текущий контроль за соблюдением норм по обеспечению безопасности при выполнении работ. Постоянный и периодический контроль за качеством выполнения работ.
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	

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	<i>Характеристика с места прохождения практики. Наблюдение и оценка освоения компетенций в ходе прохождения обучающимся производственной практики прохождения обучающимся производственной практики</i>
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций  Владеть методикой хранения и поиска информации  Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	Владеть основами организации деятельности служб предприятий	



предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	<p>туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>	
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	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы</p> <p>Владеть способами логически, верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках	

## 6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ

Практика для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (далее – ОВЗ) организуется и проводится на основе индивидуального личностно ориентированного подхода.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ могут проходить практику как совместно с другими обучающимися (в учебной группе), так и индивидуально (по личному заявлению).

### Определение места практики

Выбор мест прохождения практики для инвалидов и лиц с ОВЗ осуществляется с учетом требований их доступности для данной категории обучающихся. При определении места прохождения практики для инвалидов и лиц с ОВЗ учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации инвалида (при наличии), относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практики создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом выполняемых обучающимся-инвалидом или обучающимся с ОВЗ трудовых функций, вида профессиональной деятельности и характера труда.

Обучающиеся данной категории могут проходить практику в профильных организациях (на предприятиях, в учреждениях), определенных для учебной группы, в которой они обучаются, если это не создает им трудностей в прохождении практики и освоении программы практики.

При наличии необходимых условий для освоения программы практики и выполнения индивидуального задания (или возможности создания таких условий) практика обучающихся данной категории может проводиться в структурных подразделениях.

При определении места практики для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ особое внимание уделяется безопасности труда и оснащению (оборудованию) рабочего места. Рабочие места, предоставляемые предприятием (организацией, учреждением), должны (по возможности) соответствовать следующим требованиям:

для инвалидов по зрению-слабовидящих: оснащение специального рабочего места общим и местным освещением, обеспечивающим беспрепятственное нахождение указанным лицом своего рабочего места и выполнение трудовых функций, видеоувеличителями, лупами;

для инвалидов по зрению-слепых: оснащение специального рабочего места тифлотехническими ориентирами и устройствами, с возможностью использования крупного рельефно-контрастного шрифта и шрифта Брайля, акустическими навигационными средствами, обеспечивающими беспрепятственное нахождение указанным лицом своего рабочего места и выполнение трудовых функций;

для инвалидов по слуху-слабослышащих: оснащение (оборудование) специального рабочего места звукоусиливающей аппаратурой, телефонами громкоговорящими;

для инвалидов по слуху-глухих: оснащение специального рабочего места визуальными индикаторами, преобразующими звуковые сигналы в световые, речевые сигналы в текстовую бегущую строку, для беспрепятственного нахождения указанным лицом своего рабочего места и выполнения работы;

для инвалидов с нарушением функций опорно-двигательного аппарата: оборудование, обеспечивающее реализацию эргономических принципов (максимально удобное для инвалида расположение элементов, составляющих рабочее место), механизмами и устройствами, позволяющими изменять высоту и наклон рабочей поверхности, положение сиденья рабочего стула по высоте и наклону, угол наклона спинки рабочего стула, оснащение специальным сиденьем, обеспечивающим компенсацию усилия при вставании, специальными приспособлениями для управления и обслуживания этого оборудования.

Особенности содержания практики

Индивидуальные задания формируются руководителем практики от университета с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья каждого конкретного обучающегося данной категории и должны соответствовать требованиям выполнимости и посильности.

При необходимости (по личному заявлению) содержание практики может быть полностью индивидуализировано (при условии сохранения возможности формирования у обучающегося всех компетенций, закрепленных за данной практикой).

Особенности организации трудовой деятельности обучающихся

Объем, темп, формы работы устанавливаются индивидуально для каждого обучающегося данной категории. В зависимости от нозологии максимально снижаются противопоказанные (зрительные, звуковые, мышечные и др.) нагрузки.

Применяются методы, учитывающие динамику и уровень работоспособности обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Для предупреждения утомляемости обучающихся данной категории после каждого часа работы делаются 10-15-минутные перерывы.

Для формирования умений, навыков и компетенций, предусмотренных программой практики, производится большое количество повторений (тренировок) подлежащих освоению трудовых действий и трудовых функций.

Особенности руководства практикой

Осуществляется комплексное сопровождение инвалидов и лиц с ОВЗ во время прохождения практики, которое включает в себя:

учебно-методическую и психолого-педагогическую помощь и контроль со стороны руководителей практики от университета и от предприятия (организации, учреждения);

корректирование (при необходимости) индивидуального задания и программы практики;

помощь ассистента (ассистентов) и (или) волонтеров из числа обучающихся или работников предприятия (организации, учреждения). Ассистенты/волонтеры оказывают обучающимся данной категории необходимую техническую помощь при входе в здания и помещения, в которых проводится практика, и выходе из них; размещении на рабочем месте; передвижении по помещению, в котором проводится практика; ознакомлении с индивидуальным заданием и его выполнении; оформлении дневника и составлении отчета о практике; общении с руководителями практики.

Особенности учебно-методического обеспечения практики

Учебные и учебно-методические материалы по практике представляются в различных формах так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально (программа практики и индивидуальное задание на практику печатаются увеличенным шрифтом; предоставляются видеоматериалы и наглядные материалы по содержанию практики), с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи) или с помощью тифлоинформационных устройств.

Особенности проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Во время проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации разрешаются присутствие и помощь ассистентов

(сурдопереводчиков, тифлосурдопереводчиков и др.) и (или) волонтеров и оказание ими помощи инвалидам и лицам с ОВЗ.

Форма проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации для обучающихся-инвалидов и лиц с ОВЗ устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающемуся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа и (или) защиты отчета.

**Рецензия**  
**на рабочую программу производственной практики ПМ.02**  
**«Предоставление туроператорских и турагентских услуг» по**  
**специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» очной формы**  
**обучения, на базе среднего общего образования 2023 года набора**  
**В ФГБОУ ВО Санкт-Петербургский государственный экономический**  
**университет**  
**Колледж бизнеса и технологий**

Рабочая программа по производственной практике составлена в соответствии с действующим федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Данная программа полностью отвечает требованиям к уровню подготовки студентов по междисциплинарному курсу профессионального модуля специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Программа производственной практики направлена на формирование у студента общих и профессиональных компетенций, приобретения практического опыта и соответствует требованиям к результатам освоения ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

Рабочая программа может быть рекомендована для использования в учебном процессе ФГБОУ ВО Санкт-Петербургский государственный экономический университет Колледж бизнеса и технологий.

Рецензент:

Генеральный директор ООО «Охта» \_\_\_\_\_ Ахвердиев Т.Т.

М.П.

