

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Шутов Олег Леонтьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 30.06.2025 13:01:52
Уникальный программный ключ:
2ee6ded937fc2877009a3b03e0f0a7f33d8083d5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«КУБАНСКИЙ ИНСТИТУТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ»
(АНПОО «КУБАНСКИЙ ИПО»)**

ОТДЕЛЕНИЕ СРЕДНЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

базовая подготовка

Направленность программы:

Туроператорские и турагентские услуги

Краснодар, 2025

Рабочая программа учебной практики по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство предназначена для реализации основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования по программе подготовки специалистов среднего звена разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100, зарегистрирован в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111), укрупненная группа специальностей 43.00.00 Сервис и туризм; с учетом профессиональных стандартов:

«Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 7 мая 2015 г. № 282н, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 мая 2015 г., регистрационный № 37395);

«Экскурсовод (гид)» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. № 913н, зарегистрирован в Минюсте России 01 февраля 2022 г. № 67083) и компетенций: «Администрирование отеля», «Туризм», «Турагентская деятельность», «Туроператорская деятельность».

С учетом примерной образовательной программы, разработанной Федеральным учебно-методическим объединением в системе среднего профессионального образования по укрупненным группам профессий, специальностей 43.00.00 Сервис и туризм.

Организация - разработчик: АНПОО «Кубанский ИПО»

СОДЕРЖАНИЕ

1	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	4
2	РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	11
3	ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	14
4	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	36
5	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)	40

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Область применения программы

Программа учебной практики является частью профессиональной образовательной программы, разработанной в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании: в программах повышения квалификации и переподготовки по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и профессиональной подготовке по профессиям: «Специалист по туризму и гостеприимству».

1.2. Цели и задачи учебной практики

Целью прохождения учебной практики по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в рамках профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства обучающийся должен овладеть **видом профессиональной деятельности ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства**, обучающийся в ходе освоения учебной практики должен:

приобрести первоначальный практический опыт:

- производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- *проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам;*
- *разрешение проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон;*
- *организация контроля исполнения персоналом принятых решений.*

сформировать умения:

- 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;
- презентовать себя и свои идеи;
- согласовывать свои действия, мнения, установки с потребностями собеседников;
- понимать эмоции, мотивацию, намерения свои и других людей и управлять этим;
- взаимодействовать с поставщиками туристских услуг;
- *обосновывать принимаемые управленческие решения, подкреплять их расчетами и результатами анализа деятельности предприятий туристской индустрии;*
- *учитывать действующее законодательство при оформлении договорной, платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации;*
- *разрабатывать внутренние нормативные документы для эффективной организации труда (инструкции, стандарты операционных процедур, скрипты и т.д.);*
- *управлять конфликтными ситуациями / жалобами;*
- *поддерживать профессиональные отношения с гостями и коллегами;*
- *применять техники вербальной/невербальной в т.ч. письменной коммуникации;*

– сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;

– применять туристские маркетинговые и агрегаторы услуг для предоставления информации, бронирования и реализации туристского продукта;

– осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме.

знать:

– законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;

– основы трудового законодательства Российской Федерации;

– основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;

– теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;

– оказание первой помощи;

– 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;

– правила публичной презентации и самопрезентации;

– основы клиентоориентированного взаимодействия; – принципы и методы взаимодействия с поставщиками туристских продуктов и услуг;

– правила оформления платежной, туристской, страховой, визовой и отчетной документации, порядок подготовки, заключения и исполнения договоров;

– основы менеджмента и маркетинга, делопроизводства, подготовки отчетности гостиничных комплексов и иных средств размещения;

– особенности межкультурной коммуникации с гостями;

– основы межличностного и делового общения;

– основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения;

– правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры);

– способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;

– правила работы и использования систем подбора, бронирования и резервирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование);

– правила применения расчетного часа в гостиницах и иных средствах размещения.

Целью прохождения учебной практики по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в рамках профессионального модуля ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг обучающийся должен овладеть **видом профессиональной деятельности ВД 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг**, обучающийся в ходе освоения учебной практики должен:

приобрести первоначальный практический опыт:

– консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);

– осуществление приема заказов от туристов;

– проверка наличия всех реквизитов заказа;

– идентификация вида заказа;

– направление заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;

– корректировка сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа;

– координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.

сформировать умения:

– 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;

– координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;

- осуществлять поиск и использование информации о туристском потенциале территорий, состоянии и структуре рынка туристских услуг;

- анализировать и использовать результаты проведенных исследований при разработке программ туристского обслуживания, туристских маршрутов и походов, определении условий путешествия;

- учитывать особенности типов, категорий и видов туризма при организации деятельности по формированию туристского продукта;

- разрабатывать туристский продукт с учетом комплексного подхода к планированию и развитию приоритетных туристских территорий;

- формировать цифровую среду проектирования и планирования туристского продукта;

- обеспечивать правильность выбора и применения методов продвижения туристского продукта;

- организовывать работу на специализированных выставках и ярмарках, по проведению презентаций, распространению рекламных материалов;

- реализовывать туристский продукт в цифровой и виртуальной среде;

- владеть приемами работы с единой информационной системой электронных путевок;

- использовать средства и способы защиты персональных данных туристов и/или иных заказчиков.

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;
- *приоритетные направления и принципы устойчивого развития туризма в Российской Федерации;*
- *закономерности размещения туристского потенциала и географии туристских центров мира и России;*
- *технологии проектирования и планирования туристского продукта;*
- *системы мероприятий и мер, реализуемых при возникновении в стране (месте) временного пребывания угрозы безопасности жизни и здоровью туристов, причинения вреда их имуществу;*
- *основы маркетинга и организации маркетинговых исследований, особенности функционирования и развития рынка туристских услуг;*
- *особенности проведения маркетинговых исследований туристского рынка, методы обработки и использования их результатов;*
- *особенности планирования, организации и анализа результатов рекламных кампаний, презентаций, специализированных выставочно- ярмарочных мероприятий, рекламных ознакомительных туров;*
- *методы формирования агентских сетей и стимулирования их активности, расчета комиссионного (агентского) вознаграждения;*
- *направления и технологии реализации туристского продукта в цифровой и виртуальной среде;*
- *технологии подбора и бронирования туристского продукта и отдельных туристских услуг, подтверждения заказов (заявок на бронирование).*

Целью прохождения учебной практики по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в рамках профессионального модуля ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида) обучающийся должен овладеть **видом профессиональной деятельности ВД 03**. Освоение видов работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида), обучающийся в ходе освоения учебной практики должен:

приобрести первоначальный практический опыт:

- *учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг;*
- *обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами;*
- *контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии;*
- *оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа;*
- *оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии;*
- *оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья;*
- *осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро;*
- *информирование туристов (экскурсантов) о противозидемических мерах; - оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»;*
- *выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера;*
- *организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи.*

сформировать умения:

- *определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации / в профессиональной сфере;*

- осуществлять работу по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного бюро / профессиональной деятельности, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций;
- разрабатывать смету расходов экскурсионного предприятия / работы самозанятого экскурсовода, обеспечивающую эффективность деятельности;
- осуществлять бизнес планирование работы экскурсионной организации / профессиональной деятельности;
- анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе;
- определять потребности экскурсантов в экскурсионных услугах;
- составлять программы экскурсионного обслуживания;
- оформлять документацию к экскурсионным маршрутам;
- использовать информационно телекоммуникационную сеть «Интернет» для поиска информации, данных, необходимых при организации экскурсий;
- разрабатывать новые формы и методы для проведения различных видов экскурсий / экскурсионных программ;
- разрабатывать методики осмотра, показа и изучения объектов экскурсии; - разрабатывать аудиогид / экскурсионный контент для аудиогuida, в т.ч. на специализированных платформах / с использованием технических средств / информационных технологий;
- использовать вебкартографию при разработке экскурсионных программ, аудиогидов;
- использовать технические устройства для дополненной реальности, виртуальной реальности, а также другие мультимедийные устройства / средства / технологии при разработке и проведении экскурсий;
- участвовать в разработке новых тем, экскурсий, осваивать новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения;
- разрабатывать технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы;
- подготавливать текст экскурсии и составлять методическую разработку;
- составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно экскурсионной деятельности;
- подбирать литературные источники по тематике экскурсии;
- рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов;
- осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг;
- инструктировать экскурсантов (туристов) об общепринятых и специальных правилах поведения при посещении музеев, культурных центров, достопримечательностей и других объектов показа;
- обеспечивать безопасность экскурсантов (туристов): проводить инструктаж по безопасности и соблюдению мер предосторожности, принимать меры по обеспечению безопасности при проведении экскурсии;
- осуществлять работу с жалобами экскурсантов (туристов);
- организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии;
- проводить инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсий;
- проводить экскурсию по музею, культурному центру, выставочной экспозиции, сопровождать экскурсионными пояснениями и рассказами осмотр и показ экспозиций музея и других объектов показа;
- проводить экскурсию с использованием технологий дополненной и виртуальной реальности, других мультимедийных устройств/средств;
- использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии;

- пользоваться «портфелем» экскурсовода;
- выбирать оптимальное месторасположение экскурсионной (туристской) группы для проведения экскурсии;
- отвечать на общие и профессиональные вопросы экскурсантов (туристов) по теме экскурсии;
- разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах;
- организовывать передвижение экскурсантов и осуществлять расстановку группы у объектов;
- использовать технические средства;
- корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами; - применять знания психологии в работе с группой;
- соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к экскурсантам и коллегам;
- принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями;
- осуществлять консультирование / индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа, по вопросам оказания экскурсионных услуг (в т.ч. с использованием электронной почты, мессенджеров), программе экскурсионного обслуживания;
- информировать клиентов об изменении параметров заказа, об изменениях в программе экскурсионного обслуживания или условиях предоставления экскурсионной услуги;
- вносить данные о заказе на экскурсионные услуги и редактировать их, в т.ч. в специализированном программном обеспечении;
- выбирать эффективные направления продвижения экскурсионных программ;
- осуществлять прогнозирование и планирование объемов реализации экскурсионных услуг, руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг. предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг на иностранном языке;
- принимать заказы на экскурсионные услуги на иностранном языке;
- выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) - составлять программы экскурсионного обслуживания на иностранном языке;
- бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания на иностранном языке;
- определять тему и составлять маршрут экскурсии на иностранном языке;
- применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов на иностранном языке;
- оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания на иностранном языке.

знать:

- основы туристской индустрии;
- социальные основы туризма;
- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионной деятельности;
- нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;
- специализацию и особенности структуры экскурсионного предприятия;
- функции структурных подразделений экскурсионного бюро;
- организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионного предприятия;
- особенности организации профессиональной деятельности самозанятого;
- туристский потенциал региона;

- историко-культурные и географические достопримечательности региона;
- объекты показа;
- нормативные правовые акты, устанавливающие правила проведения экскурсий;
- принципы организации и методики проведения экскурсий;
- правила оформления экскурсионной документации, в т.ч. коммерческой;
- требования к оформлению программ экскурсий;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;
- особенности использования веб-картографии при разработке экскурсионных программ, аудиогидов;
- особенности использования технических устройств для дополненной реальности, виртуальной реальности, а также других мультимедийных устройств / средств при разработке и проведении экскурсий, разработке аудиогидов;
- специфику драматургии и режиссуры экскурсии;
- технику публичных выступлений;
- теорию межличностного общения;
- этику делового общения;
- деловой протокол и этикет;
- правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах, музейной экскурсии;
- правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;
- принципы и правила контроля экскурсионного сопровождения, соблюдения программ экскурсий, качества проведения экскурсий, соблюдения протокольных мероприятий, поддержания связи с главным офисом экскурсионного бюро в процессе экскурсионного обслуживания для решения текущих организационных вопросов;
- правила и меры обеспечения безопасности экскурсантов (туристов), в т.ч. в части осуществления контактов со службой безопасности, местными правоохранительными органами;
- правила оказания первой помощи;
- технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии, в т.ч. в специализированном программном обеспечении;
- принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг;
- основы маркетинга;
- правила бронирования билетов и услуг на иностранном языке,
- требования к оформлению заказов на экскурсии на иностранном языке;
- иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги;
- туристский потенциал населенного пункта (района) на иностранном языке;
- правила оформления программы экскурсионного обслуживания на иностранном языке;
- стандарт на оформление заказов на экскурсионные услуги на иностранном языке;
- правила экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов на иностранном языке;
- правила оформления документации к программам экскурсионного обслуживания на иностранном языке.

Задачи учебной практики:

- формирование у обучающихся практических профессиональных умений;
- приобретение первоначального практического опыта по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по специальности.

1.3. Количество часов на освоение программы этапа учебной практики (по профилю специальности):

Всего 216 часов, в том числе:

По ПМ 01 72 часа

По ПМ 02 72 часа

По ПМ 03 72 часа

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Результатом учебной практики (по профилю специальности) является освоение общих компетенций (ОК):

Код	Наименование общих компетенций
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.
ЛР 4	Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».
ЛР 6	Ориентированный на профессиональные достижения, деятельно выражающий познавательные интересы с учетом своих способностей, образовательного и профессионального маршрута, выбранной квалификации.
ЛР 13	Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма и гостеприимства
ЛР-КК1	Признающий ценность непрерывного образования, ориентирующийся в изменяющемся рынке труда, избегающий безработицы; управляющий собственным профессиональным развитием; рефлексивно оценивающий собственный жизненный опыт, критерии личной успешности.
ЛР-КК2	Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости.
ЛР-СОП-1	Способный реализовывать условия и принципы духовно - нравственного воспитания на основе базовых национальных и региональных ценностей, приоритетов АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»
ЛР-СОП-2	Демонстрирующий приверженность АНПОО «Кубанский институт профессионального образования»
ЛР-СОП-3	Адекватно оценивающий свои способности и возможности, ответственно относящийся к процессу обучения и его результатам

профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.
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.
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг.
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа.
ВД 3	Освоение видов работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)
ПК 3.1.	Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг.

3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

№ п/п	Виды работ	Содержание работ		Колич ество часов	Коды компетенций		Формы и методы контроля
					ОК	ПК	
1	3	4		5	6	7	8
ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства							
МДК.01.01.Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства							
Практический опыт производить координацию работы сотрудников служб предприятия туризма и гостеприимства; организации контроля исполнения персоналом принятых решений.							
1	Организация рабочего места.	1.1	Анализ алгоритма регистрации туроператорской и турагентской компаний.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.3.	Проверка дневника, аттестационного листа, защита отчета по практике Дифференциро ванный зачет
		1.2	Анализ процесса создания офиса туристской фирмы.		2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	
2	Изучение интерфейса и порядка использования специализированно го программного	2.1	Анализ работы программы «САМО-турагент».	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.3.	

	обеспечения.						
		2.2	Анализ работы программы «МоиДокументы. Туризм».	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.3.	
3	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ.	3.1	Анализ работы менеджера на сайтах туроператоров.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.3.	
		3.2	Анализ работы менеджера на сайтах турагрегаторов.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.3.	
4	Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб.	4.1	Анализ взаимодействия различных структурных подразделений туроператорской компании.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.3.	
5	Разработка плана целей деятельности служб.	5.1	Составление текущего плана деятельности отдела продаж туроператорской компании.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	ПК 1.3.	

					OK 05 OK 09		
		5.2	Составление перспективного плана деятельности рекламного отдела туроператорской компании.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 1.3.	
			Итого	18			

МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства

Практический опыт разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров, заинтересованных сторон.

6	Осуществление делопроизводства и документооборота.	6.1	Составление инструкции по требованиям безопасности для сотрудников турфирмы.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
7	Составление деловых документов.	7.1	Составление договоров между туроператором и контрагентами.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
		7.2	Составление договора между туроператором и заказчиком.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	Проверка дневника, аттестационного листа, защита отчета по практике Дифференцированный зачет

		7.3	Анализ особенностей заполнения пакета документов по оформлению виз.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
		7.4	Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
		7.5	Оформление документации заказа на расчет тура.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
8	Составление организационных и распорядительных документов.	8.1	Отработка навыков составления документов внутреннего распорядка турфирмы.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
9	Создание отчетов.	9.1	Отработка навыков составления отчета в произвольной и формализованной формах о прохождении туристского маршрута.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
		Итого		16			

МДК.01.03.Соблюдение норм этики делового общения

Практический опыт использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; проведения встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта потребителям, партнерам и другими заинтересованным сторонам.

10	Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов.	10.1	Использование техник и приемов эффективного общения с индивидуальными клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги на предприятиях туризма.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	Проверка дневника, аттестационного листа, защита отчета по практике Дифференцированный зачет
		10.2	Использование техник и приемов эффективного общения с корпоративными клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги на предприятиях туризма.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
		10.3	Использование техник и приемов эффективного общения с индивидуальными клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги на предприятиях гостеприимства.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
		10.4	Использование техник и приемов эффективного общения с корпоративными клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги на предприятиях гостеприимства.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
		10.5	Использование техник и приемов эффективного общения с контрагентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	

11	Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы.	11.1	Управление конфликтными ситуациями в службах на предприятиях гостеприимства.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09		
		11.2	Процесс регулирования рекламации.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
		11.3	Технология работы с жалобами и претензиями в сфере гостеприимства.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
		11.4	Технология работы с жалобами индивидуальных клиентов на качество предоставления услуг средством размещения.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
		11.5	Технология работы с жалобами корпоративных клиентов на качество предоставления услуг средством размещения.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	

12	Подготовка к обслуживанию и приему клиентов.	12.1	Отработка навыков по организации встреч, переговоров и презентации турпродукта партнерам и потребителям.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.1. ПК 1.2.	
		Итого		22			
МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства							
Практический опыт осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства.							
13	Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	13.1	Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с заказчиками турпродукта, туристских услуг.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.4	Проверка дневника, аттестационного листа, защита отчета по практике Дифференцированный зачет
14	Решение различных ситуаций при расчете с клиентами.	14.1	Анализ работы менеджера с индивидуальными клиентами на этапе расчета.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.4	
		14.2	Анализ работы менеджера с корпоративными клиентами на этапе расчета.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.4	

		14.3	Решение возникающих проблем при расчёте с клиентами.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.4	
15	Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.	15.1	Расчет стоимости с помощью применения контрольно-кассовой техники.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 1.4	
		Итого		10			
		Дифференцированный зачет		6			
		Всего по ПМ 01		72			
ПМ.02Предоставление туроператорских и турагентских услуг							
МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг							
МДК.02.02. Предоставление турагентских услуг							
МДК.02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг							
Практический опыт координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа.							
1	Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.	1.1	Составление должностной инструкции сотрудника отдела продаж.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	Проверка дневника, аттестационного листа, защита отчета по практике Дифференцированный зачет
		1.2	Составление должностной инструкции сотрудника рекламного отдела.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03	ПК 2.1. ПК 2.2.	

					OK 04 OK 05 OK 09		
		1.3	Составление должностной инструкции директора турагентства.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
2	Изучение перечня основных и дополнительных услуг.	2.1	Анализ основных услуг, входящих в туристский пакет.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
		2.2	Анализ дополнительных услуг, входящих в туристский пакет.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
		2.3	Анализ сопутствующих услуг, предоставляемых на маршруте.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
Практический опыт консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа).							
3	Изучение особенностей по разработке	3.1	Анализ нормативных документов, регламентирующих разработку программы познавательных туров и расчет их стоимости.	2	OK 01 OK 02 OK 03	ПК 2.1.	

	программы тура и расчёта его стоимости.				OK 04 OK 05 OK 09	
		3.2	Анализ нормативных документов, регламентирующих разработку программы экологических туров и расчет их стоимости.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	
		3.3	Анализ нормативных документов, регламентирующих разработку программы туров для детей и расчет их стоимости.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	
Практический опыт осуществления приема заказов от туристов; проверки наличия всех реквизитов заказа; идентификации вида заказа.						
4	Проектирование туров с учетом запросов потребителей.	4.1	Проектирование познавательного тура по заказу клиенту: - сформировать индивидуальный тур по предпочтениям клиента.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1.
		4.2	Проектирование гастрономического тура по заказу клиенту.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1.
		4.3	Проектирование событийного тура по заказу клиента: - выполнить поиск туров в системе туроператора, специализирующегося на соответствующем виде	2	OK 01 OK 02 OK 03	ПК 2.1.

			туров по предпочтениям клиента.		ОК 04 ОК 05 ОК 09		
Практический опыт направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль.							
5	Разработка программы обслуживания туристов.	5.1	Разработка программы обслуживания познавательного тура.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 2.1.	
		5.2	Разработка программы обслуживания этнографического тура.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 2.1.	
		5.3	Разработка программы обслуживания пляжного тура.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 2.1.	
6	Формирование технологической карты тура.	6.1	Составление технологической карты познавательного тура.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
		6.2	Составление технологической карты экологического тура.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04	ПК 2.1. ПК 2.2.	

7	Рассчитать тур по заданным позициям.	6.3	Составление технологической карты тура для детей.	2	OK 05 OK 09	
		7.1	Расчёт себестоимости услуг, входящих в туристский пакет.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.
		7.2	Расчёт себестоимости тура. Произвести расчет себестоимости тура длительностью 2 дня с учетом условий	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.
		7.3	Расчет итоговой стоимости тура.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.
		Практический опыт корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.				
8	Организация обслуживания туристов в программном	8.1	Анализ организации обслуживания туристов во время проведения городской экскурсии.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04	ПК 2.1. ПК 2.2.

9	туризме.				OK 05 OK 09		
		8.2	Анализ организации обслуживания туристов во время проведения загородной экскурсии.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
		8.3	Анализ организации обслуживания туристов во время познавательного тура.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
	Изучение правила по технике безопасности.	9.1	Составление правил по технике безопасности туристов на городском маршруте.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
		9.2	Составление правил по технике безопасности туристов во время природоведческой экскурсии.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
		9.3	Составление правил по технике безопасности детей во время проведения экскурсии.	2	OK 01 OK 02 OK 03 OK 04 OK 05 OK 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	

10	Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе.	10.1	Анализ подбора и бронирования туров на сайтах туроператоров.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
		10.2	Анализ подбора и бронирования туров на сайтах турагрегаторов.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
		10.3	Анализ работы менеджера с туристскими маркетплейсами.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
11	Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства.	11.1	Анализ работы программы «Мои Документы. Туризм».	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
		11.2	Анализ работы программы САМО-Турагент.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 2.1. ПК 2.2.	
		11.3	Анализ работы программы Qui-Quo.	2	ОК 01 ОК 02	ПК 2.1. ПК 2.2.	

					ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09		
		Дифференцированный зачет			6		
		Всего по ПМ 02			72		
ПМ.03 Освоение видов работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)							
МДК.03.01 Экскурсионное дело							
Практический опыт осуществления взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро.							
1	Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро.	1.1	Анализ взаимодействия туроператора с отделом внутреннего туризма экскурсионного бюро.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.	Проверка дневника, аттестационного листа, защита отчета по практике Дифференцированный зачет
		1.2	Анализ взаимодействия туроператора с отделом выездного туризма экскурсионного бюро.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.	
		1.3	Анализ взаимодействия туроператора с организационным отделом экскурсионного бюро: - моделировании реальной ситуации на организацию экскурсионного обслуживания	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.	
Практический опыт обеспечения туристов (экскурсантов) информационными материалами; выполнения поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера, оказания помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода.							
2	Обеспечение туристов	2.1	Формирование информационных материалов для обзорной экскурсии:	2	ОК 01 ОК 02	ПК 3.1.	

	(экскурсантов) информационными материалами.		- необходимо подготовить пакет технологической документации		ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	
		2.2	Формирование информационных материалов для природоведческой экскурсии.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		2.3	Формирование информационных материалов для литературной экскурсии.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		2.4	Формирование информационных материалов для производственной экскурсии.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
Практический опыт оказания помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа.						
3	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые	3.1	Анализ приобретения входных билетов в музей.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		3.2	Анализ приобретения входных билетов на выставку.	2	ОК 01 ОК 02	ПК 3.1.

	объекты показа.				ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	
		3.3	Анализ приобретения входных билетов в театр.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		3.4	Анализ приобретения входных билетов на ярмарку.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		3.5	Анализ приобретения входных билетов с целью посещения филармонии.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		3.6	Анализ приобретения входных билетов на зарубежный спортивный матч.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
Практический опыт оказания помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии.						
4	Оказание помощи	4.1	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора перед	2	ОК 01 ОК 02	ПК 3.1.

	экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии.		началом экскурсии. Оформить ответы на вопросы в виде презентации или описания с ответами на вопросы по заданной ситуации.		ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	
		4.2	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) после предоставления свободного времени на маршруте.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		4.3	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) около отеля.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		4.4	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) после предоставления услуг питания.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
Практический опыт информирования туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах.						
5	Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах.	5.1	Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах в стране (месте) временного пребывания.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		5.2	Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах в стране (месте) временного пребывания.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03	ПК 3.1.

					ОК 04 ОК 05 ОК 09	
		5.3	Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах в стране (месте) временного пребывания.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		5.4	Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах в стране (месте) временного пребывания.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
Практический опыт контроля за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии, оказания помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения						
6	Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии.	6.1	Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения во время городской экскурсии.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		6.2	Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения во время природоведческой экскурсии.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.

		6.3	Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения во время производственной экскурсии.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		6.4	Контроль за соблюдением детьми правил поведения на маршруте экскурсии.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
Практический опыт учета и контроля количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг.						
7	Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг.	7.1	Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) на подготовительном этапе маршрута.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		7.2	Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) на маршрутном этапе.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.
		7.3	Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) на заключительном этапе маршрута.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.

		7.4	Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) после предоставления свободного времени на маршруте.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.	
Практический опыт оказания помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья, организации, при необходимости, вызова служб экстренной помощи							
8	Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья.	8.1	Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья на подготовительном этапе маршрута.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.	
		8.2	Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья на маршрутном этапе.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.	
		8.3	Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья на заключительном этапе маршрута.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 09	ПК 3.1.	
		8.4	Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья во время посещения объектов показа.	2	ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05	ПК 3.1.	

					ОК 09		
		Дифференцированный зачет		6			
		Всего по ПМ.03		72			

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Требования к материально-техническому обеспечению

Образовательная организация должна располагать на праве собственности или ином законном основании материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов учебной деятельности обучающихся, включая проведение демонстрационного экзамена, предусмотренных учебным планом.

Реализация рабочей программы учебной практики осуществляется в учебном офисе и учебной фирме по предоставлению туристских услуг.

Оборудование учебного офиса и производственной фирмы:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места обучающихся;
- информационная литература по туризму;
- электронные информационные справочники по странам, каталоги отелей;
- комплект учебно-методической документации по программе учебной практики;
- наглядные пособия: карта стран мира, карта России.

Технические средства обучения: аудиовизуальные, компьютерные (мультимедиа проектор, компьютеры, экран, ноутбук и наушники для индивидуальной работы) и телекоммуникационные (Интернет-ресурсы).

4.2 Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

ВД 01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Основные печатные издания:

1. Любавина, Н.А. Технология и организация туроператорской деятельности: учебник для студентов учреждений СПО / Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. – 5-е изд., перераб и доп. – М.: Академия, 2021. – 272 с.

Основные электронные издания:

2. Емелин, С.В. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

3. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / Косолапов А.Б. – Москва: КноРус, 2020. – 293 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07544-9. – URL: <https://book.ru/book>.

4. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / Косолапов А.Б. – Москва: КноРус, 2020. – 280 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07342-1. – URL: <https://book.ru/book>.

ВД 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Основные печатные издания:

1. Любавина, Н.А. Технология и организация туроператорской деятельности: учебник для студентов учреждений СПО / Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. – 5-е изд., перераб и доп. – М.: Академия, 2021. – 272 с.

Основные электронные издания:

2. Бугорский, В.П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В.П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru>.

3. Емелин, С.В. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 419 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15396-5. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/499044>.

4. Емелин, С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования / С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2022. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/496401>.

5. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / Косолапов А.Б. – Москва: КноРус, 2020. – 293 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07544-9. – URL: <https://book.ru/book>.

6. Косолапов, А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / Косолапов А.Б. – Москва: КноРус, 2020. – 280 с. – (СПО). – ISBN 978-5-406-07342-1. – URL: <https://book.ru/book>.

7. Рассохина, Т.В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских дестинаций: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т.В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/448693>.

8. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И.Н. Феденева, В.П. Нехорошков, Л.К. Комарова; ответственный редактор В.П. Нехорошков. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 205 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07372-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

ВД 03. Освоение видов работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)

Основные печатные издания:

1. Любавина, Н.А. Технология и организация туроператорской деятельности: учебник для студентов учреждений СПО / Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. – 5-е изд., перераб и доп. – М.: Академия, 2021. – 272 с.

Основные электронные издания:

2. Бурмистрова, Е.В. Методика организации досуговых мероприятий: учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Бурмистрова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 150 с. — (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06645-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

3. Гатауллина, С.Ю. Предоставление экскурсионных услуг: учебник / Гатауллина С.Ю., Косолапов А.Б., Кушнарева И.Ю. – Москва: КноРус, 2021. – 236 с. – ISBN 978-5-406-07901-0. – URL: <https://book.ru/book/938395> – Текст: электронный.

4. Жираткова, Ж.В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

5. Каменец, А.В. Основы культурно-досуговой деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, И. А. Урмина, Г. В. Заярская; под научной редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 185 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-07197-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

6. Кусков, А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / Кусков А.С., Джаладян Ю.А. – Москва: КноРус, 2021. – 354 с. – ISBN 978-5-406-04152-9. – URL: <https://book.ru> Кусков, А.С. Транспортное обеспечение в туризме: учебник / Кусков А.С., Джаладян Ю.А. – Москва: КноРус, 2021. – 354 с. – ISBN 978-5-406-04152-9. – URL: <https://book.ru>.

7. Кулакова, Н.И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 127 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12546-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

8. Скобельцына, А.С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14848-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474140>.

9. Суворова, Г.М. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.]; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 195 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11265-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

10. Сущинская, М.Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <http://biblio-online.ru>.

11. Английский язык в сфере туризма и гостеприимства (серия учебников ФУМО 43.00.00 Сервис и туризм): учебник / А. И. Макарова, Т. В. Крылова, А. А. Тюфанова [и др.]; под общ. ред. М. Р. Гозаловой. — Москва: КноРус, 2023. — 261 с. — ISBN 978-5-406-11562-6. — URL: <https://book.ru/book/949491> (дата обращения: 17.09.2023). — Текст: электронный.

12. Семёнова, М.Ю., Английский язык: туризм и сервис: учебное пособие / М. Ю. Семёнова. — Москва: КноРус, 2024. — 260 с. — ISBN 978-5-406-12314-0. — URL: <https://book.ru/book/950773> (дата обращения: 17.09.2023). — Текст: электронный.

13. Брель, Н.М., Английский язык для гостиничного дела (с практикумом): учебник / Н. М. Брель, Н. А. Пославская. — Москва: КноРус, 2024. — 280 с. — ISBN 978-5-406-11911-2. — URL: <https://book.ru/book/949928> (дата обращения: 17.09.2023). — Текст: электронный.

14. Минаева, Л.В. Английский язык. Навыки устной речи (I am all Ears!) + аудиоматериалы: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л.В. Минаева, М.В. Луканина, В.В. Варченко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 199 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09747-4. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Практика проводится концентрированно.

Продолжительность рабочего дня обучающихся при прохождении учебной практики составляет 36 академических часов в неделю.

При проведении учебной практики группа может делиться на подгруппы численностью 8 – 12 человек.

Итоговая оценка по результатам практики выставляется руководителем практики от Института на основании:

- предоставленного обучающимся отчета по практике (выполненных работ);
- аттестационного листа;

–защиты результатов практики.

Итогом учебной практики является **дифференцированный зачет**.

Студенты самостоятельно оформляют дневник практики. Руководитель практики подписывает аттестационный лист. По результатам практики студент выполняет (составляет) отчет (с презентацией), в котором отражает результаты выполненных заданий во время прохождения практики, а также формулирует собственные выводы по результатам проделанной работы.

Формы необходимых документов для заполнения и предоставления в АНПОО «Кубанский ИПО», методические указания по выполнению отчета по практике можно получить в отделе учебно-производственной работы и в библиотеке.

Обучающиеся заочной формы обучения реализуют программу учебной практики самостоятельно. Обучающиеся, имеющие стаж работы по профилю специальности (родственной ей) или работающие на должностях, соответствующих получаемой квалификации, освобождаются от прохождения учебной практики. Для освобождения обучающийся предоставляет в Институт справку-характеристику с основного места работы.

4.4. Требования к руководителям практики

Реализация программы практики может также осуществляться преподавателями профессионального цикла, имеющими высшее образование, соответствующее профилю профессионального модуля, опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы. Преподаватели проходят стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения программы учебной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения обучающимися практических работ в соответствии с заданием на практику. В результате освоения учебной практики в рамках профессиональных модулей обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме **дифференцированного зачета**.

Код	Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата
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.
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.
ПК 2.1	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.	Определение запросов потребителей. Соответствие выбранного туристского продукта требованиям потребителя и обоснование правильности выбора оптимального туристского продукта. Выполнение требований инструкций и правил техники безопасности при использовании офисной техники. Формирование и использование баз данных потребителей по заданным параметрам. Соответствие результатов поиска конкретного турпродукта заданным целям.
ПК 2.2	Координировать работу по реализации заказа.	Оперативное предоставление потребителю запрашиваемой информации. Полнота и доступность

		рекомендаций потребителю в устной и письменной форме, согласно утвержденным нормам работы с Клиентами. Формирование доступных рекомендаций с учетом разных категорий туристов (возраст, социальная группа, статус и др.). Соответствие предоставляемой потребителю информации согласно требованиям российского законодательства. Разработка рекламного продукта о предлагаемых туристских услугах.
ПК 3.1	Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг.	Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг. Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами. Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода». Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа.
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным	- владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных

	контекстам.	сферах; - выбор эффективного поиска информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы; - составление и реализация плана действий.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	- применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; - использование современного программного обеспечения; - применение различных цифровых средств для решения профессиональных задач.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	- точность и быстрота оценивания ситуации; - выбор правильных решений в различных ситуациях профессионального характера; - презентация идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; - оформление бизнес-плана.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	- организовывать работу коллектива и команды; - взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной 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 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- участвовать в диалогах на профессиональные темы; - отслеживание и использование изменений законодательной и нормативно-справочной базы.