**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования**
**«Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»**
**(БФУ им. И.Канта)**
**Институт индустрии гостеприимства**

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

# ПО 02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Калининград
2026

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 00FD43AF84402ACB13AAF005EB7A076AC5
Владелец: Азарова Ольга Вячеславовна
Действителен: с 10.03.2026 до 03.06.2027

Рабочая программа профессионального модуля **«ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»** разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

Организация-разработчик:
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет им. И. Канта», Институт индустрии гостеприимства**

Разработчик:
**Семенова Л. В.,** директор Института индустрии гостеприимства, кандидат экономических наук, доцент

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика
   1.1. Цель и место профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» в структуре образовательной программы
   1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля
2. Структура и содержание профессионального модуля
   2.1. Трудоемкость освоения модуля
   2.2. Структура профессионального модуля
   2.3. Содержание профессионального модуля
3. Условия реализации профессионального модуля
   3.1. Материально-техническое оснащение
   3.2. Учебно-методическое обеспечение
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Профессиональный модуль «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» является обязательной частью профессионального цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности.

Цель освоения профессионального модуля — подготовить обучающегося к реализации комплекса трудовых действий, связанных с предоставлением туроператорских и турагентских услуг: от подбора и формирования туристского продукта до его продвижения, продажи и последующего сопровождения клиента. В ходе изучения модуля обучающийся должен освоить необходимые знания о нормативно-правовой базе туристической деятельности, технологиях бронирования и документооборота, особенностях работы с поставщиками услуг и клиентами, а также развить умения, обеспечивающие качественное выполнение трудовых функций в соответствии с профессиональными стандартами. Результатом освоения модуля является сформированность общих и профессиональных компетенций, достаточных для самостоятельной работы в должности специалиста туристской организации и эффективного взаимодействия в команде при решении задач по удовлетворению запросов потребителей туристских услуг.

Перечень общих компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|---|---|
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| 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 гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты |

| | |
|---|---|
| | антикоррупционного поведения. |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---|---|
| ВД 2 | Предоставление туроператорских и турагентских услуг |
| ПК 2.1. | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов |
| ПК 2.2. | Координировать работу по реализации заказа |

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

| | |
|---|---|
| Уметь | Координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;<br>Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;<br>Владеть культурой межличностного общения;<br>Владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;<br>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации;<br>Владеть методикой хранения и поиска информации;<br>Вести документацию, хранение и извлечение информации;<br>Пользоваться компьютерными программами бронирования туров;<br>Осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;<br>Собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;<br>Формировать банки данных.<br>Организация посещения объектов экскурсионного показа<br>Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий<br>Определять тему и составлять маршрут экскурсии<br>Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий<br>Составлять методическую разработку экскурсии |

| | |
|---|---|
| | Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию<br>Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий<br>Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание<br>Применять технику публичных выступлений<br>Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов<br>Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания<br>Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии<br>Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств<br>Использовать технические средства при проведении экскурсий<br>Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий<br>Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе<br>Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии<br>Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)<br>Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии<br>Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций<br>Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) |
| Иметь практический опыт | Координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;<br>Консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);<br>Осуществления приема заказов от туристов;<br>Проверки наличия всех реквизитов заказа; Идентификации вида заказа;<br>Направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;<br>Корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае |

| | |
|---|---|
| | необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.<br>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии<br>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения<br>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья<br>Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания<br>Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание<br>Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями<br>Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций<br>Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий<br>Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии<br>Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии<br>Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии<br>Разработки и планирования маршрута (по видам туризма) Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута |
| знать | Законодательство Российской Федерации в сфере туризма; Нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;<br>Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;<br>Цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;<br>Системы бронирования услуг;<br>Организацию работы с запросами туристов;<br>Требования к оформлению и учету заказов;<br>Порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;<br>Виды технических средств сбора и обработки информации, связи |

| | |
|---|---|
| | и коммуникаций;<br>Программное обеспечение деятельности туристских организаций;<br>Этику делового общения;<br>Основы делопроизводства;<br>Правила внутреннего трудового распорядка;<br>Правила по охране труда и пожарной безопасности.<br>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела<br>Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)<br>Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности<br>Функции структурных подразделений экскурсионного бюро<br>Основы делопроизводства<br>Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии<br>Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии<br>Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке<br>Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии<br>Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги<br>Этика межкультурного и делового общения<br>Туристский потенциал населенного пункта (района)<br>Теоретические основы экскурсионной деятельности<br>Этика и культура межличностного общения<br>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

| Наименование составных частей модуля | Объем в часах |
|---|---|
| **Учебные занятия** | 352 |
| **Курсовой проект (работа)** | 8 |
| Самостоятельная работа | 228 |
| Практика, в .т.ч | 108 |
| Учебная | 36 |
| производственная | 72 |
| **Промежуточная аттестация** | 14 |
| **Всего** | 618 |

## 2.2. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час | Объем профессионального модуля, академические часы. | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | | | | Самостоятельная работа | |
| | | | Всего | Обучение по МДК | | | | | | Практика | | Консультации к экзамену по ПМ | Экзамен по ПМ | В период обучения по МДК | Подготовка к экзаменам |
| | | | | в том числе | | | | | | | | | | | |
| | | | | теоретические занятия | практические занятия | курсовые работы | консультации | | Экзамен по МДК | учебная | производственная | | | | |
| | | | | | | | к курсовым | к экзамену по МДК | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 2.1, ПК2.2 | Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельность | 144 | 80 | 40 | 40 | | | | | | | 2 | | 64 | |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК2.2, ПК 2.1 | Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности | 180 | 96 | 48 | 48 | 8 | | | | | | | | 60 | |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 2.1, ПК 2.2 | Раздел 3. Координация работы по реализации заказов | 172 | 104 | 38 | 40 | 8 | | | | | | | | 68 | 18 |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 2.1, ПК2.2 | Учебная практика | 36 | | | | | | | | 36 | | | | | |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 2.1, ПК2.2 | Производственная практика | 72 | | 2 | | | | | | | 70 | | | | |
| | Экзамен по профессиональному модулю | 14 | | | | | | | | | | | 14 | | 14 |
| | Всего | 618 | 352 | 128 | 198 | 16 | | | | 36 | 70 | | 14 | 228 | 32 |

## 2.3. Содержание профессионального модуля (ПМ)

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Трудоёмкость, часов |
|---|---|---|
| 1 | 2 | |
| **Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности** | | **144** |
| **МДК 02.01** Предоставление туроператорских услуг | | **80** |
| **Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности** | **Содержание** | **12** |
| | Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие туроператорской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России | 4 |
| | Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров | 4 |
| | Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста | 4 |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **20** |
| | Анализ профиля туроператоров | 5 |
| | Изучение технологии оформления договоров | 5 |
| | Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру | 5 |
| | Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг туроператором | 5 |
| **Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта** | **Содержание** | **16** |
| | Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов. | 2 |
| | Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации | 2 |
| | Свойства и цели турпродукта | 2 |
| | Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов | 2 |
| | Выбор схемы работы в дестинации | 2 |

| | | |
|---|---|---|
| | Основные правила и методика составления программ туров | 2 |
| | Расчет стоимости тура | 4 |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **12** |
| | Анализ ресурсов выбранной дестинации | 4 |
| | Определение базовых услуг по заданным показателям | 4 |
| | Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов | 4 |
| **Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов** | **Содержание** | **12** |
| | Теоретические аспекты оформления и обработки заказов | 2 |
| | Технология работы с клиентами и их обслуживанию. | 4 |
| | Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. | 2 |
| | Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. | 4 |
| | **В том числе практических занятий** | **8** |
| | Мониторинг предложений туроператоров. | 4 |
| | Анализ систем бронирований туроператоров. | 4 |
| | Анализ деятельности принимающих компаний в России | 2 |
| **Самостоятельная работа** | | **64** |
| **Раздел 2 Технология и организация турагентский деятельности** | | **180** |
| **МДК 02.02** Предоставление турагентских услуг | | **96** |
| **Тема 2.1. Основы турагентской деятельности** | **Содержание** | **20** |
| | Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом. Понятие турагентской деятельности. Международное регулирование туристской деятельности. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России | 6 |
| | Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности. Организационно - правовые формы функционирования турагентов | 6 |
| | Документация турагента, ведение туристской отчетности. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста | 8 |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **24** |
| | Анализ профиля турагентов | 6 |
| | Изучение технологии оформления договоров | 6 |
| | Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру | 6 |

| | | |
|---|---|---|
| | Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом | 6 |
| **Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме** | **Содержание** | **28** |
| | Практика делового общения и переписки. Формирование коммуникативных навыков. Понятие корпоративной культуры. | 6 |
| | Профессиональная этика работников туроператорской компании | 6 |
| | Работа с информационно-справочными материалами. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними. | 6 |
| | Использование каталогов и ценовых предложений | 6 |
| | Решение проблем с помощью правового регулирования. Качество обслуживания в туризме | 4 |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **24** |
| | Деловая игра «Практика делового общения». Правила проведения семинаров и вебинаров. | 8 |
| | Деловая игра «Основы делового общения». | 8 |
| | Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме». | 8 |
| **Курсовая работа (индивидуальный проект)** | | 8 |
| **Самостоятельная работа** | | **60** |
| | **Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2**<br>Способы регулирования качества обслуживания в туризме | 60 |
| **Раздел 3 Координация работы по реализации заказов** | | **172** |
| **МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг** | | **104** |
| **Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии** | **Содержание** | **18** |
| | Организация контроля качества обслуживания | 4 |
| | Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма | 4 |
| | Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма | 4 |
| | Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг | 2 |
| | Организация контроля качества | 4 |
| | **В том числе практических занятий** | **20** |
| | Разработка контроля качества обслуживания на предприятии | 8 |
| | Определение проблем контроля качества услуг | 6 |
| | Составление комплексной системы менеджмента качества | 6 |

| | | |
|---|---|---|
| **Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии** | **Содержание** | **18** |
| | Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма | 2 |
| | Основные методы оценки качества обслуживания | 4 |
| | Особенности обеспечения качества услуг | 4 |
| | Система оценки качества обслуживания | 4 |
| | Формы и методы оценки качества услуг | 4 |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **20** |
| | Проведение оценки эффективности предприятия | 6 |
| | Составление характеристики предприятия | 8 |
| | Определение показателей качества обслуживания | 6 |
| **Самостоятельная работа** | | **68** |
| | **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.03**<br>Понятие и сущность сервиса | |
| | **Экзамен по модулю** | 14 |
| **Учебная практика** | **Виды работ** | **36** |
| | Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.<br>Изучение перечня основных и дополнительных услуг.<br>Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.<br>Изучение правила по технике безопасности.<br>Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства | 36 |
| **Производственная практика** | **Виды работ** | **72** |
| | Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании.<br>Изучение перечня основных и дополнительных услуг.<br>Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости.<br>Изучение правила по технике безопасности.<br>Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства | 72 |

| | | |
|---|---|---|
| | **итого по ПМ 02** | 618 |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет менеджмента и управления персоналом для проведения лекционных занятий

Специализированная мебель:

стол преподавателя – 1 шт.;

столы ученические – 24 шт.;

стулья – 48 шт.;

доска меловая – 1 шт.;

Технические средства обучения:

- телевизор LCD – 1 шт.

- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 1 шт.

- зеленая меловая доска – 1 шт., б/н

Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности для проведения практических занятий

Специализированная мебель:

стол преподавателя – 1 шт.;

столы ученические – 13 шт.;

стулья – 26 шт.;

доска меловая – 1 шт.;

Технические средства обучения:

- телевизор LCD – 1 шт.

- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 26 шт.

- доска магнитно-маркерная – 1 шт., б/н

Помещение для самостоятельной работы обучающихся:

Специализированная мебель:

Столы компьютерные – 15 шт.;

Столы ученические – 6 шт.;

Стулья – 40 шт.;

Доска маркерная – 1 шт.;

Шкаф книжный – 2 шт.;

Технические средства обучения:

Моноблок MSI с возможностью выхода в «Интернет» и доступа к электронной информационно-образовательной среде университета – 16 шт.;

МФУ Sharp AR-M355 – 1 шт

### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе

## Основная литература


1. Абуладзе Д. Г. Документирование кадровой работы и управление персоналом: практикум / Д. Г. Абуладзе, В. М. Маслова. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 268 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-48112-8. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Бугорский В. П. Правовые основы туристской деятельности: нормативные требования и практика применения : учебное пособие / В. П. Бугорский. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 184 с. — ISBN 978-5-16-019433-5. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Ветитнев А. М. Цифровые технологии в управлении туристскими сервисами : учебное пособие / А. М. Ветитнев, А. В. Крутик. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 272 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-018766-5. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Восколович Н. А. Маркетинговые стратегии в туризме: сегментация, позиционирование, продвижение : учебник и практикум / Н. А. Восколович. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 286 с. — ISBN 978-5-16-019355-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
5. Дехтярь Г. М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг : учебное пособие / Г. М. Дехтярь. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 364 с. — ISBN 978-5-16-018922-1. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
6. Емелин С. В. Организация турагентской деятельности: регламенты, документооборот, работа с клиентом : учебник / С. В. Емелин. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 296 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-50111-2. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
7. Емелин С. В. Туроператорская деятельность: формирование, продвижение и реализация турпродукта : учебник / С. В. Емелин. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 412 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-50223-2. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
8. Емелин С. В. Сопровождение туристов: сервис, безопасность, претензионная работа : учебное пособие / С. В. Емелин. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 388 с. — ISBN 978-5-16-018855-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
9. Золотовский В. А. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ : учебник / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 260 с. — ISBN 978-5-16-017988-8. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
10. Каменец А. В. Молодёжный туризм: проектирование программ и организация мероприятий : учебное пособие / А. В. Каменец, М. С. Кирова. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2023. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-46777-7. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
11. Маркетинг в сфере услуг: стратегии и инструменты : учебник и практикум / под ред. Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 402 с. — ISBN 978-5-16-019522-6. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
12. Мотышина М. С. Менеджмент в туристской организации: планирование, контроль, эффективность : учебник / М. С. Мотышина, А. С. Большаков. — Санкт-Петербург : Изда-

тельство «Лань», 2024. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-49888-7. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
13. Рассохина Т. В. Управление туристскими дестинациями: показатели, методики, кейсы : практикум / Т. В. Рассохина. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 196 с. — ISBN 978-5-16-018677-8. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
14. Родыгина Н. Ю. Этика деловых отношений в сервисной деятельности: нормы, конфликты, решения : учебник и практикум / Н. Ю. Родыгина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 392 с. — ISBN 978-5-16-018211-4. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
15. Скибицкая И. Ю. Технологии делового общения в туризме и гостеприимстве : практикум / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 212 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-47999-2. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
16. Скобкин С. С. Стратегический менеджмент в туризме: анализ, планирование, реализация : учебник и практикум / С. С. Скобкин. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 348 с. — ISBN 978-5-16-019111-1. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
17. Собольников В. В. Психология и этика делового взаимодействия в сервисе : учебное пособие / В. В. Собольников. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 220 с. — ISBN 978-5-16-018455-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
18. Суворова Г. М. Безопасность туристских услуг: риски, страхование, сопровождение : учебное пособие / Г. М. Суворова [и др.]; под ред. Г. М. Суворовой. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 180 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-48999-1. — URL:https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
19. Тюрин Д. В. Методы и практика маркетинговых исследований в туризме : учебник / Д. В. Тюрин. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 294 с. — ISBN 978-5-16-019233-0. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
20. Феденева И. Н. Организация туристской деятельности: бизнес-процессы и регламенты : учебное пособие / И. Н. Феденева, В. П. Нехорошков. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 224 с. — ISBN 978-5-16-018533-7. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

---

# Дополнительная литература

1. Балюк Н. А. Основы экскурсоведения: методика, маршруты, взаимодействие с клиентом : учебное пособие / Н. А. Балюк. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2023. — 228 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-45666-5. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Грозова О. С. Практикум по делопроизводству в сервисной организации : учебное пособие / О. С. Грозова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 140 с. — ISBN 978-5-16-018722-4. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Казакевич Т. А. Документационное обеспечение управления: регламенты и автоматизация : учебник и практикум / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 192 с. — ISBN 978-5-16-018311-0. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Кузнецов И. Н. Документооборот и нормативное регулирование в организации : учебник и практикум / И. Н. Кузнецов. — Москва : Дашков и К°, 2025. — 420 с. — ISBN 978-5-394-05877-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

5. Лежнин В. В. Экономика туристской фирмы: издержки, прибыль, рентабельность : учебное пособие / В. В. Лежнин. — Йошкар-Ола : ПГТУ, 2023. — 136 с. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
6. Морозова Н. С. Продвижение туристских услуг: реклама, PR, цифровые каналы : учебник / Н. С. Морозова, М. А. Морозов. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 208 с. — ISBN 978-5-16-018822-9. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
7. Новолодская Г. И. Практика туроператорской и турагентской деятельности: кейсы и регламенты : практическое пособие / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова. — Москва : Директ-Медиа, 2024. — 244 с. — ISBN 978-5-4497-3122-3. — URL:http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
8. Скобельцына А. С. Экскурсионная деятельность: технологии, сценарии, оценка качества : учебник / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 236 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-49777-8. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
9. Чернышова Л. И. Деловой этикет и коммуникативные техники в сервисе : учебное пособие / Л. И. Чернышова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 188 с. — ISBN 978-5-16-018688-4. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
10. Шувалова Н. Н. Делопроизводство и электронный документооборот: стандарты и практика : учебник / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 372 с. — ISBN 978-5-16-018122-3. — URL:

## Обновляемые современные профессиональные базы данных

https://welcomezone.ru - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;

https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;

https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, радел «Туризм»;

https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/ - Статистика туризма в России (Росстат);

https://russpass.ru – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);

https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry -Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;

https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm - Реестры в туризме Министерства экономического развития;

https://национальныепроекты.рф/projects/turizm - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;

https://www.rst.gov.ru – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;

http://www.rostourunion.ru/ - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;

https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatel-stva/gosty-v-sfere-turizma - Национальные стандарты в сфере туризма;

https://russia.travel - Информационный портал о туризме в России;

https://www.unwto.org/ru-Официальный сайт Всемирной туристской организации;

https://туризм.рф - Официальный сайт Корпорации «Туризм.рф»;

https://www.tourdom.ru - Профессиональный портал о туризме;

https://profi.travel - Профессиональной портал о туризме «Profi Travel»;

https://tonkosti.ru - Портал «Тонкости туризма»;

https://www.tourdom.ru/hotline - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;

https://hospitalityguide.ru - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;

https://www.frontdesk.ru-Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;

https://hoteliernews.ru - Информационный портал о гостиничном бизнесе;

https://www.atorus.ru - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;

https://agipe.ru – Официальный сайт Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;

https://www.tourismsafety.ru Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";

https://ocig.ru - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;

https://rha.ru- Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;

https://favt.gov.ru - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);

https://mintrans.gov.ru – Официальный сайт Министерства транспорта РФ;

https://customs.gov.ru - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;

https://culture.gov.ru - Официальный сайт Министерства культуры РФ;

https://www.mid.ru - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;

https://www.rospotrebnadzor.ru - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);

https://cgon.rospotrebnadzor.ru - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;

https://dreamchef.ru - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;

https://chefs.expert - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;

https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian - Гид Мишлен Россия;

https://rusnka.ru - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;

https://www.iata.org - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)

https://www.icao.int - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);

https://www.femteconline.org - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);

https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru - Цели в области устойчивого развития;

https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);

http://www.oits-isto.org – Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);

https://www.scopus.com - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;

https://apps.webofknowledge.com - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;

https://www.sciencealert.com - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;

https://sciencepublishinggroup.com - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|---|---|
| ПК-2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов | Способен:<br>Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно технические мероприятия<br>Самостоятельно предоставить устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха<br>Самостоятельно осуществить информирование потребителя о видах основных и дополнительных услуг | Экспертное наблюдение выполнения практических работ |
| | | |
| ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа | - Самостоятельно осуществить контроль над исполнением работниками указаний руководства<br>- Самостоятельно участвовать в рассмотрении претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проведении соответствующих организационно технические мероприяти | |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. | – Демонстрирует умения распознавать задачу, проблему в профессиональном и/или социальном контексте;<br>– Демонстрирует умения анализировать задачу, проблему и выделять их составные части; определять этапы решения; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения | Экспертное наблюдение выполнения практических работ |

| | | |
|---|---|---|
| | задачи, проблемы;<br>– Демонстрирует умения составлять план действия; определять необходимые ресурсы;<br>– Демонстрирует умения владеть актуальными методами работы в профессиональной сфере;<br>– Демонстрирует умения реализовывать составленный план;<br>– Демонстрирует умения оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).<br>– Демонстрирует знания актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить;<br>– Демонстрирует знания основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;<br>– Демонстрирует знания алгоритма выполнения работ в профессиональной области;<br>– Демонстрирует знания методов работы в профессиональной области;<br>– Оценивает результаты решения задач. | |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. | – Демонстрирует умения определять задачи для поиска информации;<br>– Демонстрирует умения определять необходимые источники информации;<br>– Демонстрирует умения планировать процесс поиска;<br>– Демонстрирует умения структурировать получаемую информацию;<br>– Демонстрирует умения выделять наиболее значимое в перечне информации; | Экспертное наблюдение выполнения практических работ |

| | | |
|---|---|---|
| | – Демонстрирует умения оценивать и выделять практически значимую информацию;<br>– Демонстрирует умения оформлять результаты поиска.<br>– Демонстрирует знания номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;<br>– Демонстрирует знания приемов структурирования информации;<br>– Грамотно оформляет результаты поиска информации.<br>– Демонстрирует умения применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;<br>– Демонстрирует умения использовать современное программное обеспечение.<br>– Демонстрирует знания программного обеспечения и их применения в профессиональной деятельности. | |
| – ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. | – Демонстрирует умения грамотно излагать мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;<br>– Демонстрирует умения проявлять толерантность в рабочем коллективе.<br>– Демонстрирует знания особенностей социального и культурного контекста;<br>– демонстрирует знания правил оформления документов и построения устных сообщений. | – Экспертное наблюдение выполнения практических работ |

| | | |
|---|---|---|
| – ОК. 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию,<br>– демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты<br>– антикоррупционного поведения. | – Демонстрирует умения значимости своей специальности;<br>– Демонстрирует знания сущности гражданско-патриотической позиции,<br>– Общечеловеческих ценностей; конституции РФ | – Экспертное наблюдение выполнения практических работ |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | – Демонстрирует умения понимать смысл профессиональных текстов;<br>– демонстрирует умения участвовать в диалогах на профессиональные темы;<br>– демонстрирует умения по составлению профессиональной документации.<br>– демонстрирует знания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; знания основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика);<br>– лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности<br>– демонстрирует знания особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности | Экспертное наблюдение выполнения практических работ |

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы профессионального модуля

| **Личностные результаты реализации программы воспитания** *(дескрипторы)* | **Код личностных результатов реализации программы воспитания** |
|---|---|
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны | **ЛР 1** |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций | **ЛР 2** |
| Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих | **ЛР 3** |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России | **ЛР 5** |
| Осознающий приоритетную ценность личностичеловека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | **ЛР 7** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства | **ЛР 8** |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры | **ЛР 11** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
| Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности | **ЛР13** |
| Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности | **ЛР14** |

| | |
|---|---|
| Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем | **ЛР15** |
| Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости. | **ЛР16** |
| Готовый к профессиональной конкуренции, освоению новых форм трудовой деятельности и конструктивной реакции на критику, содействующий поддержанию престижа своей профессии. | **ЛР17** |

**Задания для текущей аттестации и вопросы для промежуточной аттестации**

Представлены в фондах оценочных средств образовательной программы.

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**
**высшего образования**
**«Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»**
**(БФУ им. И.Канта)**
**Институт индустрии гостеприимства**

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Калининград
2026

Рабочая программа учебной дисциплины «Производственная практика по профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

Организация-разработчик:
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет им. И. Канта», Институт индустрии гостеприимства**

Разработчик:
**Семенова Л. В.,** директор Института индустрии гостеприимства, кандидат экономических наук, доцент

# СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ 4

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА**

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ**ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОП**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики (далее - рабочая программа) является обязательным разделом образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских и турагентских услуг, (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

## 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Производственная практика является обязательным разделом профессионального модуля ПМ 02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

## 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

Цель дисциплины – закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения знаний и умений, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности на рынке труда.

Планирование и организация практической работы в форме практики на всех ее этапах обеспечивает:

- последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;
- целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- связь практики с теоретическим обучением.

Содержание всех этапов практической работы в практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по каждому из профессиональных модулей ООП СПО в соответствии с ФГОС СПО.

Задачами практики является:

- закрепление, углубление и совершенствование знаний и умений, полученных студентами в процессе теоретического обучения профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»;
- формирование у обучающихся умений по изучаемой специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;
- приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;

- подготовка обучающегося к выполнению основных профессиональных функций в соответствии с квалификационными требованиями специалиста по туризму и гостеприимству.

Производственная практика направлена на:

- формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Производственная практика базируется на освоении и содержании программы МДК.02.01 «Предоставление туроператорских услуг», МДК.02.02 «Предоставление турагентских услуг» и МДК 02.03 Контроль качества обслуживания туристов», входящих в состав профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики.

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 информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| 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 гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК-09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

Профессиональные компетенции (ПК):

| | |
|---|---|
| ПК 2.1 | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов |
| ПК 2.2 | Координировать работу по реализации заказа |

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения производственной практики должен:

| | |
|---|---|
| Владеть навыками | координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;<br>консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа);<br>осуществления приема заказов от туристов;<br>проверки наличия всех реквизитов заказа;<br>идентификации вида заказа;<br>направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль;<br>корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа. |
| Уметь | координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа;<br>взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями;<br>владеть культурой межличностного общения;<br>владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;<br>владеть техникой количественной оценки и анализа информации;<br>владеть методикой хранения и поиска информации;<br>вести документацию, хранение и извлечение информации;<br>пользоваться компьютерными программами бронирования туров;<br>осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа;<br>собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;<br>формировать банки данных. |
| Знать | законодательство Российской Федерации в сфере туризма;<br>нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности;<br>ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов;<br>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;<br>системы бронирования услуг;<br>организацию работы с запросами туристов;<br>требования к оформлению и учету заказов;<br>порядок контроля за прохождением и выполнением заказов;<br>виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;<br>программное обеспечение деятельности туристских организаций;<br>этику делового общения;<br>основы делопроизводства;<br>правила внутреннего трудового распорядка;<br>правила по охране труда и пожарной безопасности. |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Коды формируемых компетенций | Наименование профессионального модуля | Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах) | Период проведения практики |
|---|---|---|---|
| ОК 01.; ОК 02.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 2.1.; ПК 2.2 | Предоставление туроператорских и турагентских услуг | 2 недели /72 часа | 6 семестр |

При прохождении практики в организациях продолжительность рабочего дня зависит от возраста и составляет в соответствии с трудовым законодательством:

- для подростков до 16 лет - 4 часа в день (24 часа в неделю),

т 16 до 18 лет - 6 часов в день (36 часов в неделю);

- в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

## 2.2. Содержание практики

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

| Вид деятельности | Виды работ | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ | Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ | Количество часов |
|---|---|---|---|---|
| Предоставление туроператорских и турагентских услуг | Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта | Цели, функции, принципы и виды маркетинга. Эволюция концепций маркетинга; Управление маркетингом, его цели и задачи. Содержание и функции практического маркетинга; Конъюнктура рынка. Маркетинговая среда; Целевой, дифференцированный и недифференцированный маркетинг; Сегментация рынка, выбор целевых сегментов рынка и позиционирование туристских продуктов на рынке; Стратегическое планирование и маркетинговая программа; Маркетинговая информационная система предприятия и методы сбора информации; Организация и содержание маркетинговых исследований; Организационная структура маркетинговых служб предприятия и основные требования к ее построению; Контроль маркетинговой деятельности и оценка ее эффективности. | МДК.02.04 Технология продаж и продвижения туристского продукта<br>Темы:<br>1. Туристский маркетинг: сущность и основы использования<br>2. Туристский рынок как условие и экономическая основа маркетинга<br>3. Управление маркетинговой деятельностью туристского предприятия | 18 |
| | Формировать туристский продукт | Изучение запросов потребителей; Технология облуживания. Классы обслуживания. Пакет услуг; Потребительские свойства турпродукта; Технологическая документация проектирования тура. Требования к процессу разработки турпродукта; Разработка программы обслуживания туристов. Разработка програм- | МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг МДК 02.05 Организация туристской индустрии<br>Темы:<br>1. Условия создания привле- | 18 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | мы обслуживания туристов. Тематическая программа обслуживания; Организационные аспекты работы с поставщиками услуг. Планирование тура; Переговоры с поставщиками услуг. Заключение договоров с поставщиками. | кательного туристского продукта<br>2. Проектирование тура и программа обслуживания<br>3. Технологии и методы работы с поставщиками туристских услуг | |
| | Рассчитывать стоимость туристского продукта | Финансовая схема работы туроператора. Система комиссионных вознаграждений турагентств. Ценообразование; Учетная политика туроператора. Налогообложение. Оплата счетов поставщиков услуг. | МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг Темы:<br>1. Расчет стоимости турпродукта и ценообразование 2. Учетная политика и налогообложение | 18 |
| | Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта | Формирование сбытовой сети туроператора. Агентские соглашения. Агентские сети и франчайзинг; Реклама туристского продукта. Нерекламные методы продвижения туристского продукта. Каталог туроператора. Участие в выставках; Программные продукты бронирования. Интернет- технологии бронирования турпутевок. Программные продукты автоматизации деятельности туроператоров. | МДК.02.01 Предоставление туроператорских услуг МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг МДК 02.03 Координация качества выполнения турагентских услуг Темы:<br>1. Формирование сбытовой сети<br>2. Реклама и нерекламные виды продвижения туристского продукта<br>3. Информационные технологии продвижения туристского продукта | 18 |

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Реализация рабочей программы производственной практики осуществляется в организациях города Калининграда, Калининградской области, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся на основе договоров, заключаемых между БФУ им. И. Канта и организациями.

В период прохождения практики обучающимися ведется дневник практики. По результатам практики обучающимися составляется отчет, который утверждается организацией. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, фотоматериалы, видеоматериалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Промежуточная аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций. Документы о прохождении практики (договор, аттестационный лист, характеристика, дневник-отчет практики), представляется обучающимся руководителю практики от Университета.

Отчет о производственной практике составляется индивидуально каждым студентом и должен отражать его деятельность в период практики. Изложение отчета должно носить не повествовательный характер, а основываться на аналитических материалах с обязательной оценкой изученного практического опыта, выводами и предложениями по совершенствованию деятельности туристской организации. Общими требованиями к отчету являются: целевая направленность, логичность изложения материала, полнота освещения вопросов, предусмотренных программой практики, доказательность выводов, грамотность оформления. Каждое задание предполагает приложение необходимых документов или извлечений из них. Количество приложений не ограничивается, но должно по возможности полно отражать аспекты деятельности исследуемой организации-базы практики.

*Требования к документации, необходимой для проведения практики:*

программа учебной практики;
договор об организации практики;
направление на практику;
индивидуальное задание;
дневник практики;
аттестационный лист;
характеристика работы обучающегося;
отчет по практике.

*Требования к учебно-методическому обеспечению практики*

По итогам прохождения производственной практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

Структура отчета по практике:

Титульный лист (см. приложение А);

Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);

Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);

Список использованных источников.

Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.

Задания для учебной практики по профессиональному модулю (ПМ.01)

# 3. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ (ПМ.02)

| Наименование разделов, тем | Задания | Формы контроля |
|---|---|---|
| Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности | | |
| 1.Условия создания привлекательного продукта | 1.1. Собрать информацию о туристских предпочтениях потребителей организации.<br>1.2. Охарактеризовать ассортимент предлагаемых туристской организацией туристских продуктов, составить перечень их основных потребительских свойств.<br>1.3. На основании анализа ассортимента предлагаемых туристским предприятием туров составить еще несколько вариантов предложений для семейной пары туристов без детей, семейной пары туристов с одним ребенком, индивидуального туриста. Приложить: составленные варианты туров для клиентов туристской фирмы | Заполнение дневника Выполнение отчета |
| 2. Проектирование тура и программа обслуживания | 2.1.Описать основные требования к процессу разработки туристского продукта.<br>2.2.Рассмотреть варианты тематических программ обслуживания туристов, используемые организацией, выявить их ключевые особенности.<br>2.3.Составить список документов, используемых при проектировании новых туров организацией. Приложить: образцы заполненных вариантов технологических документов на | Заполнение дневника Выполнение отчета |
| 3. Технологии и методы работы с поставщиками туристских услуг | 3.1.Ознакомиться с организационными аспектами работы туристской организации с поставщиками услуг.<br>3.2.Ознакомиться с особенностями планирования туров туристской организации, перечислить основные этапы планирования.<br>3.3.Ознакомиться с особенностями переговоров с различными поставщиками услуг туристской организации. Охарактеризовать основные разделы типового договора с поставщиками услуг.<br>3.4. Перечислить обязательные и дополнительные составляющие различных пакетов туристских услуг организации, указать виды поставщиков туристских услуг.<br>Приложить: образец договора с поставщиками туристских услуг; варианты готовых туристских | Заполнение дневника Выполнение отчета |

| | | |
|---|---|---|
| | пакетов | |
| 4. Расчет стоимости турпродукта и ценообразование | 4.1.Описать финансовую схему работы туристской организации. Ознакомиться с системой комиссионных вознаграждений турагентств. Перечислить основные виды и размеры скидок туристского предприятия, указать условия их применения.<br>4.2.Изучить прайс-листы туристского предприятия, выявить факторы, влияющие на цену туристских продуктов. Определить схему образования цен на туристские продукты организации. Приложить: договор между туристским предприятием и туристом, вариант прайс-лист | Заполнение дневника Выполнение отчета |
| *Раздел 2. Маркетинговые технологии в туризме* | | |
| 1.Туристский маркетинг: сущность и основы использования | 1.1. Перечислить цели, функции, принципы и виды маркетинга, используемые в туристской организации.<br>1.2. Описать процесс управления маркетингом, обозначить его цели и задачи. | Заполнение дневника Выполнение отчета |
| 2.Туристский рынок как условие и экономическая основа маркетинга | 2.1. Перечислить и охарактеризовать основные составляющие маркетинговой среды туристской организации.<br>2.2. Описать процедуры сегментация рынка, выбора целевых сегментов рынка и позиционирования туристских продуктов туристкой организации. | Заполнение дневника Выполнение отчета |
| 3.Управление маркетинговой деятельностью туристского предприятия | 3.1. Описать маркетинговую информационную систему туристской организации и методы сбора информации.<br>3.2. Представить этапы процесса проведения маркетинговых исследований туристской организации.<br>3.3. Охарактеризовать организацию маркетинговой деятельности туристской организации, описать структуру службы маркетинга (при наличии). Приложить: блок-схему маркетинговой информационной системы туристской организации, процесса маркетингового исследования, образец опросного листа | Заполнение дневника Выполнение отчета |
| 4.Формирование сбытовой сети | 4.1. Охарактеризовать взаимоотношения туристской организации с туристскими агентствами.<br>4.2. Охарактеризовать особенности агентских соглашений туристской организации. Приложить: образец соглашения между туристской организацией и туристским агентством. | Заполнение дневника Выполнение отчета |

| | | |
|---|---|---|
| 5.Реклама и нерекламные виды продвижения туристского продукта | 5.1.Изучить виды туристской рекламы и нерекламные методы продвижения туристского продукта, используемые на туристском предприятии.<br>5.2.Изучить различные виды каталогов туристской организации и график участия в туристских выставках/ярмарках. Приложить: варианты исполнения туристских каталогов. | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |
| 6. Информационные технологии продвижения туристского продукта | 6.1. Изучить информационные технологии, используемые в деятельности туристской организации.<br>6.2. Описать процесс онлайн-бронирования туристской путевки | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |

## 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

### Основная литература


1. Рассохина Т. В. Управление туристскими дестинациями: стратегии, метрики, практики : учебник и практикум для СПО / Т. В. Рассохина. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 206 с. — ISBN 978-5-16-018677-8. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Восколович Н. А. Маркетинговые инструменты в туризме: сегментация, позиционирование, продвижение : учебник и практикум для СПО / Н. А. Восколович. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 214 с. — ISBN 978-5-16-019355-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Шубаева В. Г. Маркетинговые технологии в туристской деятельности: аналитика, каналы продвижения, оценка эффективности : учебник и практикум для СПО / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 132 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-48999-1. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.


---

### Дополнительная литература


1. Туризм : энциклопедический словарь-справочник / под ред. д-ра экон. наук, проф. М. А. Морозова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 312 с. — (Библиотека словарей ИНФРА-М). — ISBN 978-5-16-017855-5. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Бугорский В. П. Правовое регулирование туристской деятельности и договорные отношения с клиентами : учебное пособие для СПО / В. П. Бугорский. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 176 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-47833-0. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.


## 5. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Кабинет менеджмента и управления персоналом для проведения лекционных занятий
Специализированная мебель:
стол преподавателя – 1 шт.;
столы ученические – 24 шт.;
стулья – 48 шт.;
доска меловая – 1 шт.;
Технические средства обучения:
- телевизор LCD – 1 шт.
- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 1 шт.
- зеленая меловая доска – 1 шт., б/н
Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности для проведения практических занятий
Специализированная мебель:
стол преподавателя – 1 шт.;
столы ученические – 13 шт.;
стулья – 26 шт.;
доска меловая – 1 шт.;
Технические средства обучения:
- телевизор LCD – 1 шт.
- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 26 шт.
- доска магнитно-маркерная – 1 шт., б/н
Офис организации (для проведения
Персональные компьютеры – 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,
Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..
Офисное помещение организации
Персональные компьютеры – 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,

Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..
Служба приема и размещения Персональные компьютеры – 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,
Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..

## 6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета и демонстрация сформированных практических навыков.

**Формы и методы контроля**

| Результаты (освоенные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| *Общие компетенции* | | |
| Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Выбор и применение способов решения профессиональных задач в области турагентской деятельности, демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы практики, отчет по практике, защита отчета |
| Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Выполнение профессиональных заданий в рамках отчета по практике, соблюдение структуры исследования, логики и последовательности изложения материала, соблюдение установленных сроков. Качество выполненных заданий практики | |
| Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Качество выполненных заданий практики<br>Этическую ответственность за принятые решения | |
| Осуществлять поиск и использо- | Эффективный поиск необходимой | |

| | | |
|---|---|---|
| вание информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | информации, использование различных источников (включая электронные)<br>Применение средств информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности | |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Использование информационно-коммуникационных технологий | |
| Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с коллегами, преподавателями и др. окружающими. | |
| Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий | Ответственность за качество и сроки выполнения заданий | |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно Планировать повышение квалификации | Применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач | |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Адаптация к условиям профессиональной деятельности в ходе практики. | |
| Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Выбор и применение способов решения профессиональных задач в области турагентской деятельности, демонстрация поведения на основе общечеловеческих ценностей | |
| *Профессиональные компетенции* | | |
| Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта. | Качество выполненных заданий практики. Наличие необходимых приложений | Выполнение программы практики, отчет по практике, защита отчета |
| Формировать туристский продукт. | | |
| Рассчитывать стоимость туристского продукта. | | |
| Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта. | | |

*Критерии оценивания отчета по практике:*

соответствие содержания отчета требованиям программы практики;
логичность и последовательность изложения материала;
актуальность исследованных источников;
анализ и обобщение информационного материала;
наличие и обоснованность выводов;
инициатива и творческий подход при поиске и обработке информации;
правильность оформления (структурная упорядоченность, ссылки, таблицы и т.д.);
отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;
Критерии оценивания защиты отчета по практике:
владение терминологией в сфере туризма;
соблюдение этических норм;
демонстрировать навыки публичной защиты, аргументировать свою позицию при ответах на поставленные вопросы;
демонстрировать навыки толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе защиты.

Шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

| Индикаторы Компетенции | Оценки сформированности компетенций | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Неудовлетворительно | Удовлетворительно | Хорошо | Отлично |
| Полнота знаний | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок |
| Наличие умений | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки | Продемонстрированы основные умения. Задания выполнены с негрубыми ошибками | Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продемонстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме. |
| Владение опытом | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами | Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продемонстрированы навыки при решении нестандартны х задач без ошибок и недочетов |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Мотивация (личностное отношение) | Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют | Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно | Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества | Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества |
| Характеристика сформированности компетенции | Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение | Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач | Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительна я практика по некоторым профессиональным задачам | Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических профессиональных) задач |
| Уровень сформированности компетенций | Низкий | Ниже среднего | Средний | Высокий |

## Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы дисциплины

| **Личностные результаты реализации программы воспитания** *(дескрипторы)* | **Код личностных результатов реализации программы воспитания** |
|---|---|
| Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном | **ЛР 1** |

| | |
|---|---|
| мировом сообществе. Сознающий свое единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве | |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций | **ЛР 2** |
| Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней. | **ЛР 3** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа» | **ЛР 5** |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях | **ЛР 6** |
| Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | **ЛР 7** |

| | |
|---|---|
| Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение | **ЛР 8** |
| Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде | **ЛР 9** |
| Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, региона, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них | **ЛР 10** |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике | **ЛР 11** |

| | |
|---|---|
| Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания | **ЛР 12** |

| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
|---|---|
| Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости. | **ЛР16** |

## Задания для текущей аттестации и вопросы для промежуточной аттестации

Представлены в фондах оценочных средств образовательной программы.

# ДНЕВНИК
# ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ »
обучающегося ___ курса _____группы Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

_____

_____

(фамилия, имя, отчество)

Место прохождения практики:

_____

_____

Сроки прохождения практики:

# ГРАФИК (КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН) ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

| Дата | Планируемая работа | Наименование организации, предприятия, отдела (цеха) и рабочее место обучающегося |
|---|---|---|
| | - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. | |
| | - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. | |
| | - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. | |
| | - Изучение правила по технике безопасности. | |
| | - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства | |
| | - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. | |
| | - Формирование технологической карты тура. | |
| | - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. | |
| | - Разработка программы обслуживания туристов. | |
| | - Организация обслуживания туристов в программном туризме. | |
| | - Рассчитать тур по заданным позициям | |

Обучающийся

Руководитель практики от вуза

_____ _____ _____

(должность) (Ф.И.О.) (подпись)

Руководитель практики от предприятия, организации

_____ _____ _____

(должность) (Ф.И.О.) (подпись)

# ЕЖЕДНЕВНЫЕ ЗАПИСИ СТУДЕНТА

| Дата | Виды выполняемой работы | Оценки, замечания руководителя практики |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Обучающийся

Руководитель практики от вуза

преподаватель _____ _____

(должность) (Ф.И.О.) (подпись)

Руководитель практики от предприятия, организации

_____ _____ _____

(должность) (Ф.И.О.) (подпись)

м.п. Дата

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. ИММАНУИЛА КАНТА
ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ**

обучающиеся

_____
(фамилия, имя, отчество обучающегося)

специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство группа ___ курс _____

С ___ 20__ г. по ____ 20 ___ г. прошел(а) _____практику

(вид практики: учебная / производственная / преддипломная)

по профессиональному модулю _____

в вузе / в организации

(нужное подчеркнуть)

_____
(наименование организации, предприятия, юридический адрес, телефон)

_____

под руководством _____
(фамилия, имя, отчество, должность руководителя практики)

1. За время практики выполнены следующие виды работ:

| № | Виды работ, выполненных обучающимся во время практики | Качество выполнения работ* | | |
|---|---|---|---|---|
| | | высокое | среднее | низкое |
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |
| 7. | | | | |
| 8. | | | | |
| 9. | | | | |
| 10. | | | | |

***** отметить знаком «+» в нужной графе

За время прохождения практики у обучающегося были сформированы профессиональные компетенции (элементы компетенций):

| **Наименование компетенции** | **Сформированность компетенции (элемента компетенции)*** | | |
|---|---|---|---|
| | **сформирована полностью** | **сформирована частично** | **не сформирована** |
| Оформлять и обрабатывать заказы клиентов | | | |
| Координировать работу по реализации заказа | | | |
| | | | |
| | | | |

***** отметить знаком «+» в нужной графе

Результат практики:

_____

(*Программа практики выполнена в полном объеме)*

«___» 20_____г.

Руководитель практики

М.П. (подпись) (должность, Ф.И.О.)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. ИММАНУИЛА КАНТА
ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

обучающиеся

_____

(фамилия, имя, отчество обучающегося)

специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство __ __ __ __ __ группа _____курс
_ __ с __ 202__ г. по __ 202__ г.

Прошел (а) _____практику

(вид практики: учебная / производственная / преддипломная)

по профессиональному модулю _____

в вузе/ в организации

_____

(наименование организации, предприятия, юридический адрес, телефон)

_____

под руководством

(фамилия, имя, отчество, должность руководителя практики)

***За время практики обучающийся сформировал умения***

1. Общая характеристика обучающегося:

1.1. Отношение к работе

_____
_____
_____
_____

1.2. Выполнение правил трудового распорядка

_____
_____
_____
_____

1.3. Соблюдение правил техники безопасности

_____
_____
_____

1.4. Проявление инициативы и заинтересованности при выполнении основной работы и дополнительных поручений

1.5. Взаимоотношение с коллегами по работе, готовность к поддержанию партнерских отношений

1.6. Дополнительно (при необходимости)

А) Отношение к клиентам компании, готовность к компромиссу с потребителем

Б) Способность к социальному взаимодействию, проявление уважения к людям, толерантность к другой культуре

В) Соблюдение принятых в обществе, в компании моральных и правовых норм, социальных и корпоративных стандартов

Г) Адекватное отношение к критике, умение и желание исправлять свои ошибки, стремление к совершенствованию своих практических умений

Д) Другое

Результат практики

(*Программа практики выполнена успешно в полном объеме)*

«_____» 20_____г.

Руководитель практики

М.П. (подпись) (должность, Ф.И.О.)

РЕКОМЕНДАЦИИ И ПОЖЕЛАНИЯ (при необходимости)

1. Замечания к обучающемуся во время прохождения практики:

2. Пожелания и рекомендации для обучающемуся:

для образовательной организации:

Руководитель практики

М.П. (подпись) (должность, Ф.И.О.)

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**
**высшего образования**
**«Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»**
**(БФУ им. И.Канта)**
**Институт индустрии гостеприимства**

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ»

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Калининград
2026

Рабочая программа учебной дисциплины «Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

Организация-разработчик:
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет им. И. Канта», Институт индустрии гостеприимства**

Разработчик:
**Семенова Л. В.,** директор Института индустрии гостеприимства, кандидат экономических наук, доцент

# СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ 4

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА**

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ**ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОП**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики (далее - рабочая программа) является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление туроператорских и турагентских услуг, (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа.

## 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная практика является обязательным разделом профессионального модуля ПМ 02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг».

## 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

Цель дисциплины – закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения знаний и умений, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности на рынке труда.

Планирование и организация практической работы в форме практики на всех ее этапах обеспечивает:

- последовательное расширение круга формируемых у обучающихся умений, навыков, практического опыта и их усложнение по мере перехода от одного этапа практики к другому;
- целостность подготовки специалистов к выполнению основных трудовых функций;
- связь практики с теоретическим обучением.

Содержание всех этапов практической работы в практики определяется требованиями к умениям и практическому опыту по каждому из профессиональных модулей ООП СПО в соответствии с ФГОС СПО.

Задачами практики является:

- закрепление, углубление и совершенствование знаний и умений, полученных студентами в процессе теоретического обучения профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»;
- формирование у обучающихся умений по изучаемой специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;
- приобретение первоначального практического опыта в рамках профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг» для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;

- подготовка обучающегося к выполнению основных профессиональных функций в соответствии с квалификационными требованиями специалиста по туризму и гостеприимству.

Учебная практика направлена на:

- формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

Производственная практика базируется на освоении и содержании программы МДК.02.01 «Предоставление туроператорских услуг», МДК.02.02 «Предоставление турагентских услуг» и МДК 02.03 Контроль качества обслуживания туристов», входящих в состав профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики.

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 информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| 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 гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК-09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

Профессиональные компетенции (ПК):

| | |
|---|---|
| ПК 2.1 | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов |
| ПК 2.2 | Координировать работу по реализации заказа |

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения производственной практики должен:

| | |
|---|---|
| Владеть навыками | - выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;<br>- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;<br>- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;<br>- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;<br>- оказания визовой поддержки потребителю;<br>- оформления документации строгой отчетности; |
| Уметь | - определять и анализировать потребности заказчика;<br>- выбирать оптимальный туристский продукт;<br>- осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);<br>- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;<br>- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;<br>- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;<br>- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организовываемых туроператорами;<br>- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;<br>- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;<br>- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;<br>- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;<br>- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;<br>- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);<br>- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;<br>- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;<br>- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;<br>- консультировать потребителя об особенностях заполнения паке- |

| | |
|---|---|
| | та необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;<br>- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран; |
| Знать | - структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;<br>- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;<br>- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;<br>- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;<br>- технологии использования базы данных;<br>- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;<br>- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;<br>- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;<br>- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;<br>- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;<br>- правила оформления деловой документации; -<br>правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;<br>- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;<br>- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;<br>- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;<br>- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. |
| Обладать общими и профессиональными компетенциями, включающими в себя | -понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес;<br>- организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество;<br>- принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность;<br>- осуществлять поиск и использование информации, необходимой |

| | |
|---|---|
| способность: | для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;<br>- использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;<br>- работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями;<br>- брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий;<br>- самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;<br>- ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности;<br>- выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации;<br>- информировать потребителя о туристских продуктах;<br>- взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта;<br>- рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя;<br>- оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы);<br>- выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю;<br>- оформлять документы строгой отчетности; |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Коды формируемых компетенций | Наименование профессионального модуля | Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах) | Период проведения практики |
|---|---|---|---|
| ОК 01.; ОК 02.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 2.1.; ПК 2.2 | Предоставление туроператорских и турагентских услуг | 1 неделя /36 часов | 5 семестр |

При прохождении практики в организациях продолжительность рабочего дня зависит от возраста и составляет в соответствии с трудовым законодательством:

- для подростков до 16 лет - 4 часа в день (24 часа в неделю),

т 16 до 18 лет - 6 часов в день (36 часов в неделю);

- в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

## 2.2. Содержание практики

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

| Вид деятельности | Виды работ | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ | Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ | Количество часов |
|---|---|---|---|---|
| Предоставление туроператорских и турагентских услуг | *Задание* 1. Выбрать и обосновать туры для трех целевых групп: а) семья из 4-х чел.: родители и дети в возрасте 3 и 6 лет. Цель – отдых в зимнее время; б) пожилая пара в возрасте 65 лет. Цель – лечебно-оздоровительный отдых; в) группа студентов с целью активного отдыха.<br>*Задание* 2. Определите виды информации о туристском продукте, которые обязан предоставить продавец туристу.<br>*Задание* 3. Проанализировать информационные документы, выдаваемые агентским предприятием туристу. Информации отсутствую и/или требуют уточнения? Приложить: памятку туристу и другие информационные документы, выдаваемые агентским предприятием туристу<br>*Задание* 4. Проанализировать информацию на сайтах 4-5 туристских предприятий. Выбрать лучший и худший сайт с точки зрения информационного | Выявление и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта; проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники; оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя; оказание визовой поддержки потребителю; оформление документации строгой отчетности; определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблю- | Технология продаж и продвижения турпродукта: Индустрия туризма; Технология реализации туристского продукта; Стандарты обслуживания в турагентском предприятии; Нормативно-правовые документы, регламентирующие правила продажи туристского продукта; Договорные отношения в турагентской деятельности; Технология продвижения и стимулирование продаж; Интернет как средство продажи и продвижения туристских услуг; Технология и организация турагентской деятельности; Технология и организация турагентской деятельности; Туризм и его роль в социально- экономической жизни общества; Виды туризма; Туристские ресурсы; Туристская индустрия; Туристские услуги как товар; Виды туристских предприятий; Процесс обслуживания в турагентском предприятии; Виды до- | 36 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | наполнения. Ответ обосновать. Приложить: требования к сайтам и скриншоты сайтов.<br>*Задание* 5. В виде рисунка представить процесс взаимодействия турагента и туроператора при реализации туристского продукта.<br>*Задание* 6. Ознакомиться с пакетом документов, используемым при взаимодействии туроператора и турагента при реализации и продвижении туристского продукта. Приложить: договор между туроператором и турагентом, заявку и \или лист бронирования, подтверждение брони и пр.<br>*Задание* 7. Изучить коды, используемые в прайс листах туроператоров. Составить таблицу с указанием кодов и их определений.<br>*Задание* 8. На основании прайс- листов туроператоров, выложенных на сайтах, рассчитайте стоимость трех туристских продуктов. Приложить: скриншоты прайс- листов.<br>*Задание* 9. Указать факторы, влияющие на цену туристского продукта.<br>*Задание* 10. Ознакомиться с пакетом документов, используемым при реализации туристского продукта. Приложить: договор между турагентом и туристом, турпутевка (при наличии), страховой полис и пр.<br>*Задание* 11. Самостоятельно разработайте программу тура и памятку тури- | дением делового этикета и методов эффективного общения; осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами; обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах; представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; предоставлять потребителю полную и актуальную информацию 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 | кументации при продаже туристского продукта; Обслуживание различных категорий туристов при продаже туристского продукта; Страхование в сфере туризма; Туристские формальности. | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | сту (информационный листок). Маршрут: Калининград – Советск – Черняховск – Калининград, 3 д./2 н. *Задание* 12. В сети интернет найдите официальные сайты посольств и консульских служб, содержащих сведения об условиях получения виз российскими туристами. *Задание* 13. Составить перечень стран - безвизовых для российских туристов; - Шенгенского соглашения. *Задание* 14. Указать действия менеджера турагентской фирмы при отправке туристов в визовые страны (на примере конкретной страны). *Задание* 15. Указать перечень документов, которые должен предоставить турист для получения Шенгенской визы. *Задание* 16. Законспектируйте изменения в законодательной базе относительно документов строгой отчетности. | оформлению виз; доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран; структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; технологии использования базы данных; статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме; виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости; правила оформления деловой документации; правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности; перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. | | |

## 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Реализация рабочей программы учебной практики осуществляется в организациях города Калининграда, Калининградской области, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся на основе договоров, заключаемых между БФУ им. И. Канта и организациями.

В период прохождения практики обучающимися ведется дневник практики. По результатам практики обучающимися составляется отчет, который утверждается организацией. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, фотоматериалы, видеоматериалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Промежуточная аттестация по итогам учебной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций. Документы о прохождении практики (договор, аттестационный лист, характеристика, дневник-отчет практики), представляется обучающимся руководителю практики от Университета.

*Требования к документации, необходимой для проведения практики:*

программа учебной практики;
договор об организации практики;
направление на практику;
индивидуальное задание;
дневник практики;
аттестационный лист;
характеристика работы обучающегося;
отчет по практике.

*Требования к учебно-методическому обеспечению практики*

По итогам прохождения учебной практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

Структура отчета по практике:

Титульный лист (см. приложение А);

Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);

Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);

Список использованных источников.

Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.

## 3. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

### Основная литература


1. Соломина И. Ю. Контроль качества туристских услуг: стандарты, методики оценки, аудит сервиса : учебник / И. Ю. Соломина. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 164 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-50333-3. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Велединский В. Г. Сервисная деятельность: регламенты, стандарты, управление качеством обслуживания : учебник / В. Г. Велединский. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 200 с. — ISBN 978-5-16-018855-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Гладилин В. А. Организация и менеджмент в туризме: проектирование процессов, координация подразделений, контроль результатов : учебно-практическое пособие / В. А. Гладилин. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 124 с. — ISBN 978-5-16-018922-1. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.


### Дополнительная литература


1. Нормативно-правовые акты (доступны в справочно-правовых системах «КонсультантПлюс», «Гарант» и на официальном интернет-портале правовой информации pravo.gov.ru):
2. Скабеева Л. И. Организация работы служб предприятия гостеприимства: регламенты, контроль, координация : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 208 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-49222-2. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.


## 5. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Помещение для самостоятельной работы обучающихся:
Специализированная мебель:
Столы компьютерные – 15 шт.;
Столы ученические – 6 шт.;
Стулья – 40 шт.;
Доска маркерная – 1 шт.;
Шкаф книжный – 2 шт.;
Технические средства обучения:
Моноблок MSI с возможностью выхода в «Интернет» и доступа к электронной информационно-образовательной среде университета – 16 шт.;
МФУ Sharp AR-M355 – 1 штОфис организации (для проведения

Персональные компьютеры – 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,
Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..
Офисное помещение организации
Персональные компьютеры – 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,
Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..
Служба приема и размещения Персональные компьютеры – 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,
Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..

## 6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета и демонстрация сформированных практических навыков.

**Формы и методы контроля**

| Результаты (освоенные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| *Общие компетенции* | | |
| Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Демонстрация интереса к будущей профессии. | Интерпретация результатов наблюдений за дея- |

| | | |
|---|---|---|
| Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Выполнение профессиональных заданий в рамках отчета по практике, соблюдение структуры исследования, логики и последовательности изложения материала, соблюдение установленных сроков. Качество выполненных заданий практики | тельностью обучающегося в процессе выполнения программы практики, отчет по практике, защита отчета |
| Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Качество выполненных заданий практики | |
| Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Эффективный поиск необходимой информации. Использование различных источников, включая электронные | |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Использование информационно-коммуникационных технологий | |
| Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с коллегами, преподавателями и др. окружающими. | |
| Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий | Ответственность за качество и сроки выполнения заданий | |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно Планировать повышение квалификации | Организация самостоятельной работы в ходе практики и написании отчета | |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Адаптация к условиям профессиональной деятельности в ходе практики. | |
| Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Демонстрация интереса к будущей профессии | |
| *Профессиональные компетенции* | | |
| Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации. | Качество выполненных заданий практики. Наличие необходимых приложений | Выполнение программы практики, отчет по практике, защита |
| Информировать потребителя о туристских продуктах. | | |

| | | |
|---|---|---|
| Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | | отчета |
| Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. | | |
| Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы). | | |
| Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю. | | |
| Оформлять документы строгой отчетности. | | |

*Критерии оценивания отчета по практике:*

соответствие содержания отчета требованиям программы практики;
логичность и последовательность изложения материала;
актуальность исследованных источников;
анализ и обобщение информационного материала;
наличие и обоснованность выводов;
инициатива и творческий подход при поиске и обработке информации;
правильность оформления (структурная упорядоченность, ссылки, таблицы и т.д.);
отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;
Критерии оценивания защиты отчета по практике:
владение терминологией в сфере туризма;
соблюдение этических норм;
демонстрировать навыки публичной защиты, аргументировать свою позицию при ответах на поставленные вопросы;
демонстрировать навыки толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе защиты.

Шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

| Индикаторы Компетенции | Оценки сформированности компетенций | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Неудовлетворительно | Удовлетворительно | Хорошо | Отлично |
| Полнота знаний | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Наличие умений | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки | Продемонстрированы основные умения. Задания выполнены с негрубыми ошибками | Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продемонстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме. |
| Владение опытом | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами | Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продемонстрированы навыки при решении нестандартны х задач без ошибок и недочетов |
| Мотивация (личностное отношение) | Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют | Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно | Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества | Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества |
| Характеристика сформированности компетенции | Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение | Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач | Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительна я практика по некоторым профессиональным задачам | Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических профессиональных) задач |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Уровень сформированности компетенций | Низкий | Ниже среднего | Средний | Высокий |

## Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы дисциплины

| **Личностные результаты реализации программы воспитания** *(дескрипторы)* | **Код личностных результатов реализации программы воспитания** |
|---|---|
| Осознающий себя гражданином России и защитником Отечества, выражающий свою российскую идентичность в поликультурном и многоконфессиональном российском обществе и современном мировом сообществе. Сознающий свое единство с народом России, с Российским государством, демонстрирующий ответственность за развитие страны. Проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России, сохранять и защищать историческую правду о Российском государстве | **ЛР 1** |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций | **ЛР 2** |
| Демонстрирующий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России, принципам честности, порядочности, открытости. Действующий и оценивающий свое поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных, социокультурных ценностей и норм с учетом осознания последствий поступков. Готовый к деловому взаимодействию и неформальному общению с представителями разных народов, национальностей, вероисповеданий, отличающий их от участников групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие социально опасного поведения окружающих и предупреждающий его. Проявляющий уважение к людям старшего поколения, готовность к участию в социальной поддержке нуждающихся в ней. | **ЛР 3** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к труду человека, осознающий ценность собственного труда и труда других людей. | **ЛР 5** |

| | |
|---|---|
| Экономически активный, ориентированный на осознанный выбор сферы профессиональной деятельности с учетом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, российского общества. Выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни Демонстрирующий позитивное отношение к регулированию трудовых отношений. Ориентированный на самообразование и профессиональную переподготовку в условиях смены технологического уклада и сопутствующих социальных перемен. Стремящийся к формированию в сетевой среде личностно и профессионального конструктивного «цифрового следа» | |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях | **ЛР 6** |
| Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | **ЛР 7** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение законных интересов и прав представителей различных этнокультурных, социальных, конфессиональных групп в российском обществе; национального достоинства, религиозных убеждений с учётом соблюдения необходимости обеспечения конституционных прав и свобод граждан. Понимающий и деятельно выражающий ценность межрелигиозного и межнационального согласия людей, граждан, народов в России. Выражающий сопричастность к преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства, включенный в общественные инициативы, направленные на их сохранение | **ЛР 8** |
| Сознающий ценность жизни, здоровья и безопасности. Соблюдающий и пропагандирующий здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, физическая активность), демонстрирующий стремление к физическому совершенствованию. Проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек и опасных наклонностей (курение, употребление алкоголя, наркотиков, психоактивных веществ, азартных игр, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе, в том числе в цифровой среде | **ЛР 9** |
| Бережливо относящийся к природному наследию страны и мира, проявляющий сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социальных, экономических и профессионально-производственных процессов на окружающую среду. Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, распознающий опасности среды обитания, предупреждающий рискованное поведение других граждан, популяризирующий способы сохранения памятников природы страны, регио- | **ЛР 10** |

| | |
|---|---|
| на, территории, поселения, включенный в общественные инициативы, направленные на заботу о них | |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры. Критически оценивающий и деятельно проявляющий понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на душевное состояние и поведение людей. Бережливо относящийся к культуре как средству коммуникации и самовыражения в обществе, выражающий сопричастность к нравственным нормам, традициям в искусстве. Ориентированный на собственное самовыражение в разных видах искусства, художественном творчестве с учётом российских традиционных духовно-нравственных ценностей, эстетическом обустройстве собственного быта. Разделяющий ценности отечественного и мирового художественного наследия, роли народных традиций и народного творчества в искусстве. Выражающий ценностное отношение к технической и промышленной эстетике | **ЛР 11** |
| Принимающий российские традиционные семейные ценности. Ориентированный на создание устойчивой многодетной семьи, понимание брака как союза мужчины и женщины для создания семьи, рождения и воспитания детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания | **ЛР 12** |

| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
|---|---|
| Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости. | **ЛР16** |

**Задания для текущей аттестации и вопросы для промежуточной аттестации**

Представлены в фондах оценочных средств

# ДНЕВНИК
# ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ »
обучающегося ___ курса _____группы Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

_____

_____

(фамилия, имя, отчество)

Место прохождения практики:

_____

_____

Сроки прохождения практики:

# ГРАФИК (КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН) ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

| Дата | Планируемая работа | Наименование организации, предприятия, отдела (цеха) и рабочее место обучающегося |
|---|---|---|
| | - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. | |
| | - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. | |
| | - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. | |
| | - Изучение правила по технике безопасности. | |
| | - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства | |
| | - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. | |
| | - Формирование технологической карты тура. | |
| | - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. | |
| | - Разработка программы обслуживания туристов. | |
| | - Организация обслуживания туристов в программном туризме. | |
| | - Рассчитать тур по заданным позициям | |

Обучающийся

Руководитель практики от вуза

_____ _____ _____

(должность) (Ф.И.О.) (подпись)

Руководитель практики от предприятия, организации

_____ _____ _____

(должность) (Ф.И.О.) (подпись)

# ЕЖЕДНЕВНЫЕ ЗАПИСИ СТУДЕНТА

| Дата | Виды выполняемой работы | Оценки, замечания руководителя практики |
|---|---|---|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

Обучающийся

Руководитель практики от вуза

преподаватель _____
(должность) (Ф.И.О.) (подпись)

Руководитель практики от предприятия, организации

_____ _____ _____
(должность) (Ф.И.О.) (подпись)

м.п. Дата

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. ИММАНУИЛА КАНТА
ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ**

обучающиеся

_____
(фамилия, имя, отчество обучающегося)

специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство группа ____ курс _____

С ___ 20__ г. по ____ 20 ___ г. прошел(а) _____практику

(вид практики: учебная / производственная / преддипломная)

по профессиональному модулю _____

в вузе / в организации

(нужное подчеркнуть)

_____
(наименование организации, предприятия, юридический адрес, телефон)

_____

под руководством _____
(фамилия, имя, отчество, должность руководителя практики)

1. За время практики выполнены следующие виды работ:

| № | Виды работ, выполненных обучающимся во время практики | Качество выполнения работ* | | |
|---|---|---|---|---|
| | | высокое | среднее | низкое |
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |
| 7. | | | | |
| 8. | | | | |
| 9. | | | | |
| 10. | | | | |

***** отметить знаком «+» в нужной графе

За время прохождения практики у обучающегося были сформированы профессиональные компетенции (элементы компетенций):

| **Наименование компетенции** | **Сформированность компетенции (элемента компетенции)*** | | |
|---|---|---|---|
| | **сформирована полностью** | **сформирована частично** | **не сформирована** |
| Оформлять и обрабатывать заказы клиентов | | | |
| Координировать работу по реализации заказа | | | |
| | | | |
| | | | |

***** отметить знаком «+» в нужной графе

Результат практики:

_____

(*Программа практики выполнена в полном объеме)*

«___» 20_____г.

Руководитель практики

М.П. (подпись) (должность, Ф.И.О.)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
БАЛТИЙСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. ИММАНУИЛА КАНТА
ИНСТИТУТ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

**ХАРАКТЕРИСТИКА**

обучающиеся

_____

(фамилия, имя, отчество обучающегося)

специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство __ __ __ __ __ группа _____курс
_ __ с __ 202__ г. по __ 202__ г.

Прошел (а)_____практику

(вид практики: учебная / производственная / преддипломная)

по профессиональному модулю _____

в вузе/ в организации

_____

(наименование организации, предприятия, юридический адрес, телефон)

_____

под руководством

(фамилия, имя, отчество, должность руководителя практики)

***За время практики обучающийся сформировал умения***

1. Общая характеристика обучающегося:

1.1. Отношение к работе

_____
_____
_____
_____

1.2. Выполнение правил трудового распорядка

_____
_____
_____
_____

1.3. Соблюдение правил техники безопасности

_____
_____
_____

1.4. Проявление инициативы и заинтересованности при выполнении основной работы и дополнительных поручений

1.5. Взаимоотношение с коллегами по работе, готовность к поддержанию партнерских отношений

1.6. Дополнительно (при необходимости)

А) Отношение к клиентам компании, готовность к компромиссу с потребителем

Б) Способность к социальному взаимодействию, проявление уважения к людям, толерантность к другой культуре

В) Соблюдение принятых в обществе, в компании моральных и правовых норм, социальных и корпоративных стандартов

Г) Адекватное отношение к критике, умение и желание исправлять свои ошибки, стремление к совершенствованию своих практических умений

Д) Другое

Результат практики

(*Программа практики выполнена успешно в полном объеме)*

«_____»_20_____г.

Руководитель практики

М.П. (подпись) (должность, Ф.И.О.)

РЕКОМЕНДАЦИИ И ПОЖЕЛАНИЯ (при необходимости)

1. Замечания к обучающемуся во время прохождения практики:

2. Пожелания и рекомендации для обучающемуся:

для образовательной организации:

Руководитель практики

М.П. (подпись) (должность, Ф.И.О.)

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**
**высшего образования**
**«Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»**
**(БФУ им. И.Канта)**
**Институт индустрии гостеприимства**

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

# ПМ 03 «ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКИМ ПРОФЕССИЯМ РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЯМ СЛУЖАЩИХ (200001 АГЕНТ)»

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Калининград
2026

Рабочая программа профессионального модуля **«ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (200001 агент)»** разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

Организация-разработчик:
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет им. И. Канта», Институт индустрии гостеприимства**

Разработчик:
**Семенова Л. В.,** директор Института индустрии гостеприимства, кандидат экономических наук, доцент

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика
   1.1. Цель и место профессионального модуля ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (200001 агент)» в структуре образовательной программы
   1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля
2. Структура и содержание профессионального модуля
   2.1. Трудоемкость освоения модуля
   2.2. Структура профессионального модуля
   2.3. Содержание профессионального модуля
3. Условия реализации профессионального модуля
   3.1. Материально-техническое оснащение
   3.2. Учебно-методическое обеспечение
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.03 «Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (200001 агент)»

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Программа профессионального модуля является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППССЗ) в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.16Туризм и гостеприимство в части освоения основного вида профессиональной деятельности (далее - ВПД): Освоение профессии рабочего, должности служащего в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников.

Цель освоения профессионального модуля — подготовить обучающегося к самостоятельному выполнению трудовых функций по выбранной профессии рабочего или должности служащего с учётом требований профессиональных стандартов и специфики конкретной организации. В ходе изучения модуля обучающийся должен освоить типовые трудовые операции, научиться применять соответствующие инструменты, оборудование и технологии, грамотно использовать нормативно-техническую и распорядительную документацию, а также соблюдать правила охраны труда, техники безопасности и производственной дисциплины. Результатом освоения модуля является сформированность комплекса общих и профессиональных компетенций, достаточных для трудоустройства и выполнения трудовых обязанностей на начальном квалификационном уровне, включая способность адаптироваться к изменяющимся условиям работы и повышать уровень профессионального мастерства.

Перечень общих компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|---|---|
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| 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 гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---|---|
| ПК 3.1 | Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя |
| ПК 3.2 | Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования |
| ПК 3.3 | Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности |

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

| | |
|---|---|
| Иметь практический опыт | выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;<br>проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, и презентация турпродукта;<br>бронирования тура по заявке туриста;<br>аннулирование бронирования;<br>оформление туристской документации для выдачи клиенту (оформление документов строгой отчетности) |
| уметь | осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);<br>составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;<br>осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;<br>осуществлять аннуляцию бронирования тура;<br>принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;<br>обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;<br>разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабаты- |

| | |
|---|---|
| | вать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;<br>представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;<br>составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);<br>приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;<br>принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;<br>предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;<br>консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз |
| знать | структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;<br>требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;<br>различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;<br>методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;<br>технологии использования базы данных;<br>статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;<br>особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;<br>виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;<br>характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;<br>правила оформления деловой документации;<br>правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;<br>перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда |

| | |
|---|---|
| | граждан Российской Федерации;<br>перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;<br>требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;<br>информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

| Наименование составных частей модуля | Объем в часах |
|---|---|
| **Учебные занятия** | 266 |
| Самостоятельная работа | |
| Практика, в .т.ч | 108 |
| Учебная | 36 |
| производственная | 72 |
| **Промежуточная аттестация** | 14 |
| **Всего** | 266 |

## 2.2. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час | Объем профессионального модуля, академические часы. | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | | | | Самостоятельная работа | |
| | | | Всего | Обучение по МДК | | | | | | Практика | | Консультации к экзамену по ПМ | Экзамен по ПМ | В период обучения по МДК | Подготовка к экзаменам |
| | | | | в том числе | | | | | | | | | | | |
| | | | | теоретические занятия | практические занятия | курсовые работы | консультации | | Экзамен по МДК | учебная | производственная | | | | |
| | | | | | | | к курсовым | к экзамену по МДК | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 2.1, ПК12.2, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3 | МДК 03.01 Технология выполнения работ по должности служащего «Агент» ("Агент по бронированию») | 144 | 110 | 38 | 52 | | | | | | | 20 | | 26 | |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 2.1, ПК12.2, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3 | Учебная практика | 36 | 36 | | | | | | | | | | | 36 | |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 2.1, ПК12.2, ПК 3.1, ПК 3.2 , ПК 3.3 | Производственная практика | 72 | 72 | 2 | | | | | | | 70 | | | | |
| | Экзамен по профессиональному модулю | 14 | | | | | | | | | | | 14 | | 14 |
| | Всего | 266 | 228 | 40 | 52 | | | | | | 70 | 20 | 14 | 62 | 14 |

**2.3. Содержание профессионального модуля (ПМ)**

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Трудоёмкость, часов |
|---|---|---|
| 1 | 2 | |
| **Раздел 1. Технология выполнения работ по должности служащего «Агент» ("Агент по бронированию»)** | | **110** |
| **Тема 1. Основы туроператорской и турагентской деятельности. Туристический продукт** | **Содержание** | **6** |
| | Основы туроператорской деятельности: виды, функции | 2 |
| | Основы турагентской деятельности: виды, функции. | 2 |
| | Туристический продукт: понятие, потребительские свойства. | 2 |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **10** |
| | Исследование основных схем работы туроператора по формированию, продвижению и реализации турпродукта | 5 |
| | Исследование основных схем работы турагента по продвижению и реализации турпродукта | 5 |
| **Тема 2. Роль компьютерных технологий в деятельности туристских фирм** | **Содержание** | **8** |
| | Отечественные и зарубежные компьютерные технологии, ПО, применяемые в работе служб бронирования гостиничных услуг; их преимущества и недостатки. | 2 |
| | Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования. | 2 |
| | Бронирования через GDS и ADS (IDS) | 4 |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **10** |
| | Подготовка презентации на тему «Глобальные системы бронирования», «Использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования» | 5 |
| | Сравнительный анализ систем бронирования | 5 |

| | | |
|---|---|---|
| **Тема 3. Системы бронирования туроператоров и турагентских фирм** | **Содержание** | **8** |
| | Использование информационных и телекоммуникационных технологий для автоматизированной системы управления бронирования на примере Columbis, МоиТуристы, МастерТур, МастерАгент, Селена, ТурМенеджмер и др. при приеме заказов. | 4 |
| | Технологии on-line бронирования. Выбор системы бронирования | 4 |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **12** |
| | Знакомство с системами бронирования туров | 12 |
| **Тема 4. Бронирование туров по заявке** | **Содержание** | **8** |
| | Бронирование индивидуальных туристов, иностранных туристов (посетителей), жителей стран СНГ, жителей РФ. | 4 |
| | Специфика приема заявок и особенности бронирования для туристских групп, компаний, турагентств и операторов. | 2 |
| | Особенности бронирования корпоративных мероприятий, конференций и т. д. | 2 |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **10** |
| | Бронирование заявок от туристов и оформление сопроводительных документов | 10 |
| **Тема 5. Аннуляция бронирования туров. Сопроводительная документация в туристской фирме** | **Содержание** | **8** |
| | Специфика заполнения бланков аннуляции брони, подтверждения брони. | 4 |
| | Внесение поправок и в ранее зарегистрированные заявки. | 2 |
| | Отчеты по бронированию (о выплате комиссий, по отказам в туров, по совершившимся сделкам). | 4 |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | 10 |
| | аннуляция заявок бронирования туристов, оформление необходимой документации | 10 |
| **Самостоятельная работа** | | **52** |
| | **Экзамен по модулю** | **14** |
| **Учебная практика** | **Виды работ** | **36** |
| | Подбор турпакет в соответствии с заявкой потребителя.<br>Бронирование заявки по туру.<br>Аннуляция бронирования<br>Оформление турпакета (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документов строгой отчетно- | 36 |

| | | |
|---|---|---|
| | сти | |
| **Производственная практика** | **Виды работ** | **72** |
| | Изучение видов и способов бронирования.<br>Ознакомление с правилами оформления заявки и подтверждения на бронирование от индивидуалов, организаций, турфирм.<br>Изучение тарифов и скидок, применяемые в турфирме, программ лояльности.<br>Изучение особенностей и методы гарантированного и негарантированного бронирования.<br>Осваивание правил аннулирования или изменения заявки на бронирование.<br>Осваивание порядка и особенностей заключение договора на туристское обслуживание между организациями, турфирмами и гостиницей. | 72 |
| | **итого по ПМ 03** | 266 |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет менеджмента и управления персоналом для проведения лекционных занятий

Специализированная мебель:

стол преподавателя – 1 шт.;

столы ученические – 24 шт.;

стулья – 48 шт.;

доска меловая – 1 шт.;

Технические средства обучения:

- телевизор LCD – 1 шт.

- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 1 шт.

- зеленая меловая доска – 1 шт., б/н

Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности для проведения практических занятий

Специализированная мебель:

стол преподавателя – 1 шт.;

столы ученические – 13 шт.;

стулья – 26 шт.;

доска меловая – 1 шт.;

Технические средства обучения:

- телевизор LCD – 1 шт.

- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 26 шт.

- доска магнитно-маркерная – 1 шт., б/н

Помещение для самостоятельной работы обучающихся:

Специализированная мебель:

Столы компьютерные – 15 шт.;

Столы ученические – 6 шт.;

Стулья – 40 шт.;

Доска маркерная – 1 шт.;

Шкаф книжный – 2 шт.;

Технические средства обучения:

Моноблок MSI с возможностью выхода в «Интернет» и доступа к электронной информационно-образовательной среде университета – 16 шт.;

МФУ Sharp AR-M355 – 1 шт

### 3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе

## Основная литература


1. Николенко П. Г. Организация и проектирование гостиничного сервиса: регламенты, стандарты, клиентский опыт : учебник и практикум для СПО / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 486 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-48765-3. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Рассохина Т. В. Управление туристскими дестинациями: метрики, стратегии, устойчивые модели : практикум / Т. В. Рассохина. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 204 с. — ISBN 978-5-16-018011-0. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Ветитнев А. М. Цифровые платформы и технологии в туристской деятельности : учебное пособие / А. М. Ветитнев, А. В. Крутик. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 312 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-017890-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Воронченко Т. В. Бухгалтерский учёт: базовые принципы и типовые операции : учебник и практикум / Т. В. Воронченко. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 276 с. — ISBN 978-5-16-019123-9. — URL:http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
5. Боголюбов В. С. Финансовое планирование и контроль в гостиничном и туристском бизнесе : учебник для СПО / В. С. Боголюбов. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 284 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-45822-6. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
6. Шубаева В. Г. Маркетинговые инструменты в туризме: аналитика, сегментация, продвижение : учебник и практикум / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 132 с. — ISBN 978-5-16-018899-0. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.


## Дополнительная литература


1. Игнатьева И. Ф. Современные модели организации туристской деятельности: бизнес-процессы и регламенты : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, О. В. Королева. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 336 с. — ISBN 978-5-16-019122-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Бугорский В. П. Правовое регулирование туристской деятельности и договорные отношения с клиентами : учебное пособие / В. П. Бугорский. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 188 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-47833-0. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Гаврилов М. В. Информационные системы и цифровые сервисы в профессиональной деятельности : практикум / М. В. Гаврилов. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 296 с. — ISBN 978-5-16-018544-3. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Сущинская М. Д. Культурные ресурсы и туристские маршруты: проектирование и продвижение : учебное пособие / М. Д. Сущинская, А. С. Петров. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2025. — 216 с. — ISBN 978-5-507-51233-1. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.

5. Христов Т. Т. Региональная география туризма: природные и историко-культурные дестинации : учебное пособие / Т. Т. Христов. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 268 с. — ISBN 978-5-16-018977-9. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
6. Березовая Л. Г. Туристское наследие России: историко-культурный анализ и современные практики : учебное пособие / Л. Г. Березовая. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 304 с. — ISBN 978-5-507-49102-5. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
7. Тимохина Т. Л. Сервис в гостиничной деятельности: стандарты, регламенты, клиентский путь : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2025. — 288 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-54322-7. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
8. Морозов Г. Б. Основы предпринимательской деятельности в сфере услуг: бизнес-модели, риски, экономика проекта : учебник / Г. Б. Морозов. — Москва : Дашков и К°, 2025. — 416 с. — ISBN 978-5-394-05877-2. — URL:

## 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|---|---|
| ПК 3.1. Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя | демонстрирует навыки проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, и презентация турпродукта;<br>умеет выявлять и анализировать потребности заказчиков и подбирать оптимальный туристский продукт;<br>способен осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); — составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; | Оценка:<br>– защиты практических работ;<br>– выполнения тестовых заданий по темам МДК;<br>- результатов практической аудиторной работы;<br>- результаты устных опросов;<br>– результатов выполнения практических работ во время учебной и производственной практики,<br>- экзамена по мо- |

| | | |
|---|---|---|
| | | дулю, |
| ПК 3.2 Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования | Демонстрирует навыки бронирования тура по заявке туриста; аннулирования бронирования,<br>способен осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; | |
| ПК 3.3. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности | - способен на оформление туристской документации для выдачи клиенту (оформление документов строгой отчетности);<br>- может обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;<br>составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); | |
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. | – Демонстрирует умения распознавать задачу, проблему в профессиональном и/или социальном контексте;<br>– Демонстрирует умения анализировать задачу, проблему и выделять их составные части; определять этапы решения; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи, проблемы;<br>– Демонстрирует умения составлять план действия; определять необходимые ресурсы;<br>– Демонстрирует умения владеть актуальными методами работы в профессиональной сфере; | Экспертное наблюдение выполнения практических работ |

| | | |
|---|---|---|
| | – Демонстрирует умения реализовывать составленный план;<br>– Демонстрирует умения оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).<br>– Демонстрирует знания актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить;<br>– Демонстрирует знания основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;<br>– Демонстрирует знания алгоритма выполнения работ в профессиональной области;<br>– Демонстрирует знания методов работы в профессиональной области;<br>– Оценивает результаты решения задач. | |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. | – Демонстрирует умения определять задачи для поиска информации;<br>– Демонстрирует умения определять необходимые источники информации;<br>– Демонстрирует умения планировать процесс поиска;<br>– Демонстрирует умения структурировать получаемую информацию;<br>– Демонстрирует умения выделять наиболее значимое в перечне информации;<br>– Демонстрирует умения оценивать и выделять практически значимую информацию;<br>– Демонстрирует умения оформлять результаты поиска.<br>– Демонстрирует знания номенклатуры информационных ис- | Экспертное наблюдение выполнения практических работ |

| | | |
|---|---|---|
| | точников, применяемых в профессиональной деятельности;<br>– Демонстрирует знания приемов структурирования информации;<br>– Грамотно оформляет результаты поиска информации.<br>– Демонстрирует умения применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;<br>– Демонстрирует умения использовать современное программное обеспечение.<br>– Демонстрирует знания программного обеспечения и их применения в профессиональной деятельности. | |
| – ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. | – Демонстрирует умения грамотно излагать мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;<br>– Демонстрирует умения проявлять толерантность в рабочем коллективе.<br>– Демонстрирует знания особенностей социального и культурного контекста;<br>– демонстрирует знания правил оформления документов и построения устных сообщений. | – Экспертное наблюдение выполнения практических работ |
| – ОК. 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию,<br>– демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандар- | – Демонстрирует умения значимости своей специальности;<br>– Демонстрирует знания сущности гражданско-патриотической позиции,<br>– Общечеловеческих ценностей; конституции РФ | – Экспертное наблюдение выполнения практических работ |

| | | |
|---|---|---|
| ты<br>– антикоррупционного поведения. | | |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | – Демонстрирует умения понимать смысл профессиональных текстов;<br>– демонстрирует умения участвовать в диалогах на профессиональные темы;<br>– демонстрирует умения по составлению профессиональной документации.<br>– демонстрирует знания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; знания основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лексика);<br>– лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности<br>– демонстрирует знания особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности | Экспертное наблюдение выполнения практических работ |

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы профессионального модуля

| **Личностные результаты реализации программы воспитания** *(дескрипторы)* | **Код личностных результатов реализации программы воспитания** |
|---|---|
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны | **ЛР 1** |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций | **ЛР 2** |

| | |
|---|---|
| Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих | **ЛР 3** |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России | **ЛР 5** |
| Осознающий приоритетную ценность личностичеловека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | **ЛР 7** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства | **ЛР 8** |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры | **ЛР 11** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
| Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности | **ЛР13** |
| Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности | **ЛР14** |
| Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем | **ЛР15** |
| Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости. | **ЛР16** |
| Готовый к профессиональной конкуренции, освоению новых форм трудовой деятельности и конструктивной реакции на критику, содействующий поддержанию престижа своей профессии. | **ЛР17** |

**Задания для текущей аттестации и вопросы для промежуточной аттестации**

Представлены в фондах оценочных средств образовательной программы.

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**
**высшего образования**
**«Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»**
**(БФУ им. И.Канта)**
**Институт индустрии гостеприимства**

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

# ПО 01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА ГОСТЕПРИИМСТВА»

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Калининград
2026

Рабочая программа профессионального модуля **«ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства»** разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

Организация-разработчик:
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет им. И. Канта», Институт индустрии гостеприимства**

Разработчик:
**Семенова Л. В.,** директор Института индустрии гостеприимства, кандидат экономических наук, доцент

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. Общая характеристика
   1.1. Цель и место профессионального модуля ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» в структуре образовательной программы
   1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля
2. Структура и содержание профессионального модуля
   2.1. Трудоемкость освоения модуля
   2.2. Структура профессионального модуля
   2.3. Содержание профессионального модуля
3. Условия реализации профессионального модуля
   3.1. Материально-техническое оснащение
   3.2. Учебно-методическое обеспечение
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

## 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

Цель освоения профессионального модуля — подготовить обучающегося к выполнению трудовых функций по организации и контролю текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, включая планирование работы подразделений, распределение задач между сотрудниками, мониторинг качества оказываемых услуг и соблюдение стандартов обслуживания. В ходе освоения модуля обучающийся должен овладеть соответствующими общими и профессиональными компетенциями, обеспечивающими готовность к эффективной работе в условиях реальных производственных процессов и к оперативному реагированию на типовые и нестандартные ситуации в деятельности гостиничных и туристских предприятий.

Перечень общих компетенций

| Код | Наименование общих компетенций |
|---|---|
| ОК 01. | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам |
| ОК 02. | Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| 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 гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения. |
| ОК 09. | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

1.1.2 Перечень профессиональных компетенций

| Код | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций |
|---|---|

| | |
|---|---|
| ВД 1 | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.1. | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.2. | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.3. | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4. | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |

1.2. Планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

| | |
|---|---|
| Иметь практический опыт | координации работы подразделений (служб) предприятий туризма и гостеприимства;<br>осуществления организации и контроль работы служб предприятий туризма и гостеприимства;<br>выполнения подготовительных и заключительных работы по обслуживанию клиентов;<br>использования техники переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;<br>осуществления расчета с клиентом за предоставленные услуги. |
| уметь | владеть техникой количественной оценки и анализа информации;<br>владеть методикой хранения и поиска информации;<br>владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);<br>владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных;<br>собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные;<br>формировать банки данных;<br>взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;<br>владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры;<br>владеть культурой межличностного общения. |
| знать | законодательство российской федерации в сфере туризма и гостеприимства;<br>основы трудового законодательства российской федерации;<br>основы организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства;<br>основы организации, планирования и контроля деятельности под- |

| | |
|---|---|
| | чиненных;<br>теории мотивации персонала и его психологические особенности;<br>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы;<br>оказывать первую помощь;<br>виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;<br>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;<br>ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг программное обеспечение деятельности туристских организаций;<br>этику делового общения;<br>основы делопроизводства. |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 2.1. Трудоемкость освоения модуля

| Наименование составных частей модуля | Объем в часах |
|---|---|
| **Учебные занятия** | 496 |
| Самостоятельная работа | |
| Практика, в .т.ч | 108 |
| Учебная | 36 |
| производственная | 72 |
| **Промежуточная аттестация** | 14 |
| **Всего** | 390 |

## 2.2. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных и общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля | Суммарный объем нагрузки, час | Объем профессионального модуля, академические часы. | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Работа обучающегося во взаимодействии с преподавателем | | | | | | | | | | | Самостоятельная работа | |
| | | | Всего | Обучение по МДК | | | | | | Практика | | Консультации к экзамену по ПМ | Экзамен по ПМ | В период обучения по МДК | Подготовка к экзаменам |
| | | | | в том числе | | | | | | | | | | | |
| | | | | теоретические занятия | практические занятия | курсовые работы | консультации | | Экзамен по МДК | учебная | производственная | | | | |
| | | | | | | | к курсовым | к экзамену по МДК | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 1.1, ПК1.2 | Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма | 108 | 82 | 24 | 36 | 20 | | | | | | 2 | | 28 | |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК1.2 | Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства | 96 | 42 | 14 | 28 | | | | | | | | | 54 | |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.3 | Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства | 90 | 42 | 14 | 28 | | | | | | | | | 48 | |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09, ПК 1.4 | Раздел 4. Технология расчетов клиентов /гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства | 80 | 60 | 24 | 36 | | | | | | | | | 8 | |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 1.1, ПК1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 | Учебная практика | 36 | | 2 | | | | | | | 34 | | | | |
| ОК 01, ОК 02, ОК 05, ОК 06, ОК 09 ПК 1.1, ПК1.2, ПК 1.3, ПК 1.4 | Производственная практика | 72 | | 2 | | | | | | | 70 | | | | |
| | Экзамен по профессиональному модулю | 14 | | | | | | | | | | | 14 | | 14 |
| | Всего | 410 | 262 | 78 | 182 | 20 | | | | | 104 | 2 | 14 | 136 | 14 |

## 2.3. Содержание профессионального модуля (ПМ)

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Трудоёмкость, часов |
|---|---|---|
| 1 | 2 | |
| **Раздел 1. Организация технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** | | **108** |
| **МДК 01.01** Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства | | **82** |
| **Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства** | **Содержание** | **12** |
| | Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства. | 6 |
| | Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства. | 6 |
| **Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства** | **Содержание** | **12** |
| | Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции. | 1 |
| | Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций. | 1 |
| | Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале. | 2 |
| | Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий. | 2 |

| | | |
|---|---|---|
| | Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда | 1 |
| | Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь. | 2 |
| | Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейно-штабная, девизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства. | 1 |
| | Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс. | 1 |
| | Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива | 1 |
| | **В том числе практических занятий и лабораторных работ** | **36** |
| | Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 6 |
| | Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства. | 6 |
| | Составление графиков выхода на работу | 6 |
| | Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду | 6 |
| | Разработка программы формирования лояльности персонала | 6 |
| | Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении. Оценка эффективности работы служб. | 6 |
| **Курсовая работа (проект)** | | **20** |
| **Самостоятельная работа** | | **28** |
| **Раздел 2 Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства** | | **96** |
| **МДК 01.02** Изучение основ делопроизводства | | **42** |
| **Тема 2.1. Делопроизводство и общие нормы оформления документов** | **Содержание** | **4** |
| | Документ и его функции. | 1 |
| | Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления. | 1 |
| | Требования к составлению и оформлению деловых документов. | 1 |
| | Классификация и структура организационно-распорядительных документов. | 1 |

| | | |
|---|---|---|
| **Тема 2.2. Основные виды управленческих документов** | **Содержание** | **4** |
| | Организационные документы. | 2 |
| | Распорядительные документы. | 1 |
| | Виды информационно-справочных документов. | 1 |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **14** |
| | Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции) Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) | 8 |
| | | 6 |
| **Тема 2.3. Организация работы с документами** | **Содержание** | **4** |
| | Понятие и принципы организации документооборота. | 1 |
| | Порядок ведения документации. | 1 |
| | Документы по трудовым отношениям. | 1 |
| | Деловая речь и ее грамматические особенности. | 1 |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **14** |
| | Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства. Составление приказов, личных дел, списка работников. | 14 |
| **Самостоятельная работа** | | **6** |
| | **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.02** Составление документации служб предприятий туризма и гостеприимства; Составление графика документооборота; Отработка правил документооборота; Порядок ведения документации; Анализ процесса документооборота в службах предприятий туризма и гостеприимства. | 6 |
| **Раздел 3 Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства** | | **90** |
| **МДК 01.03** Соблюдение норм этики делового общения | | **42** |
| **Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре** | **Содержание** | **6** |
| | Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения | 3 |
| | Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений | 3 |
| | **Практическая работа** Отработка полученных теоретических знаний на практике. | **14** |
| **Тема 3.2. Организация и технологии ра-** | **Содержание** | **8** |
| | Деловое общение. Этика и этикет. | 3 |

| | | |
|---|---|---|
| **боты служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке** | Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал. | |
| | Введение лексики, закрепление в упражнениях. Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены. | 5 |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **14** |
| | Общение с клиентами. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства. | 6 |
| | Практика устной речи. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий | 8 |
| **Самостоятельная работа** | | **48** |
| | **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.03**<br>Закрепление теоретических знаний об этике; Отработка навыков делового общения; Отработка навыков составления диалогов между сотрудниками; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения | 48 |
| **Раздел 4. Технология расчетов клиентов /гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства** | | **80** |
| **МДК 01.04** Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | | **60** |
| **Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика** | **Содержание** | **12** |
| | Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены. | 4 |
| | Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов. | 4 |
| | Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование. | 4 |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **18** |
| | Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия, использующиеся при определении цены туристских услуг. | 4 |
| | Основные методы ценообразования, использующиеся при определении цены туристских услуг | 4 |
| | Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | 6 |
| | Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства. | 6 |
| **Тема 4.2. Осуществ-** | **Содержание** | **12** |

| | | |
|---|---|---|
| **ление расчетов клиентов за предоставленные услуги** | Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов. | 6 |
| | Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы. | 6 |
| | **В том числе практических и лабораторных занятий** | **18** |
| | Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики | 8 |
| | Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги | 10 |
| **Самостоятельная работа** | | **8** |
| | **Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении МДК 01.04** Составление программы лояльности клиентов; Подготовить аналитическую справку о перспективах развития туристских услуг; Составление ценника услуг, с учетом скидок; Составление списка факторов, влияющий на ценообразование в соответствующей службе предприятий туризма игостеприимства; Проработка конспектов занятий и учебной литературы. | 8 |
| | **Экзамен по модулю** | 14 |
| **Учебная практика** | **Виды работ** | **36** |
| МДК01.01 Организация рабочего места | | |
| | Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб. | |
| МДК 01.02 Осуществление делопроизводства и документооборота | | |
| | Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов | |
| МДК 01.03 Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства | | |
| | Ведение диалогов, деловых бесед и переписок с гостями, деловыми партнерами и коллегами; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы. | |
| МДК 01.04 МДК01.04 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги | | |
| | Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприим- | |

| | | |
|---|---|---|
| | ства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы | |
| | | |
| **Производственная практика** | **Виды работ** | 72 |
| МДК01.01Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями | | **18** |
| | Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; Внесение изменений в заказ. | 18 |
| МДК 01.02 Составление и обработка документации | | **12** |
| | Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями; Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями; Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями | 12 |
| МДК 01.03 Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами | | **24** |
| | Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. | 24 |
| МДК01.04 Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов | | **18** |
| | Владение профессиональной этикой; Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям; Составление отчетности; Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги | 18 |
| | **итого по ПМ 01** | 410 |

# 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## 3.1. Материально-техническое обеспечение

Кабинет менеджмента и управления персоналом для проведения лекционных занятий

Специализированная мебель:

стол преподавателя – 1 шт.;

столы ученические – 24 шт.;

стулья – 48 шт.;

доска меловая – 1 шт.;

Технические средства обучения:

- телевизор LCD – 1 шт.

- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 1 шт.

- зеленая меловая доска – 1 шт., б/н

Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности для проведения практических занятий

Специализированная мебель:

стол преподавателя – 1 шт.;

столы ученические – 13 шт.;

стулья – 26 шт.;

доска меловая – 1 шт.;

Технические средства обучения:

- телевизор LCD – 1 шт.

- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 26 шт.

- доска магнитно-маркерная – 1 шт., б/н

Помещение для самостоятельной работы обучающихся:

Специализированная мебель:

Столы компьютерные – 15 шт.;

Столы ученические – 6 шт.;

Стулья – 40 шт.;

Доска маркерная – 1 шт.;

Шкаф книжный – 2 шт.;

Технические средства обучения:

Моноблок MSI с возможностью выхода в «Интернет» и доступа к электронной информационно-образовательной среде университета – 16 шт.;

МФУ Sharp AR-M355 – 1 шт

## 3.2. Учебно-методическое обеспечение

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации имеет печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе

**МДК 01.01 Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства**

### Основная литература


1. Косолапов А. Б. Технология и организация гостиничного дела : учебник для СПО / А. Б. Косолапов. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2025. — 368 с. — (Учебники для вузов. Специальная литература). — ISBN 978-5-8114-9012-7. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Чудновский А. Д. Управление индустрией туризма России в современных условиях : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : КноРус, 2024. — 288 с. — ISBN 978-5-406-12345-6. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Ветитнев А. М. Информационные технологии в туризме : учебное пособие / А. М. Ветитнев, А. В. Крутик. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 256 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-16-017890-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Рассохина Т. В. Управление туристскими дестинациями : практикум / Т. В. Рассохина. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 184 с. — ISBN 978-5-16-018011-0. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
5. Николенко П. Г. Проектирование деятельности предприятий индустрии гостеприимства : учебное пособие / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 292 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-48765-3. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.


### Дополнительная литература


1. Игнатьева И. Ф. Организация туристской деятельности: современные подходы : учебное пособие / И. Ф. Игнатьева, О. В. Королева. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 320 с. — ISBN 978-5-16-019122-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Бугорский В. П. Правовое регулирование туристской деятельности : учебное пособие / В. П. Бугорский. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 196 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-47833-0. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Гаврилов М. В. Информационные системы и технологии : практикум / М. В. Гаврилов. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 240 с. — ISBN 978-5-16-018544-3. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Сущинская М. Д. Культурные ресурсы и туристские маршруты : учебное пособие / М. Д. Сущинская, А. С. Петров. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2025. — 216 с. — ISBN 978-5-507-51233-1. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.

5. Христов Т. Т. Региональные туристские кластеры: проектирование и управление : учебное пособие / Т. Т. Христов. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 208 с. — ISBN 978-5-16-018977-9. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
6. Березовая Л. Г. Туристское наследие России: историко-культурный анализ : учебное пособие / Л. Г. Березовая. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 304 с. — ISBN 978-5-507-49102-5. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.

## МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства

### Основная литература

1. Шувалова Н. Н. Делопроизводство и документооборот в организации : учебник / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 380 с. — ISBN 978-5-16-018321-0. — URL:http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Корнеев И. К. Документационное обеспечение управления: современные стандарты : учебник и практикум / И. К. Корнеев, В. А. Машурцев. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 412 с. — ISBN 978-5-16-019211-3. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Абуладзе Д. Г. Документирование кадровой деятельности : учебное пособие / Д. Г. Абуладзе, В. М. Маслова. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 276 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-48211-5. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Кузнецов И. Н. Современные технологии документационного обеспечения : учебное пособие / И. Н. Кузнецов. — Москва : Дашков и К°, 2025. — 352 с. — ISBN 978-5-394-05877-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

### Дополнительная литература

1. Грозова О. С. Практикум по делопроизводству : учебное пособие / О. С. Грозова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 148 с. — ISBN 978-5-16-018655-5. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Петрова Т. А. Электронный документооборот: принципы и внедрение : учебное пособие / Т. А. Петрова. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2025. — 228 с. — ISBN 978-5-507-52103-4. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.

## МДК 01.03 Соблюдение норм этики и делового общения

### Основная литература

1. Собольников В. В. Психология и этика делового общения: прикладные модели взаимодействия : учебник / В. В. Собольников. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 224 с. — ISBN 978-5-16-019301-0. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Скибицкая И. Ю. Технологии делового общения в сервисной деятельности : практикум / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 204 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-46988-8. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Чернышова Л. И. Деловой этикет и коммуникативные практики в сфере услуг : учебное пособие / Л. И. Чернышова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 176 с. — ISBN 978-5-16-018733-0. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

4. Трибунская С. А. Английский язык для сферы гостеприимства: функциональный подход : учебное пособие / С. А. Трибунская. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2025. — 232 с. — ISBN 978-5-507-53211-4. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
5. Мошняга Е. В. Практический английский для гостиничного бизнеса : учебное пособие / Е. В. Мошняга. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 252 с. — ISBN 978-5-16-019402-1. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

### Дополнительная литература

1. Ефимова Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2026. — 192 с. — ISBN 978-5-8199-0987-6. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Кабанова К. В. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие / К. В. Кабанова, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2026. — 190 с. — ISBN 978-5-16-019566-0. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Бороздина Г. В. Психология делового общения: стратегии и техники влияния : учебное пособие / Г. В. Бороздина. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 336 с. — ISBN 978-5-16-019003-0. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

## МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства

### Основная литература

1. Воронченко Т. В. Бухгалтерский учёт и отчётность в организациях сферы услуг : учебник и практикум / Т. В. Воронченко. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 312 с. — ISBN 978-5-16-019677-3. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Боголюбов В. С. Финансовое планирование и контроль в гостиничном бизнесе : учебное пособие / В. С. Боголюбов. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 264 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-45822-6. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Шубаева В. Г. Маркетинговые коммуникации в туризме: оценка эффективности : учебное пособие / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 156 с. — ISBN 978-5-16-018899-0. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Тимохина Т. Л. Сервис и качество в гостиничной деятельности: стандарты и практика : учебное пособие / Т. Л. Тимохина. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2025. — 280 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-54322-7. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.

### Дополнительная литература

1. Морозов Г. Б. Экономика и организация предпринимательской деятельности в сфере услуг : учебное пособие / Г. Б. Морозов. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 396 с. — ISBN 978-5-16-019788-6. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

# 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

| Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля | Критерии оценки | Методы оценки |
|---|---|---|
| ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | Техничность сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений;<br>- Оптимальность составления плана работы подразделения;<br>- Точность расчета основных финансовых показателей работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности); | Оценка:<br>– защиты практических работ;<br>– выполнения тестовых заданий по темам МДК;<br>- результатов практической аудиторной работы;<br>- результаты устных опросов;<br>– результатов выполнения практических работ во время учебной и производственной практики,<br>- экзамена по модулю, |
| ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | - Проведение инструктажа работников в соответствии с требованиями техники безопасности и должностными инструкциями;<br>- Проведение контроля технических и санитарных условий в офисе в соответствии с требованиями техники безопасности; | |
| ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства | - Проведение опроса о качестве обслуживания предприятиями туриндустрии в соответствие с требованиями.<br>- Оценить результаты опроса и устранить недостатки. | |
| ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги | - правильность оформления документации и расчета стоимости турпакета на основе современной нормативной базы получение и анализ информации о стоимости и характеристиках туруслуг, входящих в турпакет,<br>- соответствие результата подбора оптимального турпакета заявке потребителя | |

| | | |
|---|---|---|
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам. | – Демонстрирует умения распознавать задачу, проблему в профессиональном и/или социальном контексте;<br>– Демонстрирует умения анализировать задачу, проблему и выделять их составные части; определять этапы решения; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи, проблемы;<br>– Демонстрирует умения составлять план действия; определять необходимые ресурсы;<br>– Демонстрирует умения владеть актуальными методами работы в профессиональной сфере;<br>– Демонстрирует умения реализовывать составленный план;<br>– Демонстрирует умения оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника).<br>– Демонстрирует знания актуального профессионального и социального контекста, в котором приходится работать и жить;<br>– Демонстрирует знания основных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте;<br>– Демонстрирует знания алгоритма выполнения работ в профессиональной области;<br>– Демонстрирует знания методов работы в профессиональной области;<br>– Оценивает результаты решения задач. | Экспертное наблюдение выполнения практических работ |

| | | |
|---|---|---|
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности. | – Демонстрирует умения определять задачи для поиска информации;<br>– Демонстрирует умения определять необходимые источники информации;<br>– Демонстрирует умения планировать процесс поиска;<br>– Демонстрирует умения структурировать получаемую информацию;<br>– Демонстрирует умения выделять наиболее значимое в перечне информации;<br>– Демонстрирует умения оценивать и выделять практически значимую информацию;<br>– Демонстрирует умения оформлять результаты поиска.<br>– Демонстрирует знания номенклатуры информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности;<br>– Демонстрирует знания приемов структурирования информации;<br>– Грамотно оформляет результаты поиска информации.<br>– Демонстрирует умения применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач;<br>– Демонстрирует умения использовать современное программное обеспечение.<br>– Демонстрирует знания программного обеспечения и их применения в профессиональной деятельности. | Экспертное наблюдение выполнения практических работ |

| | | |
|---|---|---|
| – ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста. | – Демонстрирует умения грамотно излагать мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке;<br>– Демонстрирует умения проявлять толерантность в рабочем коллективе.<br>– Демонстрирует знания особенностей социального и культурного контекста;<br>– демонстрирует знания правил оформления документов и построения устных сообщений. | – Экспертное наблюдение выполнения практических работ |
| – ОК. 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию,<br>– демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты<br>– антикоррупционного поведения. | – Демонстрирует умения значимости своей специальности;<br>– Демонстрирует знания сущности гражданско-патриотической позиции,<br>– Общечеловеческих ценностей; конституции РФ | – Экспертное наблюдение выполнения практических работ |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | – Демонстрирует умения понимать смысл профессиональных текстов;<br>– демонстрирует умения участвовать в диалогах на профессиональные темы;<br>– демонстрирует умения по составлению профессиональной документации.<br>– демонстрирует знания правил построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; знания основных общеупотребительных глаголов (бытовая и профессиональная лек- | Экспертное наблюдение выполнения практических работ |

| | | |
|---|---|---|
| | сика);<br>– лексического минимума, относящегося к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности<br>– демонстрирует знания особенностей произношения и правил чтения текстов профессиональной направленности | |

Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы профессионального модуля

| **Личностные результаты реализации программы воспитания** *(дескрипторы)* | **Код личностных результатов реализации программы воспитания** |
|---|---|
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны | **ЛР 1** |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций | **ЛР 2** |
| Соблюдающий нормы правопорядка, следующий идеалам гражданского общества, обеспечения безопасности, прав и свобод граждан России. Лояльный к установкам и проявлениям представителей субкультур, отличающий их от групп с деструктивным и девиантным поведением. Демонстрирующий неприятие и предупреждающий социально опасное поведение окружающих | **ЛР 3** |
| Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России | **ЛР 5** |
| Осознающий приоритетную ценность личностичеловека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | **ЛР 7** |
| Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонациональ- | **ЛР 8** |

| | |
|---|---|
| ного российского государства | |
| Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры | **ЛР 11** |
| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
| Демонстрирующий готовность и способность вести диалог с другими людьми, достигать в нем взаимопонимания, находить общие цели и сотрудничать для их достижения в профессиональной деятельности | **ЛР13** |
| Проявляющий сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности | **ЛР14** |
| Проявляющий гражданское отношение к профессиональной деятельности как к возможности личного участия в решении общественных, государственных, общенациональных проблем | **ЛР15** |
| Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости. | **ЛР16** |
| Готовый к профессиональной конкуренции, освоению новых форм трудовой деятельности и конструктивной реакции на критику, содействующий поддержанию престижа своей профессии. | **ЛР17** |

**Задания для текущей аттестации и вопросы для промежуточной аттестации**

Представлены в фондах оценочных средств образовательной программы.

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**
**высшего образования**
**«Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»**
**(БФУ им. И.Канта)**
**Институт индустрии гостеприимства**

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Калининград
2026

Рабочая программа «Производственная практика по профессиональному модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

Организация-разработчик:
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет им. И. Канта», Институт индустрии гостеприимства**

Разработчик:
**Семенова Л. В.,** директор Института индустрии гостеприимства, кандидат экономических наук, доцент

# СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА**

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ**ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОП**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа производственной практики (далее - рабочая программа) является обязательным разделом образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

## 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Производственная практика является обязательным разделом профессионального модуля ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

## 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

Цель: закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения знаний и умений, развитие общих и профессиональных компетенций, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности на рынке труда.

Задачи:

- собрать информацию и проанализировать работу в области планирования деятельность конкретной туристской организации (подразделения);
- собрать информацию и проанализировать работу в области организации и контроля деятельность подчиненных конкретной туристской организации (подразделения);
- подготовить отчетно-планирующую документацию конкретной туристской организации (подразделения).

Вид профессиональной деятельности: управление функциональным подразделением

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются общепрофессиональные 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 информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| 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 гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК-09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» осваиваются профессиональные компетенции (ПК):

| | |
|---|---|
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.3 | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения производственной практики должен:

| | |
|---|---|
| Владеть навыками | сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; составления плана работы подразделения;<br>контроля качества работы персонала;<br>составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;<br>расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения. |
| Уметь | собирать информацию о работе организации и отдельных ее подразделений; использовать различные методы принятия решений;<br>составлять план работы подразделения; осуществлять эффективное общение; проводить инструктаж работников;<br>контролировать качество работы персонала;<br>контролировать технические и санитарные условия в офисе; управлять конфликтами;<br>работать и организовывать работу с офисной техникой;<br>пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;<br>оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;<br>рассчитывать основные финансовые показатели работы организации (подразделения) (себестоимость услуг, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации, порог рентабельности);<br>собирать информацию о качестве работы подразделения; оценивать и анализировать качество работы подразделения;<br>разрабатывать меры по повышению эффективности работы подразделения; внедрять инновационные методы работы |

| | |
|---|---|
| Знать | значение планирования как функции управления;<br>методику сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; виды планирования и приемы эффективного планирования;<br>эффективные методы принятия решений;<br>основы организации туристской деятельности; стандарты качества в туризме;<br>правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой;<br>приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; принципы эффективного контроля;<br>Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчетности в туризме;<br>основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; основные показатели качества работы подразделения;<br>методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения;<br>инновации в сфере управления организациями туристской индустрии |

# 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| **Коды формируемых компетенций** | **Наименование профессионального модуля** | **Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)** | **Период проведения практики** |
|---|---|---|---|
| ОК 01.; ОК 02.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4. | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 2 недели /72 часов | 5 семестр |

При прохождении практики в организациях продолжительность рабочего дня зависит от возраста и составляет в соответствии с трудовым законодательством:

- для подростков до 16 лет - 4 часа в день (24 часа в неделю),

т 16 до 18 лет - 6 часов в день (36 часов в неделю);

- в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

## 2.2. Содержание практики

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

| Вид деятельности | Виды работ | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ | Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ | Количество часов |
|---|---|---|---|---|
| Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | Планировать деятельность подразделения | Значение планирования как функции управления; виды планирования и приемы эффективного планирования; методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; | МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства<br>МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения<br>*Темы*:<br>Управление как вид деятельности<br>Планирование деятельности подразделения | 24 |
| | Организовывать и контролировать деятельность подчиненных | Основы организации туристской деятельности; методика сбора информации о работе организации и отдельных ее подразделений; стандарты качества в туризме; приемы эффективного общения, мотивации персонала и работы с конфликтами; методики эффективной организации деловых встреч и совещаний; принципы эффективного контроля | МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства<br>МДК.01.03 Соблюдение норм этики делового общения<br>*Темы*:<br>1. Туристская организации (подразделения) как объект управления<br>Организация деятельности подразделения<br>Мотивация персонала подразделения и управление конфликтами<br>Контроль деятельности подразделения<br>Качество работы организации (функционального подразделения) и анализ финансовых результатов его деятельности | 24 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Оформлять отчетно-планирующую документацию | Трудовой кодекс Российской Федерации; организацию отчетности в туризме; основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; основные показатели качества работы подразделения; методы по сбору информации о качестве работы подразделения; методы совершенствования работы подразделения, правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; оформление отчетно-плановой документации по работе подразделения | МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства<br>МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства<br>*Темы*:<br>Основные правила работы с документами туристской организации (подразделения)<br>Современная оргтехника в офисе туристской организации (подразделении<br>Основные операции делопроизводства<br>Планово-отчетные документы туристской организации (подразделения | 24 |

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Реализация рабочей программы производственной практики осуществляется в организациях города Калининграда, Калининградской области, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся на основе договоров, заключаемых между БФУ им. И. Канта и организациями.

В период прохождения практики обучающимися ведется дневник практики. По результатам практики обучающимися составляется отчет, который утверждается организацией. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, фотоматериалы, видеоматериалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Промежуточная аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций. Документы о прохождении практики (договор, аттестационный лист, характеристика, дневник-отчет практики), представляется обучающимся руководителю практики от Университета.

*Требования к документации, необходимой для проведения практики:*
программа учебной практики;
договор об организации практики;
направление на практику;
индивидуальное задание;
дневник практики;
аттестационный лист;
характеристика работы обучающегося;
отчет по практике.

*Требования к учебно-методическому обеспечению практики*

По итогам прохождения производственной практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

Структура отчета по практике:

Титульный лист (см. приложение А);

Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);

Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);

Список использованных источников.

Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.

Задания для учебной практики по профессиональному модулю (ПМ.01)

# 4. ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ (ПМ.01)

| Наименование разделов, тем | Задания | Формы контроля |
|---|---|---|
| Раздел 1. Управление деятельностью функционального подразделения туристской организации | | |
| Туристская организации (подразделения) как объект управления | Собрать информацию о деятельности организации и ее подразделений.<br>Охарактеризовать туристскую организацию по следующим признакам: туроператорская или турагентская деятельность; название; адрес; организационно-правовая форма; срок работы на рынке туристских услуг<br>Ознакомиться с Уставом туристской организации или свидетельством, разрешающем ведение туристкой деятельности<br>Описать технические и санитарные условия офиса туристской организации (подразделения)<br>Приложить: копию Устава (или выписку из устава) или копию свидетельства. | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |
| Планирование деятельности подразделения | Побеседовать с руководителем туристской организации (подразделения) и определите, какие виды и приемы планирования используются в данной организации (подразделении)<br>Определить период планирования в туристской организации (подразделении)<br>Составить план работы организации (подразделения) на полгода<br>Приложить: существующий план работы организации (подразделения) - при наличии; разработанный план работы организации (подразделения) | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |

| | | |
|---|---|---|
| Организация деятельности подразделения | Ознакомиться с организационной структурой управления (ОСУ) туристской организацией; определить ее вид.<br>Ознакомиться со штатным расписание организации. Выделить отделы и должности туристской организации<br>Ознакомиться с должностными инструкциями работников туристской организации.<br>Ознакомиться с правилами внутреннего трудового распорядка.<br>Представить качественные характеристики персонала: стаж, образование, квалификацию.<br>Проанализировать ст. 63-81 Трудового кодекса (о приеме, переводе и увольнении сотрудников); выделить ключевые положения приема и увольнения сотрудников, заключения и расторжения трудового договора.<br>Ознакомиться с должностной инструкцией менеджера по продажам. Законспектировать основные положении.<br>Описать процедуру инструктажа работников туристской организации (подразделения)<br>Приложить: схему ОСУ; штатное расписание; должностную инструкцию | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |
| Мотивация персонала подразделения и управление конфликтами | Определить форму, систему оплаты труда, социальные льготы работников туристской организации (подразделения). Определить виды конфликтов в организации. | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |
| Контроль деятельности подразделения | Проконтролировать качество работы персонала организации(подразделения): оцените отзывы клиентов о работе персонала; с помощью кадровых документов выясните, когда в организации (подразделении) проходила аттестация (оценка) персонала, каковы ее результаты | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |
| Качество работы организации (функционального подразделения) и анализ финансовых результатов его деятельности | Рассчитать основные финансовые показатели работы Организации (подразделения) (выручку, базовые налоги, финансовый результат деятельности организации).<br>Оценить офис туристской организации на соответствие требованиям к офису (помещению) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги, предъявляемые ГОСТ Р 50690-2017. - Туристские услуги. Общие требования (утв. и | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |

| | | |
|---|---|---|
| | введен в действие Приказом Росстандарта от 31.10.2017 N 1561-ст)<br>Предложить направления повышения эффективности работы организации (подразделения) | |
| *Раздел 2. Современная оргтехника и организация делопроизводства в туристской организации* | | |
| Основные правила работы с документами туристской организации (подразделения) | Перечислить организационно-правовые, распорядительные, отчетные и иные документы туристской организации (подразделения)<br>Перечислить основные документы, сопровождающие реализацию турпродукта и оформление виз<br>Приложить: копию документов | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |
| Современная оргтехника в офисе туристской организации(подразделении) | Перечислить и охарактеризовать основные технические средства (средства оргтехники и вычислительной техники), которые используются в офисе туристской организации<br>Охарактеризовать правила работы с офисной техникой в туристкой организации<br>Описать программные продукты (программное обеспечение), с помощью которых организовано делопроизводство в туристской организации (подразделении) | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |
| Основные операции делопроизводства | Представить схему работы с входящими, исходящими и внутренними документами туристской организации (подразделения)<br>Приложить: блок-схемы работы с входящими, исходящими и внутренними документами организации (подразделения) | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |
| Планово-отчетные документы туристской организации (подразделения) | Оформите отчет турагентской организации туроператору Приложить: отчет турагентской организации туроператору | Заполнение дневника<br>Выполнение отчета |

## 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

### Основная литература

1. Скабеева Л. И. Организация работы служб предприятия гостеприимства: регламенты, контроль, координация : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 208 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-49222-2. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.

2. Тарбаев С. А. Кадровое обеспечение индустрии гостеприимства: модели, стратегии, региональные практики : научное издание / С. А. Тарбаев, коллектив авторов. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 96 с. — ISBN 978-5-16-019377-4. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Чудновский А. Д. Управление потребительским поведением в туризме и гостеприимстве: инструменты, метрики, кейсы : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : КноРус, 2023. — 278 с. — ISBN 978-5-406-11000-3. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Соломина И. Ю. Контроль качества услуг в туризме: стандарты, методики, аудит : учебник / И. Ю. Соломина. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 156 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-50333-3. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
5. Козлова-Зубкова Н. А. Приём и размещение гостей: алгоритмы, стандарты, сервисные сценарии : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 198 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-48555-2. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.

## Дополнительная литература

1. Абуладзе Д. Г. Документирование кадровой деятельности и регламенты управления персоналом : практикум / Д. Г. Абуладзе, В. М. Маслова. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 264 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-48211-5. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Грозова О. С. Практикум по делопроизводству и документообороту в сервисной организации : учебное пособие / О. С. Грозова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 136 с. — ISBN 978-5-16-018722-4. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Золотовский В. А. Правовые основы туристской деятельности: нормативные акты, договорные отношения, ответственность : учебник / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 252 с. — ISBN 978-5-16-017988-8. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Корнеев И. К. Документационное обеспечение управления: регламенты, автоматизация, контроль исполнения : учебник и практикум / И. К. Корнеев, В. А. Машурцев. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 398 с. — ISBN 978-5-16-019211-3. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
5. Кузнецов И. Н. Документооборот и нормативное регулирование в организации : учебник и практикум / И. Н. Кузнецов. — Москва : Дашков и К°, 2025. — 420 с. — ISBN 978-5-394-05877-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
6. Скибицкая И. Ю. Технологии делового общения в сервисной деятельности : практикум / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 212 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-47999-2. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
7. Шувалова Н. Н. Делопроизводство и электронный документооборот: стандарты и практика : учебник / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 372 с. — ISBN 978-5-16-018122-3. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

# 5. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Кабинет менеджмента и управления персоналом для проведения лекционных занятий

Специализированная мебель:
стол преподавателя – 1 шт.;
столы ученические – 24 шт.;
стулья – 48 шт.;
доска меловая – 1 шт.;
Технические средства обучения:
- телевизор LCD – 1 шт.
- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 1 шт.
- зеленая меловая доска – 1 шт., б/н
Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности для проведения практических занятий
Специализированная мебель:
стол преподавателя – 1 шт.;
столы ученические – 13 шт.;
стулья – 26 шт.;
доска меловая – 1 шт.;
Технические средства обучения:
- телевизор LCD – 1 шт.
- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 26 шт.
- доска магнитно-маркерная – 1 шт., б/н
Офис организации (для проведения
Персональные компьютеры – 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,
Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..
Офисное помещение организации
Персональные компьютеры – 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,
Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..

Служба приема и размещения Персональные компьютеры
– 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,
Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..

## 6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета и демонстрация сформированных практических навыков.

**Формы и методы контроля**

| Результаты (освоенные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| *Общие компетенции* | | |
| Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Демонстрация интереса к будущей профессии. | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы практики, отчет по практике, защита отчета |
| Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Выполнение профессиональных заданий в рамках отчета по практике, соблюдение структуры исследования, логики и последовательности изложения материала, соблюдение установленных сроков. Качество выполненных заданий практики | |
| Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Качество выполненных заданий практики | |
| Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, про- | Эффективный поиск необходимой информации. Использование различных источников, включая электронные | |

| | | |
|---|---|---|
| фессионального и личностного развития | | |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Использование информационно-коммуникационных технологий | |
| Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с коллегами, преподавателями и др. окружающими. | |
| Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий | Ответственность за качество и сроки выполнения заданий | |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно Планировать повышение квалификации | Организация самостоятельной работы в ходе практики и написании отчета | |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Адаптация к условиям профессиональной деятельности в ходе практики. | |
| Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Демонстрация интереса к будущей профессии | |
| *Профессиональные компетенции* | | |
| Планировать деятельность подразделения | Качество выполненных заданий практики. Наличие необходимых приложений | Выполнение программы практики, отчет по практике, защита отчета |
| Организовывать и контролировать деятельность подчиненных | | |
| Оформлять отчетно-планирующую документацию | | |

*Критерии оценивания отчета по практике:*

соответствие содержания отчета требованиям программы практики;
логичность и последовательность изложения материала;
актуальность исследованных источников;
анализ и обобщение информационного материала;
наличие и обоснованность выводов;
инициатива и творческий подход при поиске и обработке информации;
правильность оформления (структурная упорядоченность, ссылки, таблицы и т.д.);
отсутствие орфографических, пунктуационных и стилистических ошибок;
Критерии оценивания защиты отчета по практике:
владение терминологией в сфере туризма;

соблюдение этических норм;
демонстрировать навыки публичной защиты, аргументировать свою позицию при ответах на поставленные вопросы;
демонстрировать навыки толерантного и доброжелательного отношения к окружающим в ходе защиты.

Шкалы для интегрированной оценки уровня сформированности компетенций

| Индикаторы Компетенции | Оценки сформированности компетенций | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Неудовлетворительно | Удовлетворительно | Хорошо | Отлично |
| Полнота знаний | Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки | Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок |
| Наличие умений | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки | Продемонстрированы основные умения. Задания выполнены с негрубыми ошибками | Продемонстрированы все основные умения. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами | Продемонстрированы все основные умения, выполнены все задания в полном объеме. |
| Владение опытом | При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки. | Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами | Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами | Продемонстрированы навыки при решении нестандартны х задач без ошибок и недочетов |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Мотивация (личностное отношение) | Учебная активность и мотивация слабо выражены, готовность решать поставленные задачи качественно отсутствуют | Учебная активность и мотивация низкие, слабо выражены, стремление решать задачи качественно | Учебная активность и мотивация проявляются на среднем уровне, демонстрируется готовность выполнять поставленные задачи на среднем уровне качества | Учебная активность и мотивация проявляются на высоком уровне, демонстрируется готовность выполнять все поставленные задачи на высоком уровне качества |
| Характеристика сформированности компетенции | Компетенция в полной мере не сформирована. Имеющихся знаний, умений, навыков недостаточно для решения практических (профессиональных) задач. Требуется повторное обучение | Сформированность компетенции соответствует минимальным требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительная практика по большинству практических задач | Сформированность компетенции в целом соответствует требованиям, но есть недочеты. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в целом достаточно для решения практических (профессиональных) задач, но требуется дополнительна я практика по некоторым профессиональным задачам | Сформированность компетенции полностью соответствует требованиям. Имеющихся знаний, умений, навыков и мотивации в полной мере достаточно для решения сложных практических профессиональных) задач |
| Уровень сформированности компетенций | Низкий | Ниже среднего | Средний | Высокий |

## Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы дисциплины

| **Личностные результаты реализации программы воспитания** *(дескрипторы)* | **Код личностных результатов реализации программы воспитания** |
|---|---|
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций | **ЛР 2** |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях | **ЛР 6** |
| Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | **ЛР 7** |

| **Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности** | |
|---|---|
| Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости. | **ЛР16** |

**Задания для текущей аттестации и вопросы для промежуточной аттестации**

Представлены в фондах оценочных средств образовательной программы.

Приложение 1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»**
**Институт индустрии гостеприимства**

# ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

*(вид практики)*

на базе

_____

*(указать наименование профильной организации)*

Выполнил(а):

_____

*(ФИО обучающегося, курс, форма обучения),* *подпись*

Направление подготовки: 43.02.16 туризм и гостеприимство

_____

*(код, наименование)*

Руководитель практики от университета:

_____ _____

*подпись* *(ФИО, должность)*

Руководитель практики от профильной организации:

_____ _____

*подпись* *(ФИО, должность)*

Калининград 2026г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»
Институт индустрии гостеприимства

# ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Фамилия Имя Отчество в род.падеже, 1 курс, очная форма обучения

*(ФИО обучающегося, курс, форма обучения)*

Направление подготовки: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

*(код, наименование)*

Руководитель практики от университета:

*(подпись)* *(ФИО, должность)*

Калининград 2026г.

**Основные требования по заполнению**

**дневника практики**

1. Заполнить информационную часть (пункт 1).
2. Совместно с преподавателем – руководителем практики составить план работы в соответствии с программой практики (пункт 2). Получить индивидуальные задания по профилю подготовки/специальности.
3. Получить в отделе кадров профильной организации отметку о прибытии на место практики.
4. Регулярно записывать все реально выполняемые работы в соответствии с программой практики (планом работы) (пункт 3).
5. Один раз в две недели (во время консультаций) представлять дневник руководителю практики от профильной организации для проставления соответствующих отметок.
6. Получить отзывы руководителей практики от профильной организации и института (школы) (пункт 4).
7. Получить в отделе кадров профильной организации отметку о выбытии с места практики.
8. Составить отчет в соответствии с требованиями программы практики и индивидуальным заданием.

Основанием для допуска к текущей аттестации являются надлежащим образом оформленные дневник практики и отчет по практике, представленные руководителю практики от института (школы).

9. В установленном институтом порядке защитить отчет по практике.

**1.Информационная часть**

Студент(ка) ____Фамилия Имя Отчество _____

(имя, отчество, фамилия)

__*очной*____формы обучения _*1*_ курса, группы __

направления подготовки/специальности__*43.02.16 Туризм и гостеприимство*_____

в соответствии с приказом от ___ _____ *№* _____

направляется на _*производственную практику*_____в (на) :

_____

_____

(наименование профильной организации; адрес)

Период практики:

с «__» __ ____ _____ 202_ г.

по «__» ___ ____ _____ 202_ г.

Руководитель практики от университета_____

(должность, ученая степень, звание, имя, отчество, фамилия)

Институт индустрии гостеприимства _____

Контактный номер телефона ___595-595 (6022)_____

Руководитель структурного подразделения

_____Л.В. Семенова

(личная подпись, инициалы, фамилия)

ОТМЕТКА ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ (ПРЕДПРИЯТИЯ)

Прибыл в организацию (на предприятие) «____» _____ 20___ г.

Выбыл из организации (с предприятия) «____» _____ 20___ г.

М.П. _____ _____

(должность) (личная подпись, инициалы, фамилия)

## 2. Программа практики

### 2.1. План работы

| № п.п. | Рабочее место практиканта, методические рекомендации преподавателя | Продолжительность (в днях) |
|---|---|---|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| 7 | | |
| 8 | | |

## 2.2. Индивидуальное задание по профилю подготовки/специальности

Руководитель практики от университета _____

(подпись, инициалы, фамилия)

Руководитель практики от профильной организации _____

(подпись, инициалы, фамилия)

## 3. Ход выполнения практики

| № п.п. | Дата | Описание выполненной работы | Отметки руководителя практики от профильной организации |
|---|---|---|---|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |
| 5 | | | |
| 6 | | | |
| 7 | | | |
| 8 | | | |
| 9 | | | |

## 4. Отзывы руководителей практики

Отзыв о работе студента руководителя практики от профильной организации

_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Руководитель практики от профильной организации (предприятия)
_____

(личная подпись, инициалы, фамилия)

Отзыв о работе студента руководителя практики от университета

_____
_____
_____
_____
_____
_____

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Результаты аттестации _____

Руководитель практики от университета
_____

(личная подпись, инициалы, фамилия)

«____» _____ 20____ г.

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение**
**высшего образования**
**«Балтийский федеральный университет имени Иммануила Канта»**
**(БФУ им. И.Канта)**
**Институт индустрии гостеприимства**

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Калининград
2026

Рабочая программа учебной дисциплины «Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 1100 от 12.12.2022 г., зарегистр. Министерством юстиции (рег. № 72111 от 24.01.2023г.)

Организация-разработчик:
**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Балтийский федеральный университет им. И. Канта», Институт индустрии гостеприимства**

Разработчик:
**Семенова Л. В.,** директор Института индустрии гостеприимства, кандидат экономических наук, доцент

# СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ 4

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА.**

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОПРЕДЕЛЕНА**

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ **ОШИБКА! ЗАКЛАДКА НЕ ОП**

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения программы

Рабочая программа учебной практики (далее - рабочая программа) является обязательным разделом образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

## 1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Учебная практика является обязательным разделом профессионального модуля ПМ 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства».

## 1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины.

Цель дисциплины - овладение обучающимся видом профессиональной деятельности ВД 01 «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и формирование практических профессиональных умений, необходимых для последующего освоения общих и профессиональных компетенций специалиста среднего звена.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются общепрофессиональные 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 информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| 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 гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения |
| ОК-09 | Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках |

В части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» осваиваются профессиональные компетенции (ПК):

| | |
|---|---|
| ПК 1.1 | Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприя- |

| | |
|---|---|
| | тий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.2 | Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.3 | Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства |
| ПК 1.4 | Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги |

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной практики должен:

| | |
|---|---|
| Владеть навыками | производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;<br>осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;<br>использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры. |
| Уметь | владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);<br>взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;<br>владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;<br>владеть культурой межличностного общения. |
| Знать | законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;<br>основы трудового законодательства Российской Федерации;<br>основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников;<br>теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии;<br>оказывать первую помощь;<br>цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги;<br>ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг;<br>программное обеспечение деятельности туристских организаций;<br>этику делового общения;<br>основы делопроизводства. |

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

| Коды формируемых компетенций | Наименование профессионального модуля | Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах) | Период проведения практики |
|---|---|---|---|
| ОК 01.; ОК 02.; ОК 05.; ОК 06.; ОК 09.; ПК 1.1.; ПК 1.2.; ПК 1.3.; ПК 1.4. | Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства | 1 неделя /36 часов | 4 семестр |

При прохождении практики в организациях продолжительность рабочего дня зависит от возраста и составляет в соответствии с трудовым законодательством:

- для подростков до 16 лет - 4 часа в день (24 часа в неделю),

т 16 до 18 лет - 6 часов в день (36 часов в неделю);

- в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

## 2.2. Содержание практики

Форма организации практики - практическая подготовка, предусматривающая выполнение обучающимися видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

| Вид деятельности | Виды работ | Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ | Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ | Количество часов |
|---|---|---|---|---|
| Организация и контроль текущей деятельности служб и предприятий туризма и гостеприимства | *Тема 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства* | | | |
| | организация рабочего места; изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; разработка плана целей деятельности служб | прохождение инструктажа по технике безопасности; соблюдение правил антитеррористической безопасности и безопасности гостей и туристов; соблюдение требований охраны труда, основ охраны здоровья, санитарии и гигиены; ознакомление с должностными обязанностями и правами; ознакомление с требованиями по организации рабочего места; изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения | МДК.01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства МДК.01.03. Соблюдение норм этики делового общения | 12 |
| | *Тема 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства* | | | |
| | Осуществление делопроизводства и документооборота; | Осуществление делопроизводства и документооборота в сфере туризма и гостеприимства (устав и локальные | МДК.01.02. Изучение основ делопроизводства | 12 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Составление деловых документов; составление организационных и распорядительных документов; создание отчетов. | нормативно-правовые акты предприятия сферы туризма и гостеприимства), анализ требований к составлению и оформлению деловых документов; классификация и структура организационно-распорядительных документов; составление организационных и распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание) предприятия туризма и гостеприимства; анализ видов информационно-справочных документов, составление информационно-справочных документов; составление и оформление штатного расписания и организационной структуры предприятия туризма и гостеприимства; составление и оформление должностных инструкций сотрудников предприятия туризма и гостеприимства; создание отчетов о деятельности, предприятия туризма и гостеприимства | | |
| | *Тема 3. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства* | | | |
| | Организация и подготовка процесса обслуживания | Составление алгоритма организации и подготовки процесса обслуживания | МДК.01.02. Изучение основ | 12 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | клиентов при расчете за предоставленные услуги; составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; подготовка к обслуживанию и приему клиентов; решение различных ситуаций при расчете с клиентами; владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет | клиентов при расчете за предоставленные услуги; составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; составление алгоритмов и правил работы: рекламации, жалобы, претензии в сфере туризма и гостеприимства; составление алгоритма подготовки к обслуживанию и приему клиентов; разбор и анализ решения различных ситуаций при расчете с клиентами; отработка навыков владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет. | делопроизводства МДК.01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства | |

## 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Реализация рабочей программы учебной практики осуществляется в организациях города Калининграда, Калининградской области, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся на основе договоров, заключаемых между БФУ им. И. Канта и организациями.

В период прохождения практики обучающимися ведется дневник практики. По результатам практики обучающимися составляется отчет, который утверждается организацией. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, фотоматериалы, видеоматериалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

Промежуточная аттестация по итогам учебной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций. Документы о прохождении практики (договор, аттестационный лист, характеристика, дневник-отчет практики), представляется обучающимся руководителю практики от Университета.

*Требования к документации, необходимой для проведения практики:*
программа учебной практики;
договор об организации практики;
направление на практику;
индивидуальное задание;
дневник практики;
аттестационный лист;
характеристика работы обучающегося;
отчет по практике.

*Требования к учебно-методическому обеспечению практики*

По итогам прохождения учебной практики обучающийся представляет руководителю практики отчет по практике.

Структура отчета по практике:

Титульный лист (см. приложение А);

Содержание (с указанием страниц каждого выполненного задания);

Результаты выполненных заданий: сначала пишется условие задания, затем результат (ответ);

Список использованных источников.

Приложения. На каждое приложение должна быть ссылка по тексту отчета.

Задания для учебной практики по профессиональному модулю (ПМ.01)

## 3. ЗАДАНИЯ ДЛЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ (ПМ.01)

| Наименование разделов, тем | Задания | Формы контроля |
|---|---|---|
| Проверяемые результаты обучения ПК 1.1; ПК 1.4 | | |
| Задание 1 | Побеседовать с руководителем службы предприятий туризма и гостеприимства и определить, какие виды и приемы планирования используются в данной организации (подразделении). Определить период планирования службы предприятий туризма и гостеприимства. Составить план работы службы предприятий туризма и гостеприимства на полгода. | Заполнение дневника Выполнение отчета |
| Проверяемые результаты обучения: ПК 1.3. | | |
| Задание 1 | Описать технические и санитарные условия офиса службы предприятий туризма и гостеприимства | Заполнение дневника Выполнение отчета |
| Задание 2 | Представить качественные характеристики персонала: стаж, образование, квалификацию. | |
| Задание 3 | Описать процедуру инструктажа работников службы предприятий туризма и гостеприимства | |
| Задание 4 | Определить форму, систему оплаты труда, социальные льготы работников службы предприятий туризма и гостеприимства. | |
| Задание 5 | Оценить офис туристской организации на соответствие требованиям к офису (помещению) туроператора/турагента, оказывающего туристские услуги, предъявляемые ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования. | |
| Задание 6 | Предложить направления повышения эффективности работы службы предприятий туризма и гостеприимства. | |
| Проверяемые результаты обучения: ПК 1.3, ПК 1.2 | | |
| Задание 1 | Перечислить и охарактеризовать основные технические средства (средства оргтехники и вычислительной техники), которые используются в офисе туристской организации. Охарактеризовать правила работы с офисной техникой в туристской организации | Заполнение дневника Выполнение отчета |
| Задание 2 | Описать программные продукты (программное обеспечение), с помощью которых организовано делопроизводство в туристской организации | |

| | |
|---|---|
| | (подразделении). |
| Задание 3. | Представить схему работы с входящими, исходящими и внутренними документами туристской организации (подразделения) |
| Задание 4. | Оформите отчет турагентской организации туроператору. Описать процесс онлайн-бронирования туристской путевки. |

## 4. ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБУЧЕНИЯ

### Основная литература


1. Скабеева Л. И. Управление подразделениями предприятий гостеприимства: регламенты, контроль, координация работы : учебник / Л. И. Скабеева, Л. Л. Духовная. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 212 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-49222-2. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Тарбаев С. А. Кадровое обеспечение индустрии туризма и гостеприимства: стратегии, модели, региональные особенности : научное издание / С. А. Тарбаев, коллектив авторов. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 98 с. — ISBN 978-5-16-019377-4. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Чудновский А. Д. Управление потребительским поведением в сфере туризма и гостеприимства: методы, инструменты, кейсы : учебное пособие / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова. — Москва : КноРус, 2023. — 282 с. — ISBN 978-5-406-11000-3. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Соломина И. Ю. Контроль качества туристских услуг: стандарты, методики оценки, аудит сервиса : учебник / И. Ю. Соломина. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 160 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-50333-3. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
5. Козлова-Зубкова Н. А. Приём и размещение гостей: алгоритмы, стандарты обслуживания, работа с запросами : учебник / Н. А. Козлова-Зубкова. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 204 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-48555-2. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.


### Дополнительная литература


1. Абуладзе Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: регламенты, кадровые процедуры, автоматизация : практикум / Д. Г. Абуладзе, В. М. Маслова. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 268 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-48211-5. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
2. Грозова О. С. Делопроизводство в сервисной организации: типовые процессы, оформление документов, контроль исполнения : учебное пособие / О. С. Грозова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 140 с. — ISBN 978-5-16-018722-4. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
3. Золотовский В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: нормативные акты, договорные отношения, ответственность сторон : учебник / В. А. Золотовский,

Н. Я. Золотовская. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 256 с. — ISBN 978-5-16-017988-8. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
4. Корнеев И. К. Документационное обеспечение управления: организация документооборота, контроль исполнения, цифровые инструменты : учебник и практикум / И. К. Корнеев, В. А. Машурцев. — Москва : ИНФРА-М, 2025. — 402 с. — ISBN 978-5-16-019211-3. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
5. Кузнецов И. Н. Документооборот и нормативное регулирование в организации: регламенты, процедуры, контроль : учебник и практикум / И. Н. Кузнецов. — Москва : Дашков и К°, 2025. — 424 с. — ISBN 978-5-394-05877-2. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.
6. Скибицкая И. Ю. Технологии делового общения в сфере сервиса и гостеприимства: сценарии взаимодействия, управление конфликтами : практикум / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Санкт-Петербург : Издательство «Лань», 2024. — 216 с. — (Среднее профессиональное образование). — ISBN 978-5-507-47999-2. — URL: https://e.lanbook.com. — Режим доступа: по подписке.
7. Шувалова Н. Н. Делопроизводство и электронный документооборот: стандарты, практика, цифровые решения : учебник / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 376 с. — ISBN 978-5-16-018122-3. — URL: http://znanium.com. — Режим доступа: по подписке.

## 5. ТРЕБОВАНИЯ К МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Кабинет менеджмента и управления персоналом для проведения лекционных занятий
Специализированная мебель:
стол преподавателя – 1 шт.;
столы ученические – 24 шт.;
стулья – 48 шт.;
доска меловая – 1 шт.;
Технические средства обучения:
- телевизор LCD – 1 шт.
- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 1 шт.
- зеленая меловая доска – 1 шт., б/н

Кабинет информационных технологий в профессиональной деятельности для проведения практических занятий
Специализированная мебель:
стол преподавателя – 1 шт.;
столы ученические – 13 шт.;
стулья – 26 шт.;

доска меловая – 1 шт.;
Технические средства обучения:
- телевизор LCD – 1 шт.
- моноблок с возможностью подключения к сети интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета – 26 шт.
- доска магнитно-маркерная – 1 шт., б/н
Офис организации (для проведения
Персональные компьютеры – 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,
Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..
Офисное помещение организации
Персональные компьютеры – 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,
Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..
Служба приема и размещения Персональные компьютеры – 5 шт,
МФУ – 5 шт.,
IP – телефоны – 5 шт.,
Рабочие столы – 10 шт.,
Офисные стулья – 10 шт.,
Шкафы, стеллажи – 8 шт..

## 6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие отчеты по практике. Формой итогового контроля прохождения практики или ее этапа является защита отчета и демонстрация сформированных практических навыков.

| Результаты (освоенные компетенции) | Основные показатели оценки результата | Формы и методы контроля и оценки |
|---|---|---|
| *Общие компетенции* | | |
| Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес | Демонстрация интереса к будущей профессии | Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе выполнения программы практики, отчет по практике, защита отчета |
| Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество | Выполнение профессиональных заданий в рамках отчета по практике, соблюдение структуры исследования, логики и последовательности изложения материала, соблюдение установленных сроков. Качество выполненных заданий практики | |
| Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность | Качество выполненных заданий практики | |
| Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития | Эффективный поиск необходимой информации. Использование различных источников, включая электронные | |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности | Использование информационно-коммуникационных технологий | |
| Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями | Взаимодействие с коллегами, преподавателями и др. окружающими | |
| Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий | Ответственность за качество и сроки выполнения заданий | |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Организация самостоятельной работы в ходе практики и написании отчета | |
| Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации | Адаптация к условиям профессиональной деятельности в ходе практики | |
| Ориентироваться в условиях частой смены технологий в про- | Демонстрация интереса к будущей профессии | |

| | | |
|---|---|---|
| фессиональной деятельности | | |
| *Профессиональные компетенции* | | |
| Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации | Качество выполненных заданий практики. Наличие необходимых приложений | Выполнение программы практики, отчет по практике, защита отчета |
| Информировать потребителя о туристских продуктах | | |
| Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта | | |
| Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя | | |
| Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы) | | |
| Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю | | |
| Оформлять документы строгой отчетности | | |

## Планируемые личностные результаты в ходе реализации программы дисциплины

| **Личностные результаты реализации программы воспитания** *(дескрипторы)* | **Код личностных результатов реализации программы воспитания** |
|---|---|
| Осознающий себя гражданином и защитником великой страны | **ЛР 1** |
| Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций | **ЛР 2** |
| Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях | **ЛР 6** |
| Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности. | **ЛР 7** |

| Личностные результаты<br>реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности | |
|---|---|
| Открытый к текущим и перспективным изменениям в сфере туризма и гостеприимства. Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости. | **ЛР16** |

## Задания для текущей аттестации и вопросы для промежуточной аттестации

Представлены в фондах оценочных средств образовательной программы