

НЕГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
КОЛЛЕДЖ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА И СОЦИАЛЬНОГО УПРАВЛЕНИЯ

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

**Учебной практики по ПМ 01 Предоставление турагентских услуг**  
для специальности 43.02.10 «Туризм»  
базовой подготовки  
(ЗАОЧНАЯ ФОРМА ОБУЧЕНИЯ)

Екатеринбург, 2019

<p><b>Рассмотрена</b> на заседании ПЦК</p> <p>«Туризм»</p> <p>«30» августа 2018 г., протокол № 1</p> <p>Председатель ПЦК:</p> <p>_____ / Васильева Н.А./</p>	<p>Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования</p> <p><b>Утверждена</b> решением учебно - методического совета НОЧУ ПОО "КПиСУ" протокол № 1 от «30» августа 2018г.</p>
--	--

Рабочая программа учебной практики по ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.10 «Туризм» среднего профессионального образования, утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. N 474

**Организация-разработчик:** Негосударственное образовательное частное учреждение профессиональная образовательная организация «Колледж предпринимательства и социального управления»

**Разработчики:** Васильева Надежда Анатольевна  
Тухтарова Наталья Васильевна

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.01 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ».....	4
1.1. Место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы.....	4
1.2. Цели и задачи учебной практики.....	4
1.3. Количество часов на освоение программы практики.....	5
1.4. Форма проведения практики.....	5
1.5. Место проведения практики.....	5
2. РЕЗУЛЬТАТЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	6
3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	9
4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА.....	17

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПМ.01 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

## 1.1. Место учебной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы (далее – ОПОП)

Программа учебной практики является частью ОПОП по специальности 43.02.10 «Туризм» в части освоения основных видов профессиональной деятельности и направлена на формирование **профессиональных компетенций (ПК)**:

- 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.

и **общих компетенций (ОК)**:

- ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
- ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
- ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
- ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
- ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
- ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
- ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
- ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

**1.2. Цель практики:** способствовать развитию умений агентской деятельности в процессе прохождения практики в туристских предприятиях.

**Задачи практики:**

- 1. Ознакомить с нормативными документами, регламентирующими сферу оказания туристских услуг.
- 2. Сформировать навыки самостоятельного наблюдения и анализа в формировании турпродукта.
- 3. Сформировать навыки практического применения теоретических знаний при этапах бронирования туристских услуг.
- 4. Совершенствовать коммуникативные навыки, необходимые в профессиональной деятельности специалиста по туризму.
- 5. Совершенствовать навыки анализа при работе в собственной агентской деятельности.

**В соответствии с поставленными задачами содержание работы студентов на практике предполагает:**

- Ознакомление с особенностями практики, техникой безопасности при прохождении практики, особенностью заполнения отчетной документации.
- Анализ агентской деятельности в турфирме.
- Проектирование и создание турпакета.
- Самоанализ проделанной работы студентом.

**1.3. Количество недель (часов) на освоение программы**

Всего 4 недели, 144 часа.

**1.4. Форма проведения (концентрировано)**

**1.5. Место проведения практики:** НОЧУ ПОО «КПиСУ»

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

Компетенция	Показатели	Критерий
<p><b>ОК 1.</b> Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.</p>	<p>осознает роль специалиста в сфере туризма в сохранении культурного и природного наследия, формировании ценностного отношения к нему</p>	<p>при работе в турфирме осознает значимость своей работы</p>
<p><b>ОК 2.</b> Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>- разрабатывает и реализует туристический продукт - проводит рефлексию по проделанной программе, определяет достижения и затруднения в деятельности, - строит перспективный план самосовершенствования.</p>	<p>в ходе отчета по практике выявляет приобретенные знания умения, опыт деятельности, выявляет собственные проблемы в практической деятельности определяет способы решения проблем при защите результатов практики</p>
<p><b>ОК 3.</b> Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность</p>	<p>определяет набор адекватных средств соответственно сложившейся нестандартной ситуации в профессиональной практике и применяет их в профессиональной деятельности</p>	<p>демонстрирует умение разрешить конфликтную ситуацию при общении с будущими потребителями</p>
<p><b>ОК 4.</b> Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>использует поисковые системы для работы с профессиональной информацией в сфере туризма</p>	<p>Знание интернет ресурсов при бронировании и создании тура</p>
<p><b>ОК 5.</b> Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>использование современных информационных и коммуникационных технологий (web-представительства, блоги, сетевые сообщества, wiki – странички, социальные сети)</p>	<p>демонстрирует выполненное задание в соответствии с определенными требованиями, выстраивает адекватные коммуникации в рабочей группе по разработке и продвижению банковских услуг</p>
<p><b>ОК 6.</b> Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>выполняет работу в группе соответственно заданному плану.</p>	<p>демонстрирует выполненное задание в соответствии с определенными</p>

Компетенция	Показатели	Критерий
		требованиями, выстраивает адекватные коммуникации в рабочей группе по разработке и продвижению турпродукта
<b>ОК 7.</b> Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	- использование технологий целеполагания; - использование методов мотивации; - принятие персональной ответственности за результат деятельности;	Демонстрирует умение принимать решения в нестандартных ситуациях
<b>ОК 8.</b> Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	формирует портфолио специалиста по определенным направлениям.	предъявляет полностью заполненную тетрадь практиканта и материалы, которые прилагаются к отчету по практике в соответствии с требованиями (данные материалы вкладываются в портфолио студента)
<b>ОК 9.</b> Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	- руководствоваться разными видами технологий	Демонстрировать умения использовать технологии в профессиональной деятельности.
<b>ПК 1.1.</b> Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	- определять особые потребности потребителя - определять цели, задачи планируемой поездки потребителя - использовать методические разработки форм личной беседы с клиентом - ведет верный подбор запрашиваемых клиентом туристических услуг	- выявляет особенности работы с детской и взрослой аудиторией экскурсантов - в ходе разработки и формировании турпродукта выделяет цели и задачи, соответственно типу и виду путешествия. - привлекает при проектировании беседы(общения) опыт. полученный при теоретическом обучении
<b>ПК1.2.</b> Информировать потребителя о туристских продуктах	использовать информационные источники (буклеты, каталоги, электронные средства	формирует список литературы по экскурсии, используя различные источники информации ( интернет,

Компетенция	Показатели	Критерий
	массовой информации)	научно-популярную литературу, периодическую печать и др.)
<b>ПК 1.3.</b> Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- согласовывать условия реализации и ценовую категорию турпакета;</li> <li>- соблюдать правила и законы сотрудничества;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- демонстрирует знание нормативных документов и условия договора с туроператорами;</li> <li>- соблюдает правила бронирования и организации услуг, входящих в турпакет ( в соответствии с нормами этикета);</li> <li>- подбирает состав услуг в турпакете</li> </ul>
<b>ПК 1.5.</b> Оформлять турпакет	документальное оформление турпутевки , ваучеров, страховых полисов	вести верное оформление состава турпакета
<b>ПК 1.6.</b> Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.	вести документальное оформление документов на визу согласно требованиям	правильность оформление документов
<b>ПК 1.7.</b> Оформлять документы строгой отчетности	Документальное оформление договоров, полисов и т.п.	Вести правильное, точное оформление документов.

### 3. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Отчет по УП ПМ.01 «Предоставление турагентских услуг» содержит семь практических заданий:

Задание 1 - решение задачи;

задание 2 - ответить на поставленный вопрос;

задание 7 - студент выбирает тему вебинара самостоятельно;

задания 3, 4, 5, 6 выполняются индивидуально, по вариантам, согласно порядковому номеру учебной ведомости.

**А именно:**

1. Структура цены на турпродукт
2. Перечислить и описать дополнительные услуги для привлечения клиентов в турагентство
3. Полетная зимняя программа из Екатеринбурга
4. Курорты зимнего направления
5. Горнолыжные курорты Европы
6. Стоимость отелей в курортных зонах
7. Вебинары

## Задание 1. СТРУКТУРА ЦЕНЫ НА ТУРПРОДУКТ

Рассчитать себестоимость и цену (стоимость) турпродукта в Бразилию на одного человека.

### ТУР В БРАЗИЛИЮ - 7 НОЧЕЙ (8 ДНЕЙ)

1. Бразильская виза ставится турфирмой, аккредитованной в Бразильском посольстве за 7 дней; при этом необходимо иметь:

■S заполненную анкету,

S 1 фото,

•S Авиабилеты,

•S подтверждение брони гостиницы в Бразилии, • приглашение.

Стоимость визы = 90 \$.

2. Перелёт в Рио-де-Жанейро осуществляют западные авиакомпании с пересадкой в Европе (Франкфурт, Париж, Амстердам, Лондон, Цюрих, Барселона, Милан).

Стоимость перелета туда-обратно (на всех 4х отрезках полёта) = 800 \$ + топливный сбор 300 \$.

3. Стоимость 4\* отелей в Рио = 55 \$ (в среднем) в сутки на человека при двухместном размещении с завтраком,

4. Стоимость трех основных экскурсий с гидом = 150 \$.

#### *Дополнительная информация:*

Основные экскурсии в Рио:

- посещение **Корковадо** (залив и нац парк) со статуей Христа,
- гора «Сахарная голова» по подвесной дороге,
- биосферный заповедник - парк **Тижук**,
- пляжи,
- ночное шоу с Барбекю,
- прогулка на яхте на целый день к островам,
- ботанический сад - 6500 видов бразильской и иностранной флоры,
- вертолётная прогулка над Рио = 85\$.

5. Трансфер индивидуальный: а/п - отель - а/п = 36 \$ на человека.

6. Страхование туриста в компании «ИнноГарант» = 1,5 \$ в день.

## ВОПРОСЫ

Определить себестоимость тура, учитывая статьи расходов (в \$).

### Статьи расходов

1. расходы на перелет;
  2. стоимость трансфера;
  3. стоимость проживания с предоставленным типом питания (рассчитывается по количеству ночей);
  4. стоимость экскурсий;
  5. стоимость визы;
  6. стоимость страховки.
2. Определить прибыль туроператора, которую он установил в 20% от себестоимости тура.
  3. Определить комиссию турагенту - 10% от себестоимости тура.
  4. Определить цену (стоимость) тура на одного человека (\$). *Центы округлите до долларов.*

### **Задание 2. ПЕРЕЧИСЛИТЬ И ОПИСАТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ПРИВЛЕЧЕНИЯ КЛИЕНТОВ В ТУРАГЕНТСТВО**

Использовать сайт [http://ural.turprofi.ru/articles/aview\\_b397341](http://ural.turprofi.ru/articles/aview_b397341)

### **Задание 3. ПОЛЕТНАЯ ЗИМНЯЯ ПРОГРАММА ИЗ ЕКАТЕРИНБУРГА**

Представить полетные (чартерные) программы из Екатеринбурга на зимний сезон, с указанием следующих позиций:

1. Страна и город прилета (*каждый студент выполняет согласно своему варианту, порядковый номер по оценочной ведомости*).

№ варианта	Город прилета
1,11	Узбекистан, Италия, Испания, Греция
2, 12	Вьетнам, Хошимин
3,13	Китай, Пекин, Харбин
4, 14	Китай, Санья
5, 15	Египет, Хургада
6, 16	Египет, Шарм-эль-Шейх
7,17	Индия, Гоа
8,18	ОАЭ, Дубай, любой эмират на выбор
9,19	Таиланд, Бангкок
10,20	Турция, Анталия, Мармарис, Кемер, Кириш, Сиде, Аланья

2. Авиакомпания, выполняющая чартеры (*представить не только название авиакомпании, но и ее описание*).
3. Тип самолета
4. Частота и дни вылета
5. Туроператор (*представить не только название туроператора, но и его краткое описание*).

**При выполнении задания №3 использовать сайт:**

<http://www.utravel.ru/directory/18295>

### ПРИМЕР:

#### РАСПИСАНИЕ ЗАРУБЕЖНЫХ РЕГУЛЯРНЫХ И ЧАРТЕРНЫХ РЕЙСОВ ИЗ ЕКАТЕРИНБУРГА. ЗИМА — 2014/ 2015Г.

Город прилета (назначения)	Тип самолета	Частота / дни вылета	Туроператоры
Авиакомпания			

### ВЬЕТНАМ

<b>Нячанг</b>	<p><b>Ikar airlines</b> - Новосибирская авиакомпания</p> <p><b>Nord</b> <b>Wind</b>-чартерная а/к выполняющая рейсы ТО «Пегас Туристик», являясь его дочерней компанией. Базируется в московском а/п Шереметьево</p> <p>Boeing 767-300 (230 кресел) С 12 октября: раз в 10-11 ночей</p> <p>С 27 декабря: две цепочки по 10 ночей</p> <p>С 21 января: раз в 11/12 ночей</p> <p><b>Pegas Touristik</b> российский ТО, Штаб-квартира расположена в Москве. Компания основана в 1994 году</p>
---------------	---

#### Задание 4. КУРОРТЫ ЗИМНЕГО НАПРАВЛЕНИЯ

Представить информацию о курортах зимнего направления, с указанием следующих позиций:

1. карта, столица,
2. общие сведения о курорте (острове),
3. климат (средне-годовая  $t$  ночью, днем, воды),
4. основные курорты страны (острова),
5. основные достопримечательности,
6. что можно купить туристу,
7. особенности национальной кухни

Каждый студент представляет информацию согласно своего варианта:

№ варианта	Курорты
1,11	СЕЙШЕЛЫ
2, 12	ДОМИНИКАНА
3,13	МАЛЬДИВЫ
4, 14	ИНДОНЕЗИЯ
5, 15	ВЬЕТНАМ
6, 16	БАЛИ
7,17	ТУНИС
8,18	КУБА
9,19	ШРИЛАНКА
10,20	МАВРИКИЙ

### Задание 5. ГОРНОЛЫЖНЫЕ КУОРТЫ ЕВРОПЫ

Представить информацию о горнолыжных курортах Европы, с указанием следующих позиций:

1. Описание курорта; схема трасс (карта)
2. Максимальная/минимальная высота;
3. Протяженность трасс;
4. Соотношение трасс: черных, красных, синих;
5. Количество подъемников.

Каждый студент представляет информацию согласно своего варианта:

№ варианта	ГЛК Европы
1,11	Австрия
2, 12	Андорра
3,13	Болгария
4, 14	Геомания
5, 15	Испания
6, 16	Италия Валле д'Аоста
7,17	Италия Пьемонте
8,18	Италия ЛомбаДия
9,19	Италия Тоентино/ Альто Адидже
10,20	Италия Венетто

*При выполнении задания № 5 использовать сайт <http://uttravel.ru/snow/18470>. Название курортов имеют гиперссылки.*

## Задание 6. СТОИМОСТЬ ОТЕЛЕЙ В КУРОРТНЫХ ЗОНАХ

Представить стоимость отелей в курортных зонах:

- S два отеля 5\*,
- S два отеля 4\*,
- S два отеля 3\*.

Условия:

- Вылет из Екатеринбурга (если нет, то из Москвы)
- Категория номера: двухместный стандарт;
- Количество человек: 2.

Каждый студент представляет информацию согласно своего варианта:

№ варианта	Курортные зоны
1,11	СЕЙШЕЛЫ
2,12	ДОМИНИКАНА
3,13	МАЛЬДИВЫ
4,14	ИНДОНЕЗИЯ
5,15	ВЬЕТНАМ
6,16	БАЛИ
7,17	ТУНИС
8,18	КУБА
9,19	ШРИЛАНКА
10,20	МАВРИКИЙ

### ПРИМЕР Отели на Кипре

№	Название отеля	Рейтинг отеля	Дата вылета	Кол-во ночей	Тип питания	Min цена (руб.)
1	<a href="#">Palladium Palace 5*</a>	5,0	11.02	7	ALL	<b>94 927</b>
2	<a href="#">Barcelo Bavaro Palace 5*</a>	4,20	11.02	7	ALL	<b>90121</b>
3	<a href="#">Coral Costa Caribe 4*</a>	3,92	11.02	10	ALL	<b>89332</b>
4	<a href="#">Vista Sol Punta Cana Beach Resort &amp; Casino 4*</a>	4,27	11.02	12	ALL	<b>85331</b>
5	<a href="#">Hotel Boutique Puerto Malecon иг m &amp;</a>	4,26	12.02	5	BB	<b>14757</b>
6	<a href="#">BelleVue Dominican Bay 3*</a>	4,25	12.02	5	BB	<b>15750</b>

При выполнении задания № 6 можно использовать любой сайт, в том числе и <http://www.tophotels.ru>

## Задание 7. ВЕБИНАРЫ

Прослушать вебинар (по выбору учащегося) с представленных сайтов и перечислить (в отчете в печатном виде):

1. разделы вебинара,
2. информацию, которая необходима туристу в поездке,
3. предлагаемые отели (название и классификация). Сайты с вебинарами:

1. [http://profi.travel/events/webinars/3?utm\\_source=exclusive&utm\\_medium=email&utm\\_campaign=exclusive\\_150315](http://profi.travel/events/webinars/3?utm_source=exclusive&utm_medium=email&utm_campaign=exclusive_150315)

2. <http://profi.travel/webinars>

#### 4. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

По завершении учебной (ознакомительной) практики студенты заочного отделения подготавливают отчет.

Оформление отчета по практике должно быть выполнено на персональном компьютере в текстовом редакторе MS Word. При этом предъявляются следующие требования:

- Страницы должны иметь поля, мм: левое 30, верхнее 20, правое 15, нижнее 20. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту отчета и равен 1,25 см..
- Текст работы должен быть напечатан через полтора интервала шрифтом 14 пт Times New Roman на одной стороне стандартного листа белой односортовой бумаги формата А4 размером 210×297 мм. Размер интервала должен быть единым для всей работы. Контурные буквы и знаки должны быть без ореола и расплывающейся краски. Насыщенность букв должна быть равной в пределах строки, страницы и всей работы. Использование различных цветов допускается только для исполнения графических работ, а для основного текста используется только черный цвет.
- Все страницы работы, включая иллюстрации и приложения, нумеруются по порядку от титульного листа до последней страницы без пропусков, повторений, литерных добавлений. Первой страницей считается титульный лист, на нем цифра «1» не ставится, цифра «2» проставляется на первой странице оглавления (содержания) и т.д. Порядковый номер печатается в середине нижнего поля страницы.
- Основная цифровая информация работы должна быть представлена в табличном или графическом виде.
- Работа не должна содержать помарок, карандашных исправлений, пятен, трещин и загибов. Набивка буквы на букву и дорисовка букв чернилами запрещается.
- Работа должна быть выполнена в четкой логической последовательности.

Негосударственное образовательное частное учреждение  
Профессиональная образовательная организация  
«Колледж предпринимательства и социального управления»

*Отчет*  
*по учебной практике*  
*ПМ.01 Предоставление турагентских услуг*

**Исполнитель:**

Студент (-ка) группы \_\_\_\_\_

Специальность «Туризм»

ФИО студента

**Руководитель практики:**

Тухтарова Наталья Васильевна

Екатеринбург, 2019