АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

Утверждена приказом № 274-о

от «30» августа 2024г.

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг туризма и гостеприимства

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тамбов 2024

Программа производственной практики студентов в рамках профессионального модуля ПМ.02 разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) среднего профессионального образования (СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Организация-разработчик: АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий»
Разработчик: Манаенкова А.Г., преподаватель АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.....4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ……6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ……...9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.....10

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....11

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ **по ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг туризма и гостеприимства»

Программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности *43.02.16 «Туризм и гостеприимство»* в соответствии с ФГОС СПО. Предназначена для формирования у обучающихся практических навыков в рамках освоения профессионального модуля ПМ.02.

2. Цели и задачи практики

Цель: Формирование профессиональных компетенций агента по туризму, необходимых для осуществления полного цикла продаж туристского продукта — от выявления потребности клиента до выдачи готового пакета документов и постпродажного обслуживания.

Задачи:

- отработать навыки ведения переговоров с клиентами разных типов;
- освоить технологии бронирования через GDS, агрегаторы и напрямую у поставщиков;
- научиться рассчитывать стоимость туров любой сложности вручную и в профильном ПО;
- приобрести опыт оформления договорной документации и БСО (бланков строгой отчетности);
- изучить алгоритмы визовой поддержки и страхования туристов;
- сформировать навыки разрешения конфликтных ситуаций и претензионной работы;
- научиться анализировать эффективность воронки продаж.

В результате проведения производственной практики обучающийся должен:

уметь:

- выявлять и анализировать запросы потребителя, возможности их реализации;
- проектировать туры с учетом запросов потребителей и сезонности направлений;
- формировать технологическую карту тура и рассчитывать его себестоимость;
- информировать потребителя о туристских продуктах, используя современные каналы коммуникации;
- выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю;
- оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы);
- осуществлять онлайн-бронирование турпродукта;
- оформлять документы строгой отчетности и договоры между турагентством и потребителем;
- взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта;
- использовать информационные технологии (CRM, системы бронирования Sabre/Amadeus/Galileo/Bronevik) в работе турагента/туроператора;
- работать с возражениями клиентов и закрывать сделки.

знать:

- функции туроператора и профиль его работы;
- свойства туристской услуги и особенности услуг как товара;
- виды турпродуктов и основы ценообразования в туризме;
- нормативно-правовую базу, регулирующую туроператорскую и турагентскую деятельность (ФЗ-132);
- правила оказания услуг по реализации туристского продукта;
- требования к оформлению договора о реализации турпродукта;
- порядок взаимодействия с консульскими службами и страховыми компаниями;
- стандарты качества обслуживания клиентов в офисе продаж;
- методы продвижения турпродукта на внутреннем и международном рынках;
- этику делового общения и психологию продаж.

Результатом освоения производственной практики является овладение обучающимися видами основной профессиональной деятельности по специальности 43.02.16 туризм и гостеприимство, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями.

Код	Наименование компетенции
Общие компетенции (ОК)	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и ИТ
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке РФ
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, соблюдать антикоррупционные стандарты
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции (ПК)	
ПК 2.1	Выявлять и анализировать запросы потребителей туристских услуг
ПК 2.2	Бронировать и подтверждать заказы на туристские продукты и дополнительные услуги
ПК 2.3	Рассчитывать стоимость турпакета и оформлять договорную документацию
ПК 2.4	Оказывать визовую поддержку и содействие в страховании туристов
ПК 2.5	Продвигать и реализовывать туристский продукт с использованием информационных технологий
ПК 2.6	Вести отчетную документацию и контролировать выполнение обязательств перед туристом

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики: Всего – 144 часа. Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

2.1. Объем практики профессионального модуля и виды учебной работы

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮПМ 02. Предоставление туроператорских и турагентских услуг

Вид учебной деятельности	Количество часов	
Максимальная учебная нагрузка (всего)		**144**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**144**	
Производственная практика	**144**	
Итоговая аттестация в форме	Диф.зачет	

2.2. Тематический план производственной практики *(согласно вашему списку, расширенному до 70 занятий)*

<Мониторинг и сравнение предложений туроператоров.

№ п/п	Тема	Кол-во часов
1	Вводный инструктаж и знакомство с базой практики.	2
2	Изучение структуры туркомпании и ролей сотрудников.	2
3	Ознакомление с правилами внутреннего распорядка и охраной труда.	2
4	Изучение нормативно-правовой базы туристской деятельности.	2
5	Работа с локальными регламентами и стандартами обслуживания.	2
6	Основы делопроизводства и электронного документооборота в турфирме.	2
7	Анализ ассортимента туристских продуктов компании.	2
8	Мониторинг и сравнение предложений туроператоров.	2
9	Работа с каталогами, прайс-листами и онлайн-ресурсами.	2
10	Сбор и систематизация справочной информации по странам.	2
11	Формирование базы данных по отелям и средствам размещения.	2
12	Анализ транспортных опций и их влияния на турпродукт.	2
13	Принципы формирования туристского продукта.	2
14	Взаимодействие с поставщиками услуг и заключение договоров.	2
15	Расчёт себестоимости и формирование цены турпакета.	2
16	Разработка технологической карты тура.	2
17	Подготовка презентационных материалов по туру.	2
18	Контроль качества услуг поставщиков и работа с рекламациями.	2
19	Планирование сезонных программ и спецпредложений.	2
20	Особенности формирования индивидуальных и групповых туров.	2
21	Выявление потребностей клиента и анализ предпочтений.	2
22	Консультирование клиентов и подбор туристских продуктов.	2
23	Отработка техник продаж и работы с возражениями.	2
24	Оформление заявки на тур и фиксация пожеланий клиента.	2
25	Проведение презентации тура разными способами (устно, онлайн, по	2

№ п/п	Тема	Кол-во часов
	телефону).	
26	Работа с клиентскими запросами в электронной почте и мессенджерах.	2
27	Телефонные переговоры с клиентами: скрипты и техника общения.	2
28	Работа в системах бронирования туроператоров и агрегаторов.	2
29	Оформление бронирований и контроль статусов заявок.	2
30	Оформление договора и подготовка пакета документов для туриста.	2
31	Вводный инструктаж и знакомство с базой практики.	2
32	Изучение структуры туркомпании и ролей сотрудников.	2
33	Ознакомление с правилами внутреннего распорядка и охраной труда.	2
34	Изучение нормативно-правовой базы туристской деятельности.	2
35	Работа с локальными регламентами и стандартами обслуживания.	2
36	Основы делопроизводства и электронного документооборота в турфирме.	2
37	Анализ ассортимента туристских продуктов компании.	2
38	2	
39	Работа с каталогами, прайс-листами и онлайн-ресурсами.	2
40	Сбор и систематизация справочной информации по странам.	2
41	Формирование базы данных по отелям и средствам размещения.	2
42	Анализ транспортных опций и их влияния на турпродукт.	2
43	Принципы формирования туристского продукта.	2
44	Взаимодействие с поставщиками услуг и заключение договоров.	2
45	Расчёт себестоимости и формирование цены турпакета.	2
46	Разработка технологической карты тура.	2
47	Подготовка презентационных материалов по туру.	2
48	Контроль качества услуг поставщиков и работа с рекламациями.	2
49	Планирование сезонных программ и спецпредложений.	2
50	Особенности формирования индивидуальных и групповых туров.	2
51	Выявление потребностей клиента и анализ предпочтений.	2
52	Консультирование клиентов и подбор туристских продуктов.	2
53	Отработка техник продаж и работы с возражениями.	2
54	Оформление заявки на тур и фиксация пожеланий клиента.	2
55	Проведение презентации тура разными способами (устно, онлайн, по телефону).	2
56	Работа с клиентскими запросами в электронной почте и мессенджерах.	2
57	Телефонные переговоры с клиентами: скрипты и техника общения.	2
58	Работа в системах бронирования туроператоров и агрегаторов.	2
59	Оформление бронирований и контроль статусов заявок.	2
60	Оформление договора и подготовка пакета документов для туриста.	2
61	Работа с CRM-системой: ведение базы клиентов, отчёты.	2
62	Кассовые операции и работа с бланками строгой отчетности.	2
63	Постпродажное обслуживание: звонки контроля качества после тура.	2

№ п/п	Тема	Кол-во часов
64	Сбор отзывов и управление репутацией (SERM).	2
65	Подготовка отчета о прохождении практики (аналитическая часть).	2
66	Сверка взаиморасчетов с туроператорами.	2
67	Участие во внутренних планерках отдела продаж.	2
68	Подготовка дневника практики.	4
69	Подготовка к итоговой конференции.	2
70	Дифференцированный зачёт.	2
	Всего:	**144**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

3.1. Нормативно-правовые условия:

- Соответствие ФГОС СПО по специальности 43.02.16.
- Соблюдение ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ», Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, трудового законодательства.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Результатом освоения производственной практики является овладение следующими компетенциями:

|Бронировать и подтверждать заказы на туристские продукты и дополнительные услуги |Рассчитывать стоимость турпакета и оформлять договорную документацию |Оказывать визовую поддержку и содействие в страховании туристов |Продвигать и реализовывать туристский продукт с использованием информационных технологий |Вести отчетную документацию и контролировать выполнение обязательств перед туристом

Код	Наименование компетенции
Общие компетенции (ОК)	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и ИТ
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное развитие
ОК 04	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке РФ
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, соблюдать антикоррупционные стандарты
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции (ПК)	
ПК 2.1	Выявлять и анализировать запросы потребителей туристских услуг
ПК 2.2	
ПК 2.3	
ПК 2.4	
ПК 2.5	
ПК 2.6	

Базами для прохождения практики являются турагентские и туроператорские компании г. Тамбова и области.

5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Литературные источники

1. **Быстров С. А.** «Технология организации туроператорской и турагентской деятельности».
2. **Кусов И. С., Тимиргалеева Р. Р., Шабалина Н. В. и др.** «Организация туристской деятельности».
3. **Быстров С. А.** «Организация туристской деятельности. Управление турфирмой».
4. **Соколова Н. А.** «Туризм в Российской Федерации: правовое регулирование».

Интернет-ресурсы

1. **Российский союз туриндустрии (RST.ru)**.
2. **Profi.Travel (profi.travel/tourwiki)**.
3. **Роспотребнадзор (zpp.rospotrebnadzor.ru)**.

Елена Витальевна Воротникова
C=RU, OU=директор, O=АНПОО ТКСКТ, CN=Елена Витальевна Воротникова, E=tkskt@yandex.ru
Мною рассмотрен этот документ