АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

Утверждена приказом № 274-о

от «30» августа 2024г.

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03 Выполнение работ по должности служащего «Агент»

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тамбов 2024

Программа производственной практики студентов в рамках профессионального модуля ПМ.03 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.....8
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ.....9
5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....10

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ по ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.03 «Выполнение работ по должности служащего "Агент"»

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.03.

2. Цели и задачи практики

Цель: Формирование профессиональных компетенций агента по туризму, необходимых для осуществления операционной деятельности по бронированию, оформлению документации и консультированию клиентов под руководством наставника от предприятия.

Задачи:

- отработать навыки первичного приема заявок и выявления потребностей клиента;
- освоить работу в системах онлайн-бронирования отелей и транспортных билетов;
- научиться рассчитывать стоимость дополнительных услуг (экскурсии, страховки);
- приобрести опыт оформления договорной документации (договор, ваучер);
- изучить алгоритмы визовой поддержки и страхования туристов;
- сформировать навыки использования CRM-систем для ведения клиентской базы.

В результате проведения производственной практики обучающийся должен:

уметь:

- осуществлять прием, обработку и подтверждение заказов туристов;
- работать в глобальных дистрибутивных системах (GDS) и поисковых агрегаторах туров;
- оформлять авиабилеты, железнодорожные билеты и страховочные полисы;
- рассчитывать стоимость проживания, питания и транспортного обслуживания вручную и в профильном ПО;
- вести телефонные переговоры и деловую переписку с клиентами и партнерами;
- заполнять отчетную документацию агентства (журнал учета договоров, кассовую книгу).

знать:

- нормативно-правовую базу, регулирующую деятельность турагентов (ФЗ-132, Закон о защите прав потребителей);
- технологию работы систем бронирования Amadeus, Сирена-Трэвел, Bronevik;
- требования к оформлению договора о реализации туристского продукта;
- порядок аннуляции бронирований и возврата денежных средств клиентам;
- основы страноведения и визовые формальности популярных направлений массового туризма;
- алгоритмы действий при возникновении страховых случаев за рубежом.

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.

|Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и ИТ |Планировать и реализовывать собственное профессиональное развитие |Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями |Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке РФ |Проявлять гражданско-патриотическую позицию, соблюдать антикоррупционные стандарты |Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |Информировать и консультировать потребителей о туристских продуктах, странах, регионах и средствах размещения |Бронировать туры, отдельные туристские услуги и дополнительные сервисы через системы онлайн-бронирования |Оформлять договорную и платежную документацию при реализации туристского продукта |Оказывать содействие туристам в оформлении страхового полиса и получении визового сопровождения |Выполнять расчеты с потребителями и подотчетными лицами, вести учет бланков строгой отчетности |Соблюдать стандарты качества обслуживания и деловой этики при взаимодействии с клиентами

Код	Наименование компетенции
Общие компетенции (ОК)	
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы производственной практики: Всего – 36 часов. Итоговая аттестация: дифференцированный зачет.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

2.1. Объем практики профессионального модуля и виды учебной работы

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЧАСОВ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮПМ 03. Выполнение работ по должности служащего «Агент»

Вид учебной деятельности	Количество часов	
Максимальная учебная нагрузка (всего)		**36**
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**36**	
Производственная практика	**36**	
Итоговая аттестация в форме	Диф.зачет	

2.2. Тематический план производственной практики *(согласно второму файлу / предоставленному плану)*

№ п/п	Тема	Кол-во часов
1	Пройти инструктаж	2
2	Проанализировать и оценить сайт турфирмы – базы практики	2
3	Составить таблицу спроса на турпродукты на летний сезон	2
4	Составить перечень экзотических видов туризма с краткой характеристикой	2
5	Статистика продаж	2
6	Наблюдение за работой менеджеров	2
7	Подготовка к оформлению документации	2
8	Выбор и изучение конкретного турпродукта на сайте туроператора	2
9	Анализ конкурентоспособности турпродукта (маршрут, цена, аудитория, продвижение)	2
10	Работа с локальными регламентами и стандартами обслуживания	2
11	Основы делопроизводства и электронного документооборота в турфирме	2
12	Анализ ассортимента туристских продуктов компании	2
13	Мониторинг предложений туроператоров	2
14	Работа с каталогами, прайс-листами и онлайн-ресурсами	2
15	Сбор справочной информации по странам	2
16	Формирование базы данных по отелям	2
17	Анализ транспортных опций	2
18	Принципы формирования туристского продукта	2
19	Пройти инструктаж	2
20	Проанализировать и оценить сайт турфирмы – базы практики	2
21	Составить таблицу спроса на турпродукты на летний сезон	2
22	Составить перечень экзотических видов туризма с краткой характеристикой	2
23	Статистика продаж	2
24	Наблюдение за работой менеджеров	2

№ п/п	Тема	Кол-во часов
25	Подготовка к оформлению документации	2
26	Выбор и изучение конкретного турпродукта на сайте туроператора	2
27	Анализ конкурентоспособности турпродукта (маршрут, цена, аудитория, продвижение)	2
28	Работа с локальными регламентами и стандартами обслуживания	2
29	Основы делопроизводства и электронного документооборота в турфирме	2
30	Анализ ассортимента туристских продуктов компании	2
31	Мониторинг предложений туроператоров	2
32	Работа с каталогами, прайс-листами и онлайн-ресурсами	2
33	Сбор справочной информации по странам	2
34	Работа над отчётом практики	2
35	Подготовка дневника практики	2
36	Дифференцированный зачет	2
	Всего:	**36**

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:

|Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и ИТ |Планировать и реализовывать собственное профессиональное развитие |Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, потребителями |Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке РФ |Проявлять гражданско-патриотическую позицию, соблюдать антикоррупционные стандарты |Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности |Информировать и консультировать потребителей о туристских продуктах, странах, регионах и средствах размещения |Бронировать туры, отдельные туристские услуги и дополнительные сервисы через системы онлайн-бронирования |Оформлять договорную и платежную документацию при реализации туристского продукта |Оказывать содействие туристам в оформлении страхового полиса и получении визового сопровождения |Выполнять расчеты с потребителями и подотчетными лицами, вести учет бланков строгой отчетности |Соблюдать стандарты качества обслуживания и деловой этики при взаимодействии с клиентами

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
Я подтверждаю этот документ