

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 1

Принято:

Ученым советом ФГБОУ ВО
«РГУТИС»

Утверждаю:

Первый проректор

Протокол № 13 от «28» февраля
2025г.

Н.Г.Новикова

С изм. Протокол №23 от 9 июня
2026г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ) ПРАКТИКИ**

**основной профессиональной образовательной программы среднего
профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего
звена**

по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству

год начала подготовки: 2025

Разработчики:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Санчи М.А.</i>

Программа практики согласована и одобрена руководителем ППССЗ:

должность	ученая степень и звание, ФИО
<i>преподаватель</i>	<i>Санчи М.А.</i>

Программа практики согласована и одобрена представителем работодателей:

должность	ФИО
<i>Заведующий отдела культурно-исторического наследия и развития туризма в Комитете по культуре и туризму Администрации г.о. Подольск</i>	<i>Морозова В.Ю.</i>

Программа практики утверждена Ученым советом «Института сервисных технологий»:

наименование структурного подразделения	номер и дата протокола
<i>Институт сервисных технологий</i>	<i>№ 24 от 16.02.2025 г.</i>



ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ

1. Рабочая программа производственной практики по профилю специальности составлена в соответствии с Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24.08.2022 № 762 (редакция от 20.12.2022 г.) "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования", Приказом Минобрнауки России и Минпросвещения России №885/390 от 05.08.2020, а также в соответствии с Положением «О практической подготовке обучающихся в ФГБОУ ВО РГУТИС», принятого протоколом № 8 от 27.02.2023 г., а также в соответствии с Положением «О практической подготовке обучающихся в ФГБОУ ВО РГУТИС».

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 (далее - профессиональный модуль) в соответствии с ФГОС СПО.

2. Задачи производственной практики по профилю специальности

Задачами практики являются:

- закрепление, углубление и совершенствование знаний, умений и практических навыков, полученных студентами в процессе обучения по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство;
- подготовка выпускника к выполнению основных профессиональных функций в соответствии с квалификационными требованиями специалиста по туризму и гостеприимству;
- связь практики с теоретическим обучением.

3. Место производственной практики по профилю специальности в структуре ИПССЗ

Производственная практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Производственная практика по профилю специальности базируется на освоении и содержании программ профессиональных модулей:

ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризм и гостеприимства

ПМ.02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг

ПМ.03 Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.



4. **Формы проведения производственной практики по профилю специальности**

Производственная практика по профилю специальности проводится в форме практической подготовки.

5. **Место и время проведения производственной практики по профилю специальности**

Место проведения: структурное подразделение Институт сервисных технологий, учебно-производственная мастерская «Лаборатория туризма» и/или предприятия, учреждения, организации различных организационно-правовых форм и форм собственности, осуществляющие задачи профессиональной сферы деятельности, на основе прямых договоров, заключаемых между предприятием и учебным заведением.

Сроки прохождения практики – 3 курс, 6 семестр с 34 по 37 неделю.

Продолжительность – 144 часа.

6. **Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики по профилю специальности**

а) общие (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 03 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 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде

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 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08 Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

б) профессиональные (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

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 4

ПК 1.3 Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4 Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги

ПК 2.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов

ПК 2.2 Координировать работу по реализации заказа

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 прохождения **производственной практики по профилю специальности** обучающийся должен приобрести практические навыки:

- производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства;
- осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства;
- использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
- 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.
- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, и презентация турпродукта;
- бронирования тура по заявке туриста;
- аннулирование бронирования;
- оформление туристской документации для выдачи клиенту (оформление документов строгой отчетности).

В результате прохождения **производственной практики по профилю специальности** обучающийся должен приобрести практические умения:

- владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации);
- взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов;
- владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры;
- владеть культурой межличностного общения.



- 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.
- 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;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- осуществлять аннуляцию бронирования тура;
- 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;
- 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 оформлению виз.

7. Структура и содержание производственной практики по профилю специальности

Общая трудоемкость практики составляет 144 часа.

№ п/ п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1.	Раздел 1. Организационный	Инструктаж по технике безопасности; знакомство с рабочим местом; составление подробного графика выполнения предусмотренного планом практики задания (4 часа)	Отчет, дневник
2.	Раздел 2. Производственно-технологический	В ходе производственно-технологического этапа студент выступает в роли стажера-менеджера, дублируя обязанности действующих сотрудников и выполняя поручения руководителя практики от организации. Работа начинается с детального изучения внутренней структуры предприятия, штатного расписания и должностных инструкций сотрудников различных служб: отдела продаж (турагенты), отдела бронирования, службы приема и размещения (администраторы), а также бухгалтерии и отдела маркетинга. Студент знакомится с системой планирования рабочего времени сотрудников, участвует в составлении сменных графиков и распределении текущих задач между менеджерами. На этом этапе формируются компетенции по планированию текущей деятельности сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства (ПК 1.1) и организации текущей деятельности (ПК 1.2), включая работу с CRM-системами, программами бронирования и внутренними регламентами. Далее студент активно включается в операционный процесс, участвуя в планерках, совещаниях и оперативных обсуждениях текущих продаж. Он	Отчет, дневник, предоставление результатов выполненных работ

		учится координировать взаимодействие между отделами (например, между отделом продаж и отделом закупок или транспортной службой), контролировать сроки подтверждения заявок и качество обслуживания клиентов. Особое внимание уделяется проверке выполнения задач подчиненными или смежными подразделениями, что соответствует компетенции по координации и контролю деятельности сотрудников (ПК 1.3). Студент ведет журнал контроля выполнения заказов, фиксирует отклонения от сроков и предлагает варианты их устранения. Финансовый блок практики включает изучение порядка кассовых операций, работы с платежными терминалами (эквайринг) и системы безналичных расчетов. Студент осваивает оформление приходных и расходных ордеров, выдачу кассовых чеков и фискальных документов. Практически отрабатываются навыки проведения взаиморасчетов с клиентами за туристские продукты и дополнительные услуги (страховки, трансферы, экскурсии), что позволяет сформировать компетенцию по осуществлению расчетов с потребителями за предоставленные услуги (ПК 1.4). Студент проверяет правильность начисления итоговой стоимости тура с учетом всех примененных скидок и надбавок. В рамках приема и обработки заказов клиентов студент на практике осваивает все каналы коммуникации: входящие телефонные звонки, письменные заявки по электронной почте и мессенджерам. Он консультирует клиентов по наличию туров, условиям проживания в отелях, правилам въезда в страны, требованиям к документам (загранпаспортам, визам) и срокам бронирования. Каждый	
--	--	---	--

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 8

		обратившийся клиент регистрируется в базе данных с присвоением уникального номера заказа. Данная работа обеспечивает формирование компетенции по оформлению и обработке заказов клиентов (ПК 2.1) с соблюдением всех стандартов качества обслуживания, принятых на предприятии. Навыки координации работы по реализации заказа (ПК 2.2) отрабатываются через взаимодействие с принимающими туроператорами (DMC – Destination Management Companies), отелями, авиакомпаниями и страховыми компаниями. Студент направляет запросы на подтверждение мест, отслеживает ответы, при необходимости корректирует условия заказа (даты, категории номеров, питание). После получения подтверждения он информирует клиента о статусе заказа, отправляет финальное подтверждение и контролирует, чтобы все документы были переданы клиенту в установленный срок. В случае возникновения проблем (отель переполнен, изменены цены) студент под руководством наставника ищет альтернативные варианты и согласовывает их с клиентом. Центральное место в практическом этапе занимает работа по подбору турпакета и бронированию. Студент активно работает с профессиональными базами данных и поисковыми системами туроператоров (например, системы бронирования Pegas Touristik, Coral Travel, Anex Tour, TopHotels и другие агрегаторы), учится фильтровать предложения по ключевым параметрам: бюджет клиента, звездность отеля, тип питания, расположение, наличие детской инфраструктуры, отзывы туристов. Выполняется комплексная	
--	--	---	--

		работа по формированию турпакета, включающего перелет, трансфер, проживание, питание и дополнительные услуги, строго соответствующего заявке потребителя (ПК 3.1). Параллельно осваивается процедура резервирования мест в системе оператора, выставление счетов и контроль сроков оплаты. Особый практический навык формируется в части бронирования заявок по туру и аннуляции бронирования (ПК 3.2). Студент учится правильно вносить данные клиента в систему бронирования, проверять корректность персональных данных для оформления авиабилетов, фиксировать все изменения в заказе. Также отрабатывается алгоритм аннуляции: студент составляет заявку на отказ от брони, рассчитывает штрафные санкции согласно правилам конкретного туроператора, учитывая сроки отказа (дедлайны), уведомляет клиента о сумме удержания и оформляет возврат денежных средств или их перебронирование. На реальных примерах изучаются различия в условиях аннуляции для разных направлений и операторов. Завершается технологический этап оформлением всей сопутствующей документации. Студент осваивает заполнение бланков строгой отчетности (БСО) — в частности, туристской путевки формы ТУР-1, которая является основным документом, подтверждающим факт реализации тура. Также отрабатывается оформление ваучеров для отелей и трансферных компаний, страховых полисов для выезжающих за рубеж (ВЗР), договоров о реализации туристского продукта, правил предоставления услуг и памяток для туристов. Все документы комплектуются в единый пакет и	
--	--	---	--



		передаются клиенту под подпись. Данный вид работы полностью соответствует компетенции по оформлению турпакета, турпутевок, ваучеров, страховых полисов и документов строгой отчетности (ПК 3.3). Параллельно студент ведет текущую отчетность по продажам, фиксирует выполненные операции в журналах учета и дневнике практики. 130 часов	
3.	Раздел 3. Систематизация и обобщение материалов для отчета. Оценка итогов практики	Студент проводит сбор и предварительную обработку накопленной за время практики первичной документации. Он анализирует журналы регистрации заказов, статистику продаж, количество обслуженных клиентов и структуру их запросов, объемы реализованных турпакетов по направлениям. Отдельно выделяются данные по отказам и аннуляциям: подсчитывается доля аннулированных бронирований, анализируются причины отказов (как со стороны клиента, так и по вине поставщиков услуг), изучается структура штрафных санкций и средние суммы удержаний. Для наглядности студент может составлять простые таблицы, диаграммы или графики, которые впоследствии будут включены в текстовую часть отчета как иллюстративный материал, демонстрирующий глубину освоения всех профессиональных компетенций — от планирования до документооборота. Далее студент приступает к написанию текстовой части отчета. В вводной части дается краткая характеристика предприятия — его организационно-правовая форма, масштаб деятельности, основные направления работы, место на туристском рынке, а также описывается структура управления и состав подразделений, в которых проходила практика. В основной части работы	Отчет, дневник

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 11

		детально, но структурированно излагается содержание всех выполненных операций с обязательной привязкой к формируемым компетенциям. Студент описывает, как именно он планировал текущую деятельность сотрудников и организовывал работу (ПК 1.1, 1.2), какие механизмы координации и контроля применял (ПК 1.3), как осуществлял расчеты с потребителями (ПК 1.4). Отдельные разделы отчета посвящены обработке заказов (ПК 2.1), координации их реализации (ПК 2.2), подбору турпакетов и бронированию (ПК 3.1, 3.2), а также оформлению полного комплекта документов строгой отчетности (ПК 3.3). Важно, чтобы каждая позиция сопровождалась конкретными примерами из практики с цифрами, названиями туроператоров, условиями бронирования и т.д. Параллельно с составлением основного текста студент завершает оформление дневника практики, в котором календарно расписаны все выполненные виды работ по дням с указанием затраченного времени. Дневник должен полностью корреспондироваться с содержанием отчета и служить доказательной базой прохождения всех этапов. В приложениях к отчету собираются копии и образцы документов, с которыми работал студент: копии оформленных туристских путевок (формы ТУР-1), ваучеров, страховых полисов, договоров с клиентами, а также образцы заявок на бронирование и аннуляцию, квитанции об оплате, скриншоты из систем бронирования. Все приложения нумеруются и снабжаются ссылками из основного текста. Также студент получает от руководителя практики от предприятия письменный отзыв (характеристику), в	
--	--	--	--



		котором оценивается его работа, дисциплинированность, уровень самостоятельности и степень сформированности профессиональных навыков, что также прилагается к отчету. Заключительная часть работы на этом этапе — подготовка к защите (дифференцированному зачету). Студент составляет краткий доклад (устное выступление на 5–7 минут), в котором концентрированно излагает ключевые результаты практики: на каком предприятии работал, какие основные функции выполнял, какие компетенции освоил, с какими трудностями столкнулся и как их преодолевал. При необходимости подготавливается электронная презентация (PowerPoint) или раздаточный материал. Готовый отчет со всеми приложениями, дневником и отзывом сдается на проверку руководителю практики от образовательного учреждения, после чего допускается к защите в рамках промежуточной аттестации. Итоговая оценка выставляется по результатам защиты в форме дифференцированного зачета с учетом качества оформления отчета, полноты охвата компетенций и результатов производственной деятельности. 10 часов	
	Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет	

8. Образовательные технологии, используемые на производственной практике по профилю специальности

В процессе прохождения практики применяются научно-исследовательские и структурно-логические (задачные) технологии, представляющие собой поэтапную организацию постановки научных задач, выбора способа их решения, диагностики и оценки полученных результатов, а также современные информационные технологии (мультимедиа, программные продукты, интернет и т.п.), специальные методики проведения практических исследований.

9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике по профилю специальности



Самостоятельная работа является неотъемлемой частью образовательного процесса, связанного с формированием компетенций обучающихся.

За время производственной практики по профилю специальности студенты самостоятельно выполняют задания, предусмотренные программой практики. Студенты-практиканты осуществляют сбор, систематизацию, обработку и анализ первичной экономической и управленческой информации и иллюстративных материалов. Информационный и статистический материал подбирается на основе изучения нормативных документов и локальных актов, регламентирующих деятельность организации (предприятия).

В ходе практики студент обязан сделать необходимые выписки, копии из служебной документации организации (предприятия), необходимые ему для оформления отчета о прохождении производственной практики по профилю специальности. Студенты должны в полном объеме выполнить все задания, содержащиеся в программе практики, подготовить текстовый и графический материал отчета о прохождении производственной (по профилю специальности) практики.

Результатом прохождения практики является подготовка и защита отчета.

Студент в период прохождения практики обязан:

1. Являться на практику в установленные сроки.
2. Соблюдать трудовую дисциплину и выполнять все правила внутреннего распорядка в учреждении.
3. Систематически вести дневник по установленной форме, записывать в нем все виды проделанной работы, в том числе и темы прослушанных лекций, бесед, консультаций. Записи в дневнике заверяются руководителем практики от базы. В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.
4. Заниматься сбором, систематизацией, обработкой и оформлением материалов, необходимых для составления отчета по практике.
5. По окончании практики оформить в соответствии с предъявляемыми требованиями и своевременно сдать отчет по практике.
6. К отчету по практике приложить следующие материалы:
 - характеристика руководителя базы практики, заверенный печатью учреждения;

- дневник практики (материалы самостоятельно выполненной работы и т.д.);

Основным документом студента во время прохождения преддипломной практики, характеризующим и подтверждающим прохождение студентом практики, является дневник. В нем отражается текущая работа студента в процессе практики.

По окончании практики дневник, подписанный студентом и руководителем практики от предприятия, сдается вместе с отчетом на проверку руководителю практики от института.

Методические рекомендации по составлению отчета

Отчет по производственной практики по профилю специальности выполняется согласно приложению А.

Отчет оформляется на одной стороне листа бумаги формата А4 (210х297 мм) и должен быть отпечатан на принтере, а формулы вписаны с помощью редактора формул Приложение А.

На листах отчета оставляются свободные поля шириной: слева – 25 мм, справа – 10 мм, сверху и внизу – 15 мм. На печатных листах междустрочный интервал 1,5; шрифт **Times New Roman**; кегль 14; отступ для красной строки 1,25.

Изложение материала в отчете должно быть четким, лаконичным, технически грамотным. Сокращения слов и терминов, кроме разрешенных стандартами и общепринятых не допускается.

Абзац в тексте начинают с красной строки.

Отчет должен быть написан на конкретном практическом материале и дать полное, связанное, технически грамотное описание и анализ процессов, механизмов и средств работы, содержать выводы и предложения.

В отчете осуществляется представление и описание физико-логических моделей, блок-схем, проектируемой системы. Этапы разработки проекта выполнения сборки, монтажа и демонтажа одного или нескольких объектов профессиональной деятельности, или разработка рекомендаций по настройке, регулировки и методики проведения стандартных и сертифицированных испытаний на разрабатываемый объект профессиональной деятельности, или разработка рекомендаций на проведение диагностики и ремонта различных видов радиоэлектронной техники.

Содержание отчета по практике должно соответствовать заданию.

10. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

Формой промежуточной аттестации является дифференцированный зачет. По итогам производственной практики по профилю специальности обучающимися должен быть подготовлен отчет. Защита результатов практики проводится в виде защиты отчета. Оценка по практике выставляется руководителем практики от института с учетом оценки аттестационного листа.

Аттестационный лист и характеристика заполняются руководителем практики от профильной организации исходя из экспертной оценки выполняемых обучающимся работ.

11. Процедура оценки общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения практики:

№ п п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
			знать	уметь	Иметь практический опыт
	ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	актуальные методы и алгоритмы решения типовых профессиональных задач в сфере туризма и гостеприимства; критерии оценки	анализировать проблемную ситуацию, определять альтернативные варианты решения; выбирать оптимальный	принятия управленческих решений в процессе планирования деятельности сотрудников и обработки заказов клиентов; выбора

			эффективности выбранных способов решения; особенности различных контекстов (сезонность, форс- мажор, индивидуальные и корпоративные заказы); нормативно- правовые акты, регулирующие туристскую деятельность	способ решения задачи с учетом имеющихся ресурсов и сроков; оценивать последствия принятых решений; адаптировать способы решения под конкретные условия работы (высокий сезон, нестандартные запросы клиентов, сбои в бронировании)	оптимального турпакета из множества предложений туроператоров; оперативного реагирования на изменения условий бронирования и аннуляции; решения конфликтных ситуаций с потребителями услуг
	ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	современные информационные системы и программные продукты, используемые в туристской индустрии (CRM- системы, системы бронирования, GDS); источники получения актуальной информации о турпродуктах, ценах, условиях проживания и перевозки; методы анализа и интерпретации информации для принятия решений	работать в системах бронирования туроператоров; осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из различных источников (печатных, электронных); формировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам; проводить сравнительный анализ предложений туроператоров	использования профессиональных программ бронирования туров; работы с базами данных туроператоров; проведения маркетингового анализа существующих предложений на рынке; сбора, обработки и анализа статистических данных по продажам; формирования банков данных о клиентах и поставщиках услуг
	ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательск ую деятельность в профессиональной	основы трудового и гражданского законодательства в части регулирования туристской деятельности; правила финансовой	планировать собственную профессиональну ю траекторию; рассчитывать экономическую эффективность предлагаемых турпакетов;	ведения финансовых расчетов с потребителями за предоставленные услуги; оформления документов строгой

		сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	грамотности при проведении расчетов с потребителями; требования к профессиональному стандарту специалиста в сфере туризма; алгоритмы карьерного и личностного роста в индустрии гостеприимства	применять знания по правовой и финансовой грамотности при оформлении документов и расчетах с клиентами; анализировать собственные профессиональные дефициты и определять пути их устранения	отчетности; участия в семинарах, обучающих программах и ознакомительных турпоездках; самооценки и рефлексии профессиональной деятельности в процессе прохождения практики
	ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	принципы эффективной командной работы и распределения ролей в коллективе; правила делового этикета и корпоративной культуры; методы конструктивного взаимодействия с коллегами и руководством; каналы внутренних коммуникаций на предприятии	выстраивать эффективное взаимодействие с сотрудниками различных служб (отдел продаж, отдел бронирования, бухгалтерия, маркетинг); распределять задачи в команде и координировать совместную работу; конструктивно разрешать конфликтные ситуации в коллективе	работы в составе команды менеджеров туристского предприятия; участия в планерках и оперативных совещаниях; координации взаимодействия между подразделениями при реализации заказа; совместного решения сложных задач (бронирование в высокий сезон, аннуляции, форс-мажоры)
	ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	нормы современного русского литературного языка применительно к устной и письменной деловой речи; правила ведения деловой переписки (электронные письма, официальные запросы, договоры);	грамотно оформлять письменные документы (заявки, договоры, письма, отчеты); вести устные переговоры, включая телефонные переговоры, с соблюдением норм делового этикета; адаптировать стиль общения в зависимости от	приема заказов от туристов по телефону и в письменной форме; консультирования клиентов по правилам и предмету заказа; оформления деловой документации; составления отчетных материалов по итогам практики; ведения переписки с туроператорами и



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК
РГУТИС

Лист 17

			особенности социального и культурного контекста при общении с разными категориями клиентов	социального и культурного контекста собеседника (возраст, статус, национальность)	поставщиками услуг
	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	основы законодательства Российской Федерации в сфере противодействия коррупции; традиционные российские духовно-нравственные ценности и их значение в профессиональной деятельности; особенности межнационального и межрелигиозного общения в туристской среде; правила этичного поведения в профессиональной деятельности	применять стандарты антикоррупционного поведения в работе с клиентами и поставщиками услуг; проявлять уважение к культурным и религиозным особенностям туристов; демонстрировать гражданско-патриотическую позицию при презентации туристских продуктов внутрироссийских направлений; соблюдать принципы честности и прозрачности в финансовых операциях	бесконфликтного общения с клиентами разных национальностей и вероисповеданий в процессе приема заказов и консультирования; оформления документов строгой отчетности в строгом соответствии с требованиями законодательства без нарушений; взаимодействия с государственными и муниципальными органами в части соблюдения туристского законодательства
	ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	принципы ресурсосбережения и бережливого производства в деятельности предприятий туризма и гостеприимства; основы экологической безопасности; правила поведения и действия в чрезвычайных	применять принципы ресурсосбережения при планировании рабочего процесса; информировать туристов о правилах поведения в чрезвычайных ситуациях; использовать знания об	организации рабочего места в соответствии с принципами эргономики и ресурсосбережения; информирования туристов о правилах безопасности во время путешествия (страховка, медицинские рекомендации, климатические

			ситуациях природного и техногенного характера; основные экологические требования к организации туристской деятельности	изменении климата при выборе направлений и сезонов для туров; организовывать рабочее место с учетом требований бережливого производства	особенности); взаимодействия с клиентами при изменении маршрутов по природным причинам (погодные условия, стихийные бедствия)
	ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	роль физической культуры в сохранении здоровья и профессиональной работоспособности; основы организации здорового образа жизни в условиях интенсивной профессиональной деятельности (работа в офисе, высокие нагрузки в сезон); методы профилактики профессиональных заболеваний (проблемы с позвоночником, глазами, стресс)	применять здоровьесберегающие технологии в процессе выполнения профессиональных задач (перерывы, гимнастика для глаз, физические упражнения); организовывать свой рабочий день с учетом необходимости физической активности; управлять психоэмоциональным состоянием в стрессовых ситуациях (высокий сезон, конфликтные клиенты)	соблюдения режима труда и отдыха в период прохождения практики; использования перерывов для восстановления работоспособности; поддержания необходимого уровня физической подготовленности при выполнении профессиональных обязанностей, связанных с длительной статической нагрузкой
	ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	профессиональную терминологию на русском и иностранном языках (английском) в сфере туризма и гостеприимства; структуру и содержание основных видов профессиональной документации (договоры, ваучеры, заявки,	читать и понимать профессиональную документацию на иностранном языке (условия отелей, правила авиаперевозчиков, консульские требования); заполнять бланки строгой отчетности; вести деловую переписку с зарубежными	работы с договорами и ваучерами, составленными на иностранном языке; оформления страховых полисов для выезжающих за рубеж; консультирования клиентов по требованиям консульств зарубежных стран на основании

			страховые полисы, правила въезда); грамматические и лексические особенности деловой речи на иностранном языке	поставщиками услуг (отели, DMC-компания); переводить профессиональные тексты с иностранного языка на русский и обратно	информации на иностранных языках; чтения условий бронирования отелей и авиакомпаний на английском языке
	ПК 1.1.	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	структуру служб предприятий туризма и гостеприимства; должностные инструкции сотрудников и распределение функциональных обязанностей; методику планирования рабочего времени персонала; принципы составления графиков работы и распределения нагрузки с учетом сезонности	составлять текущие планы работы сотрудников на основе производственных задач; распределять заявки и запросы клиентов между менеджерами; планировать ресурсы (время, персонал) для выполнения заказов в установленные сроки	участия в составлении графиков выхода на работу сотрудников служб предприятия; распределения заказов между менеджерами отдела продаж; планирования текущей деятельности отдела в условиях высокого и низкого сезона
	ПК 1.2.	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	организационную структуру предприятия и внутренние регламенты; методы организации выполнения поставленных задач; правила постановки задач персоналу и контроль их исполнения; стандарты качества обслуживания в туризме и гостеприимстве	ставить задачи сотрудникам в соответствии с их должностными обязанностями; организовывать рабочий процесс для выполнения плановых показателей; обеспечивать соблюдение стандартов качества работы; мотивировать сотрудников на достижение результатов	организации работы отдела продаж в процессе приема и обработки заказов; распределения обязанностей между сотрудниками при выполнении групповых заявок; внедрения стандартов обслуживания в работу служб предприятия
	ПК 1.3.	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб	методы координации работы подразделений	координировать работу сотрудников разных служб при	координации взаимодействия между отделом продаж, отделом



		предприятий туризма и гостеприимства	предприятия; способы контроля выполнения поставленных задач; критерии оценки эффективности работы сотрудников; порядок взаимодействия между различными службами предприятия	выполнении комплексных заказов; осуществлять текущий контроль за сроками и качеством выполнения заданий; выявлять отклонения и своевременно вносить коррективы; контролировать ведение документации сотрудниками	бронирования и бухгалтерией при реализации заказа; контроля сроков подтверждения бронирования и передачи документов клиентам; проверки правильности оформления заказов и документов строгой отчетности
	ПК 1.4.	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	порядок и формы осуществления расчетов с потребителями (наличные, безналичные, банковские карты); правила оформления кассовых документов и бланков строгой отчетности; основы бухгалтерского учета в туристской организации; порядок возврата денежных средств при аннуляции бронирования	выполнять расчет стоимости тура с учетом всех применяемых скидок и надбавок; оформлять бланки строгой отчетности (туристские путевки, квитанции); принимать денежные средства в оплату туристской путевки; производить перерасчет при изменении условий заказа	ведения расчетов с потребителями за предоставленные услуги с использованием кассового аппарата и платежных терминалов; оформления приходных и расходных ордеров; выдачи документов строгой отчетности клиентам; оформления возвратов при аннуляции бронирования
	ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов	правила приема и обработки заказов клиентов; структуру и содержание заявки на бронирование тура; перечень необходимых реквизитов заказа; требования к оформлению документов по	осуществлять прием заказов от туристов по телефону, письменно, через мессенджеры; проверять наличие всех реквизитов заказа; идентифицировать вид заказа; регистрировать заказ в базе	приема заказов от клиентов с использованием различных каналов коммуникации; проверки полноты и корректности информации в заявке; регистрации заказов в CRM- системе предприятия;



			заказу; виды заказов (индивидуальные, групповые, корпоративные)	данных и присваивать ему номер; направлять заказ в соответствующее подразделение для исполнения	ведения журнала учета заказов
	ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа	порядок взаимодействия с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; алгоритм подтверждения заказа и сроки получения ответов от поставщиков; процедуру корректировки сроков и условий выполнения заказов; порядок информирования клиентов об изменениях	координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; взаимодействовать с внешними поставщиками услуг; осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; корректировать сроки и условия выполнения заказов при необходимости; информировать заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа	направления запросов на подтверждение заказа в отели, авиакомпании и DMC-компании; отслеживания статуса заказа и сроков подтверждения; взаимодействия с поставщиками для решения проблемных ситуаций; информирования клиентов о статусе заказа и изменениях в условиях
	ПК 3.1.	Подбирать турпакет в соответствии с заявкой потребителя	потребительские свойства и характеристики туристских продуктов различных туроператоров; методику выявления и анализа потребностей заказчиков; критерии подбора оптимального турпродукта (цена, качество, сроки, надежность оператора); источники	выявлять и анализировать потребности заказчика; проводить сравнительный анализ предложений туроператоров; выбирать оптимальный туристский продукт в соответствии с заявкой потребителя; составлять базы данных по туристским	работы с базами данных туроператоров (поиск, сравнение, анализ); подбора отелей, перелетов, трансферов и дополнительных услуг под конкретную заявку; проведения презентации турпродукта индивидуально и корпоративным потребителям; консультирования туристов по правилам и

			актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках	продуктам и их характеристикам; проводить презентацию турпродукта клиенту	предмету заказа
	ПК 3.2	Бронировать заявку по туру. Аннуляция бронирования Содержание	процедуру бронирования заявки по туру в системах туроператоров; правила резервирования мест в отелях и на авиарейсах; алгоритм аннуляции бронирования и сроки применения штрафных санкций; порядок расчета штрафов и возврата денежных средств при отказе от тура	осуществлять бронирование тура по заявке туриста с использованием современной офисной техники и программ бронирования; аннулировать бронирование в установленном порядке; рассчитывать сумму удержаний при аннуляции; информировать клиента о последствиях аннуляции	внесения заявки в систему бронирования туроператора; подтверждения бронирования и получения ваучера; оформления заявки на аннуляцию; расчета штрафных санкций в зависимости от сроков отказа; консультирования клиентов по условиям аннуляции и возврату средств
	ПК 3.3.	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы), документы строгой отчетности	перечень документов, входящих в турпакет (договор, путевка, ваучер, страховой полис, памятка); правила оформления бланков строгой отчетности (формы ТУР-1, ТУР-2); требования к оформлению страховых полисов для выезжающих за рубеж (ВЗР); требования консульств зарубежных стран к пакету документов для оформления виз	оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы); составлять договоры о реализации туристского продукта; приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; предоставлять потребителю полную информацию о требованиях консульств; консультировать	оформления туристских путевок формы ТУР-1; выдачи ваучеров и страховых полисов клиентам; ведения учета бланков строгой отчетности; комплектации полного пакета документов для выдачи клиенту; консультирования клиентов по визовым вопросам на основании информации туроператоров

				потребителя об особенностях заполнения пакета документов	
--	--	--	--	---	--

12. Формы отчетности и оценочный материал прохождения практики:

Аттестация по итогам производственной практики по профилю специальности проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Формой отчетности является:

Дневник по практике

Характеристика

Отчет по практике

Формы документов представлены в «Положении о практической подготовке обучающихся, осваивающих образовательные программы среднего профессионального образования» ФГБОУ ВО «РГУТИС»

Оценочные материалы для промежуточной аттестации:

Примерное задание на производственную практику по профилю специальности

Блок 1. Планирование, организация и контроль деятельности (ПК 1.1 – 1.3, ОК 04, ОК 07)

Задание № 1. Составление графика работы отдела продаж

Составить проект графика выхода на работу менеджеров отдела продаж на предстоящий месяц с учетом сезонности (высокий/низкий сезон), выходных и праздничных дней, равномерного распределения нагрузки. Обосновать предложенное распределение.

Компетенции: ПК 1.1, ПК 1.2, ОК 04, ОК 07

Задание № 2. Распределение заказов между менеджерами

На основе входящего потока заявок (10–15 заказов) распределить их между сотрудниками отдела с учетом специализации менеджеров (по направлениям), текущей загрузки и срочности исполнения. Оформить распределение в виде таблицы с указанием сроков исполнения.

Компетенции: ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ОК 04

Задание № 3. Контроль выполнения заказов

Провести проверку статуса выполнения 5–7 заказов, находящихся в работе. Сравнить фактические сроки с запланированными, выявить отклонения, подготовить отчет о проблемных заказах и предложить меры по устранению задержек.

Компетенции: ПК 1.3, ПК 2.2, ОК 01

Задание № 4. Организация рабочего места с применением принципов бережливого производства

Провести аудит организации рабочего пространства менеджера по туризму (расположение техники, документов, канцелярии). Предложить план оптимизации

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 24

рабочего места для сокращения времени на поиск документов и выполнения рутинных операций.

Компетенции: ОК 07, ПК 1.2

Задание № 5. Координация взаимодействия между отделами при групповой заявке
Смоделировать ситуацию выполнения группового заказа (30 человек) с участием отдела продаж, отдела бронирования, транспортного отдела и бухгалтерии. Разработать схему взаимодействия подразделений с указанием ответственных лиц, сроков и точек контроля.

Компетенции: ПК 1.3, ПК 2.2, ОК 04

Блок 2. Расчеты с потребителями и финансовая грамотность (ПК 1.4, ОК 03)

Задание № 6. Расчет полной стоимости турпакета

Рассчитать полную стоимость тура для семьи из 3 человек (2 взрослых + 1 ребенок 7 лет) на 10 ночей в отель 4* в Турции (Анталья) с перелетом, трансфером, питанием All Inclusive и страховкой. Учесть все налоги, сборы и применить действующую скидку туроператора.

Компетенции: ПК 1.4, ОК 03

Задание № 7. Оформление бланка строгой отчетности (ТУР-1)

Заполнить бланк туристской путевки формы ТУР-1 на основании данных конкретного заказа. Проверить правильность заполнения всех реквизитов: номер путевки, данные туристов, маршрут, стоимость, сроки, подписи сторон.

Компетенции: ПК 1.4, ПК 3.3, ОК 03

Задание № 8. Расчет возврата денежных средств при аннуляции

Произвести расчет суммы возврата клиенту при аннуляции тура за 14 дней до вылета. Изучить штрафные санкции конкретного туроператора (условия аннуляции), рассчитать сумму удержания и итоговую сумму к возврату. Оформить расчет письменно.

Компетенции: ПК 1.4, ПК 3.2, ОК 01

Задание № 9. Проверка правильности выставленного счета от туроператора

Получить от наставника счет от туроператора на группу туристов. Проверить правильность начисления: количество человек, категория номеров, питание, дополнительные услуги, наличие всех налогов и сборов. При выявлении ошибок подготовить письмо-претензию.

Компетенции: ПК 1.4, ОК 03, ОК 05

Задание № 10. Прием денежных средств от клиента с оформлением кассовых документов

Смоделировать ситуацию приема оплаты от клиента наличными денежными средствами. Оформить приходный кассовый ордер, выдать квитанцию и туристскую путевку. Проверить правильность оформления всех документов в соответствии с требованиями.

Компетенции: ПК 1.4, ПК 3.3, ОК 03

Блок 3. Обработка заказов и координация реализации (ПК 2.1, ПК 2.2, ОК 05, ОК 09)



Задание № 11. Прием заказа по телефону с фиксацией всех реквизитов
Осуществить прием входящего звонка от клиента (роль исполняет наставник), зафиксировать все необходимые реквизиты заказа: ФИО туристов, контактные данные, направление, даты, количество человек, категория отеля, бюджет, особые пожелания. Оформить заявку в CRM-системе.
Компетенции: ПК 2.1, ОК 05

Задание № 12. Обработка письменной заявки по электронной почте
Получить заявку от клиента по электронной почте. Проверить наличие всех реквизитов, идентифицировать вид заказа (индивидуальный/групповой, стандартный/сложный), при необходимости запросить недостающую информацию, направить подтверждение о принятии заявки.
Компетенции: ПК 2.1, ПК 2.2, ОК 05, ОК 09

Задание № 13. Направление заказа туроператору и контроль подтверждения
Направить заявку на бронирование одному из туроператоров (через систему бронирования или по электронной почте). Осуществлять контроль сроков подтверждения, при необходимости направить напоминание. Зафиксировать дату и номер подтверждения.
Компетенции: ПК 2.2, ПК 3.2, ОК 02

Задание № 14. Информирование клиента об изменении параметров заказа
Получить от туроператора информацию об изменении условий: замена отеля, изменение цены, изменение времени вылета. Составить письменное уведомление клиенту о произошедших изменениях, предложить альтернативные варианты и согласовать дальнейшие действия.
Компетенции: ПК 2.2, ОК 05, ОК 01

Задание № 15. Ведение деловой переписки с зарубежным поставщиком
Составить письменный запрос на английском языке в зарубежный отель о наличии свободных мест на указанные даты, условиях проживания и специальных предложениях для группового заезда. Получить ответ и перевести его на русский язык для внутреннего использования.
Компетенции: ОК 09, ПК 2.2

Блок 4. Подбор турпакета и бронирование (ПК 3.1, ПК 3.2, ОК 01, ОК 02)

Задание № 16. Выявление потребностей клиента и подбор турпакета
Провести собеседование с клиентом (роль исполняет наставник) для выявления его потребностей: бюджет, предпочтения по отдыху (пляжный/экскурсионный/активный), состав семьи, требования к отелю, наличие особых пожеланий. На основе анализа предложить 3 варианта турпакета с обоснованием выбора.
Компетенции: ПК 3.1, ОК 01, ОК 05

Задание № 17. Сравнительный анализ предложений туроператоров по заданному направлению
Выбрать направление (например, Египет, Шарм-эль-Шейх, 7 ночей, отель 5*). Провести сравнительный анализ предложений не менее 4 туроператоров по критериям: цена, перелет, отель, питание, трансфер, надежность оператора. Результаты



оформить в виде сравнительной таблицы с рекомендацией лучшего варианта.

Компетенции: ПК 3.1, ОК 02

Задание № 18. Бронирование тура в системе туроператора

Самостоятельно осуществить бронирование тура для конкретного клиента в системе бронирования туроператора (или в учебной демо-версии): выбрать отель, категорию номера, питание, перелет, трансфер, внести данные туристов, зафиксировать бронирование. Получить подтверждение.

Компетенции: ПК 3.2, ОК 02

Задание № 19. Аннуляция бронирования с оформлением всех необходимых документов

Смоделировать ситуацию, когда клиент отказывается от тура за 21 день до вылета. Оформить заявку на аннуляцию в системе туроператора, рассчитать штрафные санкции, подготовить уведомление клиенту о сумме удержания, оформить возврат денежных средств. Зафиксировать все действия документально.

Компетенции: ПК 3.2, ПК 1.4, ОК 03

Задание № 20. Поиск альтернативного варианта при отсутствии бронирования

Получить ситуацию: выбранный отель не подтвердил бронирование. Найти альтернативный вариант в той же ценовой категории и с аналогичными характеристиками в течение 24 часов. Предложить клиенту 2–3 варианта замены с обоснованием. Оформить новое бронирование.

Компетенции: ПК 3.1, ПК 3.2, ОК 01

Блок 5. Оформление турпакета и документов строгой отчетности (ПК 3.3, ОК 03, ОК 09)

Задание № 21. Комплектация полного пакета документов для клиента

Подготовить полный пакет документов для выдачи клиенту: договор о реализации туристского продукта, туристская путевка (ТУР-1), ваучер на проживание, страховой полис (ВЗР), памятка туриста, правила въезда в страну. Проверить комплектность и правильность оформления каждого документа.

Компетенции: ПК 3.3, ОК 03

Задание № 22. Оформление страхового полиса для выезжающих за рубеж

Заполнить заявление на оформление страхового полиса для туриста, выезжающего в Египет на 10 дней. Правильно указать все данные: ФИО, дату рождения, паспортные данные, сроки страховки, территорию действия, дополнительные риски. Оформить полис и проверить его корректность.

Компетенции: ПК 3.3, ОК 09

Задание № 23. Консультирование клиента по визовым требованиям

Подготовить письменную консультацию для клиента, выезжающего в Шенгенскую зону (страна назначения – Италия). Указать перечень необходимых документов для оформления визы, сроки подачи, требования к фотографиям, финансовым гарантиям, страховке. Предоставить актуальную информацию на основе данных туроператора и консульства.

Компетенции: ПК 3.3, ОК 05, ОК 09



Задание № 24. Учет и хранение бланков строгой отчетности

Провести инвентаризацию бланков строгой отчетности на предприятии (по заданию наставника). Проверить наличие, соответствие номеров в журнале учета, целостность бланков. Составить акт проверки с указанием выявленных недостатков и предложений по улучшению учета.

Компетенции: ПК 3.3, ОК 03

ЗАДАНИЯ ДЛЯ РАЗДЕЛА 3. СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И ОБОБЩЕНИЕ МАТЕРИАЛОВ

Задание № 25. Подготовка презентации итогов практики с использованием ИКТ

На основе собранных материалов и выполненных заданий подготовить электронную презентацию (10–12 слайдов) для защиты отчета по практике. Презентация должна отражать: характеристику предприятия, структуру управления, основные направления деятельности, выполненные задания, освоенные компетенции, статистику продаж (если доступна), выводы и предложения по улучшению работы. Презентацию представить руководителю практики и коллегам с устным комментарием.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ РАСШИРЕНИЯ ПРАКТИКИ (на случай замены)

Задание № 26. Участие в рекламной акции или семинаре туроператора

Принять участие в обучающем семинаре или вебинаре, организованном туроператором, или в рекламной акции для клиентов. Подготовить краткий отчет о полученной информации и ее значении для профессиональной деятельности. (ОК 03, ПК 3.1)

Задание № 27. Формирование базы данных постоянных клиентов

На основе имеющейся информации (архивы, CRM) сформировать базу данных постоянных клиентов с указанием: ФИО, контакты, предпочтения по отдыху, история бронирований. Предложить рекомендации по работе с этой категорией клиентов (персональные предложения, акции). (ОК 02, ПК 2.1)

Задание № 28. Разработка рекламного материала для туристского продукта

Разработать рекламный флаер или пост для социальных сетей на один из популярных туристских продуктов (направление, отель, специальное предложение). Использовать информацию, полученную от туроператора. Представить разработанный материал руководителю практики. (ОК 02, ПК 3.1)

Задание № 29. Анализ статистики продаж за отчетный период

На основе данных о продажах предприятия за прошедший месяц провести анализ: количество реализованных туров, структура по направлениям, средняя стоимость путевки, сезонные колебания. Результаты оформить в виде аналитической записки. (ОК 02, ПК 1.1)

Задание № 30. Решение нестандартной ситуации с клиентом (форс-мажор)

Смоделировать или разобрать реальную нестандартную ситуацию: отмена рейса, закрытие границ, болезнь туриста, потеря документов. Описать алгоритм действий, ответственного сотрудника, сроки, необходимые документы и варианты решения проблемы. (ОК 01, ПК 2.2, ОК 07)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 28

Оценочные материалы для текущей и промежуточной аттестации:

Раздел (этап) практики, обеспечивающий формирование компетенции	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
Раздел 1 Организационный	Инструктаж по технике безопасности; знакомство с рабочим местом; составление подробного графика выполнения предусмотренного планом практики задания	Проверка отчета, 34 неделя
Раздел 2 Производственно-технологический	Выполнение индивидуального задания на производственную практику по профилю специальности	Проверка правильности оставления дневника, отчета. 35 неделя- 37 неделя
Раздел 3 Систематизация и обобщение материалов для отчета. Оценка итогов практики	Обобщение собранного материала. Определение достаточности и достоверности результатов исследования. Оформление результатов проведенного исследования.	Защита отчета. 37 неделя.
Промежуточная аттестация	Представление всех форм отчетности	Дифференцированный зачет. 37 неделя

После прохождения практики студентом сдается отчет по всем разделам.
 Отчет оценивается согласно следующим критериям:

Оценка	Критерии
5 (отлично)	Изложение материалов полное, последовательное, грамотное. Отчет написан аккуратно, без исправлений. Задание по практике (задачи) выполнено. Приложены первичные документы. Приложения логично связаны с текстовой частью отчета. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Характеристика носит положительный характер.
4 (хорошо)	Изложение материалов полное, последовательное в соответствии с требованиями программы. Допускаются несущественные и стилистические ошибки. Оформление аккуратно. Приложения в основном связаны с текстовой частью. Отчет сдан в установленный срок. Программа практики выполнена. Характеристика носит положительный характер.
3 (удовл.)	Изложение материалов неполное. Оформление неаккуратное. Текстовая часть отчета не везде связана с приложениями. Отчет сдан в



	установленный срок. Программа практики выполнена не в полном объеме.
2 (неуд.)	Изложение материалов неполное, бессистемное. Существуют ошибки, оформление не аккуратное. Приложения отсутствуют. Отчет сдан в установленный срок Характеристика носит отрицательный характер. Программа практики не выполнена.

Студенты, не выполнившие без уважительной причины требования программы практики или получившие отрицательную оценку, отчисляются из учебного заведения, как имеющие академическую задолженность. В случае уважительной причины студенты направляются на практику вторично в свободное от учебы время.

13. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики по профилю специальности

13.1. Основные источники:

1. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2026. — 293 с. — ISBN 978-5-406-15339-0. — URL: <https://book.ru/book/959280>
2. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум : практикум / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2026. — 280 с. — ISBN 978-5-406-15334-5. — URL: <https://book.ru/book/961284>
3. Косолапов, А. Б. Предоставление туроператорских и турагентских услуг. Практикум : учебное пособие / А. Б. Косолапов, Е. В. Бобрынова. — Москва : КноРус, 2026. — 256 с. — ISBN 978-5-406-16482-2. — URL: <https://book.ru/book/962787>
4. Кольчугина, Т. А., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебно-методическое пособие / Т. А. Кольчугина. — Москва : КноРус, 2025. — 52 с. — ISBN 978-5-406-14394-0. — URL: <https://book.ru/book/957195>
5. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учебное пособие / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2026. — 293 с. — ISBN 978-5-406-15339-0. — URL: <https://book.ru/book/959280>
6. Косолапов, А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум : практикум / А. Б. Косолапов. — Москва : КноРус, 2026. — 280 с. — ISBN 978-5-406-15334-5. — URL: <https://book.ru/book/961284>

13.2. Основные электронные издания

Образовательная платформа Знаниум <https://znanium.ru/>

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>

Образовательная платформа Book <https://book.ru/>

13.3. 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».

13.4 Интернет-ресурсы и электронно-библиотечные системы:

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТИС
		Лист 30

www.rostourunion.ru - сайт Российского союза туриндустрии
www.tourdom.ru – профессиональный туристический портал
www.tourinfo.ru – официальный сайт газеты «Турифо»
www.tourbus.ru/ - журнал «Туристический бизнес»
www.rtg.ru/ - «Российская Туристская Газета»
www.voyagemagazine.ru/ - журнал «Вояж»:
www.d-mir.ru/ - журнал «Туризм и Отдых»:
www.geo-on-line.newmail.ru/ - журнал «GEO»:
www.oip.ru/ - журнал «Отдых и Путешествия»:
www.rustur.ru/ - журнал «Отдых в России»

14. Материально-техническое обеспечение производственной практики по профилю специальности

Реализация программы производственной практики по профилю специальности предполагает использование материально-технического обеспечения лабораторий и мастерских. Входящих в состав учебно-производственной мастерской «Лаборатория туризма».

При реализации производственной практики по профилю специальности на предприятиях, в учреждениях, организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности на основе прямых договоров, заключаемых между предприятием и учебным заведением. При наличии вакантных должностей на предприятии студенты могут зачисляться на них, если работа соответствует требованиям программы практики.

Студенты, заключившие с организациями индивидуальный договор (контракт) о целевой контрактной подготовке, практику, как правило, проходят в этих организациях.

Для руководства производственной практикой на каждую учебную группу назначаются руководители из числа преподавателей дисциплин профессионального цикла.

Консультации и сдача отчетов по практике проводятся в учебной аудитории.

Оборудование учебной аудитории:

Учебная мебель, мультимедийное презентационное оборудование, доска

Реализация программы производственной практики по профилю специальности в соответствии с ФГОС СПО требует распределения студентов в организации, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся. В ходе прохождения практики задействовано материально-техническое обеспечение базы практики.

Производственная практика студентов проводится на предприятиях, в учреждениях, организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности на основе прямых договоров, заключаемых между предприятием и учебным заведением.

В договоре учебное заведение и организация оговаривают все вопросы, касающиеся проведения производственной практики по профилю специальности.

При наличии вакантных должностей на предприятии студенты могут зачисляться на них, если работа соответствует требованиям программы практики.

Студенты, заключившие с организациями индивидуальный договор (контракт) о целевой контрактной подготовке, практику, как правило, проходят в этих организациях