АНПОО «Тамбовский колледж социокультурных технологий»

Утверждена приказом № 253-о

от «29» августа 2025г.

Елена Витальевна Воротникова
C=RU, OU=директор, O=АНПОО ТККСКТ, CN=Елена Витальевна Воротникова, E=tkskt@yandex.ru
Я подтверждаю этот документ

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.03 Выполнение работ по должности служащего 20001 Агент

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Тамбов 2025

Программа учебной 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 ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ……..…4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ…….….7
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ……..9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ……...10
5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ……...11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Программа учебной 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.

1. Область применения программы
Программа учебной практики обучающихся является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. Практика является обязательным разделом ППССЗ. Она представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. При реализации ППССЗ предусматриваются следующие виды практик: учебная и производственная. Учебная практика проводится образовательной организацией при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей и может реализовываться как концентрированно в несколько периодов, так и рассредоточено, чередуясь с теоретическими занятиями в рамках профессиональных модулей.Вид профессиональной деятельности, на который ориентирует учебная практика: предоставление турагентских и сопутствующих туристских услуг.

2. Цели и задачи практики:

Цель: Формирование профессиональных компетенций агента по туризму, необходимых для осуществления бронирования, оформления документации, консультирования клиентов и использования специализированного программного обеспечения в условиях реального офиса продаж.

Задачи:

- отработать навыки приема входящих звонков и обработки заявок через сайт;
- освоить работу в системах онлайн-бронирования отелей и транспортных билетов;
- научиться формировать пакет документов клиента (договор, ваучер, памятка);
- приобрести опыт расчета стоимости дополнительных услуг (экскурсии, страховки, трансферы);
- изучить правила ведения кассовых операций и отчетности в туристическом агентстве;
- сформировать навыки разрешения конфликтных ситуаций и претензионной работы.

В результате проведения учебной 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);
- применять базовые скрипты активных продаж и допродаж (up-sell/cross-sell);
- соблюдать стандарты этики и внешнего вида сотрудника фронт-офиса.

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;
- санитарные нормы и правила безопасности на рабочем месте офисного сотрудника.

Результатом освоения учебной 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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом региональных особенностей, а также правовых и антикоррупционных стандартов
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции (ПК)	

Код	Наименование компетенции
ПК 3.1	Информировать и консультировать потребителей о туристских продуктах, странах, регионах и средствах размещения
ПК 3.2	Бронировать туры, отдельные туристские услуги и дополнительные сервисы через системы онлайн-бронирования
ПК 3.3	Оформлять договорную и платежную документацию при реализации туристского продукта
ПК 3.4	Оказывать содействие туристам в оформлении страхового полиса и получении визового сопровождения
ПК 3.5	Выполнять расчеты с потребителями и подотчетными лицами, вести учет бланков строгой отчетности
ПК 3.6	Соблюдать стандарты качества обслуживания и деловой этики при взаимодействии с клиентами

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы учебной практики:
Максимальная учебная нагрузка (всего): **72 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 03. Выполнение работ по должности служащего «Агент по туризму»

Вид учебной деятельности	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	**72**
Учебная практика	**72**
Итоговая аттестация в форме	Диф.зачет

2.2. Тематический план учебной практики

№ п/п	Тема	Кол-во часов
1	Знакомство с предприятием практики (организационно-правовая форма, руководитель практики от предприятия)	2
2	Прохождение первичного инструктажа по ТБ. Изучение правил внутреннего трудового распорядка туристического предприятия	2
3	Прохождение инструктажа по ТБ на рабочем месте. Изучение Устава предприятия, основных видов экономической деятельности	2
4	Изучение основ организации туристской деятельности. Правила организации туристских поездок и экскурсий	2
5	Изучение видов рекламного продукта. Правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности	4
6	Изучение техники проведения рекламной кампании	4
7	Изучение способов обработки статистических данных. Методы работы с базами данных	4
8	Изучение методики работы со справочными материалами по страноведению, местам размещения, питания и транспорта	6
9	Изучение методики формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов	6
10	Изучение методики организации рекламных туров. Основы маркетинга и проведение маркетинговых исследований	6
11	Изучение планирования программ турпоездок. Основные правила составления программ туров	6
12	Изучение методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания	6
13	Изучение методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта	6
14	Изучение правил оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями	4
15	Изучение способов устранения проблем, возникающих во время тура. Содержание агентских договоров	6

№ п/п	Тема	Кол-во часов
16	Подготовка отчёта	2
17	Подготовка дневника практики	2
18	Диф. зачет	2
	Всего:	72

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.

3.2. Материально-технические условия:

- Наличие компьютерного класса с доступом в интернет.
- Установленное лицензионное или учебное ПО для бронирования (например, Мастер-Агент, Win-Tour, учебные версии Sabre/Amadeus).
- Демонстрационные образцы турпродуктов, каталоги операторов, стенды с картами.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ

Результатом освоения учебной практики является овладение следующими компетенциями:

|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
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 Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом региональных особенностей, а также правовых и антикоррупционных стандартов
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности
ОК 09	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции (ПК)	
ПК 3.1	Информировать и консультировать потребителей о туристских продуктах, странах, регионах и средствах размещения

Базами для прохождения практики являются турагентские компании г. Тамбова и области, соответствующие требованиям ФГОС.

5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Литературные источники

1. **Быстров С. А.** «Технология организации туроператорской и турагентской деятельности».
2. **Ушаков Д. С.** «Технологии выездного туризма».
3. **Воскресенский В. Ю.** «Международный туризм».
4. **Соколова Н. А.** «Туризм в Российской Федерации: правовое регулирование».

Интернет-ресурсы

1. Федеральный реестр туроператоров (russiatourism.ru).
2. КонсультантПлюс / Гарант (раздел «Законодательство о туризме»).
3. Profi.Travel (profi.travel/tourwiki).
4. Официальный сайт Ростуризма / Минэкономразвития РФ.