

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

СОГЛАСОВАНО

Директор ООО  
ЦЕНТР ТУРИЗМА «ЕЛЕЦ»  
Иванова Р.М.



УТВЕРЖДАЮ

Директор Института СПО  
Харламова М.А.



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПДП**

**43.02.10 Туризм**

## Содержание

- 1 Паспорт программы производственной практики
- 2 Производственная практика по профессиональным модулям
- 3 Материально-техническое обеспечение производственной практики

### 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)

#### 1. Область применения программы

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности по специальности 43.02.10 Туризм в части освоения квалификации: специалист по туризму и основным видам профессиональной деятельности (ВПД):

1. Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения.
2. Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания.
3. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.
4. Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж.
5. Выполнение работ по профессии "Портье".

**2. Цели практики:** получение теоретических и практических результатов, являющихся достаточными для успешного выполнения и защиты выпускной квалификационной работы

#### 3. Требования к результатам практики

В результате прохождения производственной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

	ВПД	Профессиональные компетенции
1	Предоставление турагентских услуг	ПК 1.1. - ПК 1.7.
2	Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1. - ПК 2.6.
3	Предоставление туроператорских услуг	ПК 3.1. - ПК 3.4.
4	Управление функциональным подразделением организации	ПК 4.1. - ПК 4.3.

**4. Формы контроля:** дифференцированный зачет.

**5. Количество часов на освоение программы практики.** Всего 4 недели / 144 часа.

## **II. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)**

### **1. Результаты освоения программы практики**

Результатом освоения программы производственной практики являются сформированные профессиональные компетенции:

<b>Код</b>	<b>Наименование профессиональной компетенции</b>
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности.
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 3.2	Формировать туристский продукт
ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта.
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения.
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию

## 2. Содержание практики

код ПК	Производственная практика					
	Наименование ПК	Виды работ, обеспечивающих формирование ПК	Объем часов	Формат практики (рассредоточено/концентрированно) с указанием базы практики		Показатели освоения ПК
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	Ознакомление с предприятием Определение и анализ потребностей заказчика. Выбор оптимального туристского продукта для заказчика	7	концентрированная	ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3 Умения: определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт; составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах	Поиск актуальной информации о туристическом продукте из разных источников (печатных, электронных и др.). Составление и анализ базы данных по туристским продуктам и их характеристикам. Маркетинг существующих Туроператоров. Взаимодействие с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3 Умение осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных)
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	Бронирование туристического продукта использованием современной офисной техники. Участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3 Умение взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; осуществлять бронирование с использованием современной офис-

		турпоездках, организовываемых туроператорами Осуществление маркетинговых исследований для создания туристского продукта и переговоров с турагентствами				ной техники; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	Представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям. Представление турпродукта индивидуальным и корпоративным потребителям Оперирование актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и расчёт различных его вариантов	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3 Умение оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт и рассчитывать различные его варианты
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Обеспечение своевременного получения потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки. Разработка и формирование рекламных материалов, разработка рекламных акций и представление туристских продуктов на выставках, ярмарках, форумах Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта (договора, заявки)	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3 Умение оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой	Предоставление потребителю полной и актуальной информации о	7		ООО Центр туризма «Елец»,	2,3 Умение предоставлять потребителю полную и актуальную ин-

	поддержки потребителю	требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы Консультирование потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз			Центр развития культуры и туризма Липецкой области		формацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности.	Приобретение, оформление, ведение учета и обеспечение хранения бланков строгой отчетности Прием денежных средств в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3	Умение приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки)
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	1,2	Умение проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста
		Проверка готовности транспортных средств при выходе на маршрут	7				
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Инструктаж туристов при выходе на маршрут Инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия Инструктаж об общепринятых и	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3	Умения: проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах

		специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей				поведения при посещении различных достопримечательностей
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Использование приёмов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений Контроль движения группы по маршруту Организация досуга туристов	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3 Умения: контролировать наличие туристов; использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях, организовывать досуг туристов
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Принятие решений в сложных и экстремальных ситуациях Взаимодействие со службами быстрого реагирования Взаимодействие со спасательными службами при наступлении чрезвычайной ситуации	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3 Умение проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках; взаимодействовать со службами быстрого реагирования; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Контроль качества предоставляемых туристу услуг размещения и питания Контроль качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания туристов	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3 Умение оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о ту-	Оформление отчёта о туристской поездке	7		ООО Центр туризма «Елец»,	2,3 Умение оформлять отчёт о туристской поездке

	ристской поездке			Центр развития культуры и туризма Липецкой области		
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта	<p>Анализ деятельности других туристических компаний</p> <p>Работа на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации</p> <p>Работа с запросами клиентов</p> <p>Работа с информационными и справочными материалами</p>	7	ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3	<p>Умения:</p> <p>осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с тур-агентствами;</p> <p>проводить анализ деятельности других туркомпаний;</p> <p>работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации</p>
ПК 3.2	Формировать туристский продукт	<p>Составление программы туров для клиентов</p> <p>Составление турпакетов</p> <p>Оформление документов для визовых центров</p> <p>Оформление страховых полисов</p> <p>Ведение документооборота с использованием информационных технологий</p> <p>Анализ и решение проблем, возникающих во время тура, алгоритм их устранения</p>	7	ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	1,2	<p>Умение обрабатывать информацию и анализировать результаты;</p> <p>налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;</p> <p>работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;</p> <p>работать с информационными и справочными материалами;</p> <p>составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;</p> <p>составлять турпакеты с использованием иностранного языка;</p> <p>анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;</p>



ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта.	Расчёт стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания Расчёт себестоимости турпакета и определение цены турпродукта	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3	Умение рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта	Работа с агентскими договорами Работа с каталогами и ценовыми приложениями Консультирование партнеров по турпродуктам, оказание помощи в продвижении и реализации турпродукта Работа с заявками на бронирование туруслуг Предоставление информации турагентам по рекламным турам Использование различных методов поощрения турагентов, расчёт комиссионного вознаграждения	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	2,3	Умение оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; оформлять страховые полисы; вести документооборот с использованием информационных технологий; работать с агентскими договорами; использовать каталоги и ценовые приложения; консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; работать с заявками на бронирование туруслуг; предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения	Сбор информации о работе организации и отдельных её подразделений	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма	2,3	Умения: собирать информацию о работе организации и отдельных её подразделений;
		Использование различных	7				

		управленческих решений Составление плана работы подразделения Проведение презентаций туристских инноваций			ма Липецкой области		использовать различные методы принятия решений; составлять план работы подразделения; пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных	Организация деловых совещаний Работа в команде и осуществление лидерских функций  Осуществление эффективного общения в коллективе Проведение инструктажа работников Контроль за качеством работы персонала Контроль за техническими и санитарными условиями в офисе Управление конфликтами Сбор информации о качестве работы подразделения Оценка и анализ качества работы подразделения Разработка мер по повышению эффективности работы подразделения	7		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	1,2	Умения: организовывать и проводить деловые совещания, собрания, круглые столы, рабочие группы; работать в команде и осуществлять лидерские функции; осуществлять эффективное общение; проводить инструктаж работников; контролировать качество работы персонала; контролировать технические и санитарные условия в офисе; управлять конфликтами; работать и организовывать работу с офисной техникой; внедрять инновационные методы работы; проводить презентации
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию	Работа с офисной техникой Использование стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства Оформление отчетно-плановой документации по работе подразделения Расчёт основных финансовых показателей работы организации	10		ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области	1,2	Умение оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);

		(подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности) Внедрение инновационных методов работы. Оформление отчетной документации по практике					<p>собирать информацию о качестве работы подразделения;</p> <p>оценивать и анализировать качество работы подразделения;</p> <p>разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения.</p>
--	--	---	--	--	--	--	--

### **III. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)**

Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки.

Материально-техническая база образовательных учреждений и других организаций, в которых реализуется программа практики, соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам, нормам охраны труда работников туристских предприятий.

Базами производственной практики являются ООО Центр туризма «Елец», Центр развития культуры и туризма Липецкой области другие организации, которые соответствуют необходимым условиям для организации и проведения практики.

#### **ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на \_\_\_\_ / \_\_\_\_ уч. год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры \_\_\_\_\_  
протокол № \_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_