**Автономная некоммерческая организация**

**профессионального образования**

**«Челябинский колледж Комитент»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

профессионального модуля

**УП.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг**

по специальности

**43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО**

Челябинск, 2024

СОДЕРЖАНИЕ

стр.

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ 3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ 4

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ 5

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ 6

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ 7

ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

* 1. **ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ** **ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02. «Предоставление туроператорских и турагентских**

**услуг».**

1. **1. Область применения программы:**

Программа учебной практики является частью основной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основного вида деятельности **Предоставление туроператорских и турагентских услуг** и соответствующих компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к разным контекстам;

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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

Программа учебной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, в программах повышения квалификации и переподготовки кадров.

Практика проходит на основании договоров, заключенных с предприятиями, возможно проведение практики на базе АНОПО «Челябинский колледж Комитент».

**1.2 Цели и задачи учебной практики - требования к результатам освоения программы учебной практики:**

Цель учебной практики: формирование первичных умений и навыков профессиональной деятельности на основе закрепления ранее полученных теоретических знаний.

Задачи учебной практики:

**- знать:**

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

корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.

**1.3.Количество часов на освоение программы учебной практики:**

Всего - 36 часов (1 неделя)

Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета.

1. **РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Прохождение учебной практики направлено на формирование планируемых результатов обучения студентов. Результатом освоения программы учебной практики является овладение обучающимися видом деятельности **Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства,** в том числе предполагает освоение следующих компетенций:

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к разным контекстам;

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

ПК 2.1.Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа

1. **СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Учебная практика является обязательным разделом программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство и входит в состав профессионального модуля ПМ.02.«Предоставление туроператорских и турагентких услуг». Она способствует закреплению и углублению теоретических знаний обучающихся, полученных в процессе обучения, приобретению и развитию навыков практического опыта. Практика обеспечивает преемственность и последовательность в изучении теоретического и практического материала, предусматривает комплексный подход к предмету изучения, осуществляется с учетом дисциплин, изучаемых ранее по учебному плану.

В учебном плане прохождение учебной практики предусмотрено в объеме 1-ой учебной недели. (36 часов)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Формируемые компетенции | Этапы формирова ния | Виды работ по практике, включающую работу студента | Трудо- емкость, (в академиче  ских часах) | Форма текущего контроля |
| 1. | ОК 1, ОК 2, ОК 3,  ОК 4, ОК 5, ОК 9.  ПК 2.1., ПК 2.2. | Подготови тельный | Ознакомительные лекции, инструктаж, согласование индивидуального задания, изучение методических  рекомендаций по практике | 2 | Устный отчет, собеседование |
| 2. | ОК 1, ОК 2, ОК 3,  ОК 4, ОК 5, ОК 9.  ПК 2.1., ПК 2.2. | Основной | Выполнение индивидуального задания, ежедневная работа по месту практики, мероприятия по сбору материала, заполнение  дневника по практике | 32 | Устный отчет, собеседование |
| 3. | ОК 1, ОК 2, ОК 3,  ОК 4, ОК 5, ОК 9.  ПК 2.1., ПК 2.2. | Заключите льный | Подведение итогов и составление отчета: систематизация, анализ, обработка собранного в ходе практики материала, предоставление дневника,  отчета, защита отчета по практике | 2 | Зачет с оценкой по результатам оценки этапов прохождения практики |

**Содержание этапов (разделов) учебной практики**

1. Подготовительный этап.

Задание 1. Знакомство с целями и задачами практики. Задание 2. Согласование индивидуального задания.

1. Основной этап.

Задание 3. Анализ нормативно-правовых актов, научной и специальной литературы в соответствии с целями и задачами практики.

Задание 4. Сбор и анализ материала в соответствии с индивидуальным заданием обучающегося.

1. Заключительный этап.

Задание 5. Анализ и подведение итогов практики.

Задание 6. Подготовка отчетной документации по итогам практики.

**Формы отчетности по практике**

За период прохождения практики обучающийся готовит и представляет руководителю отчетные документы. В отчетную документацию обучающегося входит:

* 1. Титульный лист
  2. Индивидуальное задание на учебную практику.
  3. Совместный рабочий график (план) проведения учебной практики.
  4. Дневник учебной практики.
  5. Отчет о прохождении практики.
  6. Характеристика работы студента руководителем практики от предприятия
  7. Характеристика работы студента руководителем практики от техникума.

По результатам защиты отчета обучающемуся выставляется дифференцированный зачет.

**4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ**

**ПРАКТИКИ**

* 1. **Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация программы предполагает проведение учебной практики на предприятиях/организациях на основе договоров, заключаемых между образовательным учреждением и каждым предприятием \ организацией, куда направляется обучающийся, в учебных аудиториях техникума.

Для осуществления образовательного процесса учебной практики необходима следующая материально-техническая база:

* + 1. Компьютерная и офисная техника;
    2. Мультимедиа-проектор.
  1. **Информационное обеспечение обучения**
     1. **Учебники и учебные пособия**

1. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534- 12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>
2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534- 13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>
3. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
4. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>
5. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06970-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>
6. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего

профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>

1. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534- 09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
3. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534- 10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>
4. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>
5. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>
   * 1. **Дополнительные источники**

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей».

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020)

«Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

* + 1. **Электронные образовательные ресурсы**

1. Справочная правовая система «Консультант-Плюс»
2. Электронная библиотечная система «Юрайт» // [https://www.biblio-online.ru](https://www.biblio-online.ru/)
3. Электронная библиотечная система «Iprbooks» // iprbooks.ru

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

Прохождение учебной практики направлено на формирование планируемых результатов обучения студентов.

Результатом учебной практики является освоение общих компетенций (ОК):

ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к разным контекстам;

ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности; ОК 3. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;.

ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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

**5.1 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Компетенция | Виды оценочных средств, используемых для оценки сформированности компетенций | | |
| Выполнение индивидуального задания | Отчет по практике | Защита отчета по практике |
| 1. | ОК-1 | + | + | + |
| 2. | ОК-2 | + | + | + |
| 3. | ОК-3 | + | + | + |
| 4. | ОК-4 | + | + | + |
| 5. | ОК-5 | + | + | + |
| 6. | ОК-9 | + | + | + |
| 7. | ПК.2.1. | + | + | + |
| 8. | ПК.2.2. | + | + | + |

**5.2.** **Критерии** **и** **шкалы** **оценивания** **формирования** **компетенций** **в** **ходе прохождения практики**

**Индивидуальное задание на практику**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п.п. | Шкала оценивания | Критерии оценивания |
| 1. | Отлично | Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент  проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению |
| 2. | Хорошо | Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются  отдельные недостатки в оформлении представленного материала |
| 3. | Удовлетворительно | Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного  материала |
| 4. | Неудовлетворительно | Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные  замечания по оформлению собранного материала |

**Отчет по практике**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п.п. | Шкала оценивания | Критерии оценивания |
| 1. | Отлично | * соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме; * структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | * индивидуальное задание раскрыто полностью; * не нарушены сроки сдачи отчета. |
| 2. | Хорошо | * соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме; * не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); * оформление отчета; * индивидуальное задание раскрыто полностью; * не нарушены сроки сдачи отчета. |
| 3. | Удовлетворительно | * соответствие содержания отчета программе прохождения практики - отчет собран в полном объеме; * не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); * в оформлении отчета прослеживается небрежность; * индивидуальное задание раскрыто не полностью; * нарушены сроки сдачи отчета. |
| 4. | Неудовлетворительно | * соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран не в полном объеме; * нарушена структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); * в оформлении отчета прослеживается небрежность; * индивидуальное задание не раскрыто; * нарушены сроки сдачи отчета. |

**Защита отчета по практике**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п.п. | Шкала оценивания | Критерии оценивания |
| 1. | Отлично | * студент демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики; * стилистически грамотно, логически правильно излагает ответы на вопросы; * дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам, предусмотренным программой практики. |
| 2. | Хорошо | * студент демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии лишь несущественных неточностей в изложении содержания основных и дополнительных ответов; * владеет необходимой для ответа терминологией; * недостаточно полно раскрывает сущность вопроса; * допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя. |
| 3. | Удовлетворительно | * студент демонстрирует недостаточно последовательные знания по вопросам программы практики; * использует специальную терминологию, но могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые студент затрудняется исправить самостоятельно; * способен самостоятельно, но не глубоко, анализировать материал, раскрывает сущность решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя. |
| 4. | Неудовлетворительно | * студент демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики; * не владеет минимально необходимой терминологией; * допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно. |