


Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Фейгельман Наталия Владимировна  
Должность: Директор  
Дата подписания: 10.05.2021 12:39:57  
Уникальный программный ключ:  
7320cc04697f2406afb213160141971ff321e42ecf58366b5e9f7123866566b7b6



**Частное образовательное учреждение  
профессионального образования  
Тульский техникум Экономики и управления**

ПРИНЯТА  
Педагогическим Советом  
Протокол № 5 от «27» августа 2020г.  
Председатель  Н.В. Фейгельман

УТВЕРЖДАЮ  
 Н.В. Фейгельман  
Директор



**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОРГАНИЗАЦИИ  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)  
ПП.03.01 ПО МОДУЛЮ  
ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ**

по специальности  
43.03.02 Туризм

г. Тула 2020г.

Программа производственной практики (по профилю специальности) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.03.02 Туризм утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 474 от 07.05.2014г.

Содержит общие положения по организации, составу, содержанию и порядке прохождения производственной практики (по профилю специальности). Рассмотрен процесс подготовки и написания отчёта по практике. Даны рекомендации оформления частей отчёта с раскрытием содержания каждой темы.

Организация-разработчик:

Частное образовательное учреждение профессионального образования  
Тульский техникум Экономики и управления

Разработчики:

Твердохлеб Е.А., преподаватель ЧОУ ПО ТТЭУ

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)</b>	<b>7</b>
<b>3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)</b>	<b>10</b>
<b>4 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)</b>	<b>11</b>
<b>5. ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАЗДЕЛОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)</b>	<b>12</b>
<b>6. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ</b>	<b>14</b>

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Проведение практики направлено на закрепление полученных студентами теоретических знаний по профессиональному модулю ПМ.03. Предоставление туроператорских услуг, способствует формированию у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретению практического опыта и навыков самостоятельной работы по специальности.

**Цели и задачи производственной практики (по профилю специальности):** овладение студентами профессиональной деятельностью по специальности в соответствии с видами деятельности, закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении специальных дисциплин, на основе изучения деятельности конкретной организации, приобретение первоначального практического опыта.

Основными задачами практики по профилю специальности являются:

- отработка практических умений и навыков, полученных при изучении профессионального модуля;
- развитие профессионального мышления;
- проверка профессиональной готовности будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения производственной практики (по профилю специальности) должен иметь практический опыт:

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездов, составления программ тура и турпакета;
- предоставления сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

уметь:

- осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами;
- проводить анализ деятельности других туркомпаний;
- работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных;
- работать с информационными и справочными материалами;
- составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов;
- составлять турпакеты с использованием иностранного языка;
- оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам;
- оформлять страховые полисы;
- вести документооборот с использованием информационных технологий;
- анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы;

- рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта;
- работать с агентскими договорами;
- использовать каталоги и ценовые приложения;
- консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта;
- работать с заявками на бронирование туруслуг;
- предоставлять информацию турагентам по рекламным турам;
- использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение;
- использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках

знать:

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;
- методы работы с базами данных;
- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездок;
- основные правила и методику составления программ туров;
- правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;
- способы устранения проблем, возникающих во время тура;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержание агентских договоров;
- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- правила бронирования туруслуг;
- методику организации рекламных туров;
- правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;
- основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований;
- технику проведения рекламной кампании;
- методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;
- техники эффективного делового общения, протокол и этикет;
- специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в течение 2 недель на предприятиях различных видов деятельности и организационно-правовых форм. Задача практики заключается в обобщении материалов, накопленных студентами в процессе изучения профессионального модуля и применения знаний и умений в практической деятельности.

План работы выдается студенту руководителем производственной практики (по профилю специальности).

Ответственный за организацию и проведение практики преподаватель:

- осуществляет организационное и методическое руководство практикой студентов и контроль ее прохождения;

- обеспечивает выполнение подготовительной и текущей работы по организации и проведению практики;
- разрабатывает программу практики, учебно-методическую документацию;
- организует консультации для студентов в период практики;
- по окончании практики принимает отчет о выполнении программы практики, и ставит оценку.

## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

### Виды работ:

1. Ознакомление с комплексом основных и дополнительных услуг.
2. Ознакомление с экскурсионной деятельностью турфирмы.
3. Организация приема туристов.
4. Оформление договора реализации турпродукта.
5. Организация отправки туристов.
6. Ознакомление с ценами на туристские услуги.
7. Работа с жалобами туристов.
8. Разработка маркетинговой стратегии предприятия
9. Расчет турпродукта.
10. Бронирование авиа и ж/д билетов.
11. Бронирование номеров в гостинице.
12. Исследования конкурентов на туристском рынке
13. Анализ маркетинговых исследования.
14. Оформление необходимых документов для получения визы.
15. Составление агентского договора.
16. Заполнение документа строго отчетности «Тур-1»
17. Составление программ туристских маршрутов.
18. Составление маршрута на день.
19. Составление памятки туриста.
20. Составление фирменного стиля предприятия..

### **3. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

Учебно-методическое руководство и организация производственной практики (по профилю специальности) студентов осуществляется руководителем практики от техникума.

Научно-методическое руководство практикой на предприятии осуществляет руководитель практики от предприятия.

Руководитель практики должен:

- в соответствии с программой практики утвердить план работы каждого студента;
- консультировать студентов по вопросам практики и составления отчетов о проделанной работе;
- проверять качество работы студентов и контролировать выполнение ими планов практики;
- по окончании практики оценить работу практиканта составленный им отчет.

Отчет по производственной практике (по профилю специальности) должен содержать раскрытие общих задач практики. Объем отчета должен составлять 10 - 15 страниц печатного текста. Работа должна быть написана разборчиво, без помарок, на листах формата А4, в компьютерном исполнении: шрифт 14, Times New Roman, полуторный интервал. Поля: верхнее и нижнее – 2 см., правое – 1 см., левое – 3 см. Выравнивание текста – по ширине, без отступов. Абзац – 1,25 см. Междустрочный интервал – 1.5 см.

Студент, не выполнивший программу производственной практики (по профилю специальности), получивший отрицательный отзыв о работе не допускается к защите отчета и получает неудовлетворительную оценку.



#### **4. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

Ознакомительная экскурсия по предприятию.

МДК.03.01 Технология и организация туроператорской деятельности

Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности

Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта

Тема 1.3. Изучение и анализ туристских ресурсов для выбора туристской дестинации

Тема 1.4. Организация туроператорской деятельности

МДК.03.02. Маркетинговые технологии в туризме

Тема 2.1. Теоретические основы маркетинга-менеджмента туризма

Тема 2.2. Управление комплексом маркетинга туристского предприятия

Оформление отчета

Защита отчета

## 5. ТЕХНОЛОГИЯ ВЫПОЛНЕНИЯ РАЗДЕЛОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

Ознакомительная экскурсия по предприятию.

Необходимо:

Изучить структуру организации и нормативные документы, регламентирующие деятельность организации

Приложения:

Копия структуры предприятия (штат сотрудников, занимаемые должности).

МДК.03.01. Технология и организация туроператорской деятельности

Задание 1

Составьте программу тура с использованием туристских ресурсов России, который Вы могли бы порекомендовать турфирме, в которой проходите практику. Сформировать комплекс основных и дополнительных услуг, входящих в состав турпакета.

Задание 2

Рассчитайте себестоимость разработанного в Задание 1 тура для 3 категорий потребителей:

- 1). Эконом класс;
- 2). Средний класс;
- 3). VIP класс.

Проведите расчет проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания.

Расчеты себестоимости турпакетов представьте в виде сметы с указанием всех затрат.

Цена турпакета на одного туриста, т.е. стоимость туристической путевки, определяется по формуле:

$$Ц = (И + Н + П - С +/- К) / (Ч + Р)$$

где,

Ц - цена турпакета на одного туриста (руб.);

И - себестоимость услуг, входящих в турпакет, составленный туроператором;

Н - косвенные налоги (НДС) по отдельным видам услуг туризма;

П - прибыль туроператора;

С - скидка, предоставленная туроператором туристу с цены отдельных видов услуг, входящих в турпакет;

К - комиссионное вознаграждение турагента, реализующего турпакет (знак "+" означает надбавку к цене турпакета; знак "-" означает скидки с цены туроператора в пользу турагента);

Ч - количество туристов в группе, чел.;

Р - количество лиц, сопровождающих группу туристов по определенному маршруту, чел.

Задание 3

Проанализируйте методы поощрения турагентов, используемые на турпредприятии. Проанализируйте содержание агентских договоров, заключаемых между туроператором и турагентом. Оформите и представьте в отчете агентский договор с любым агентом о продвижение нового турпродукта.

МДК.03.02. Маркетинговые технологии в туризме

Задание 4

Провести маркетинговое исследование на турпредприятии, направленное на выявление социально-экономического портрета потребителей, пользующихся услугами турфирмы. Исследование должно включать как кабинетные так и полевые методы проведения маркетингового исследования.

Составить и представить в отчете анкету, направленную на выявление запросов потребителей. Сделать выводы и разработать рекомендации по совершенствованию туристической деятельности для турфирмы на рынке.

#### Задание 5

Проведите оценку влияния внешних и внутренних факторов на потребительское поведение клиентов турфирмы – базы практики. Определите с помощью опроса структуру удовлетворенных и неудовлетворенных потребностей потребителей.

#### Задание 6

Провести маркетинговое исследование конкурентов турфирмы на примере конкретного турпродукта. Данные оформить в виде таблицы.

Сравниваемые показатели	Ваша турфирма	Турфирма А (конкурент)	Турфирма Б (конкурент)
Наименование маршрута			
Продолжительность			
Комплекс основных туруслуг, входящих в состав турпакета (транспорт, размещение, питание и проч.)			
Дополнительные услуги			
Стоимость			

## 6. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

К защите отчета по производственной практике (по профилю специальности) допускаются студенты, предоставившие руководителю практики:

- заполненный по всем разделам дневник практики;
- отчет по практике, включающий текстовые, табличные и графические материалы.

Дневник практики является основным отчетным документом, характеризующим и подтверждающим прохождение студентом производственной практики (по профилю специальности), содержащий этапы текущей работы во время практики.

Отчет состоит из описания видов работ и первичных документов, а также учетных регистров, подтверждающих кассовые и банковские операции.

Отчет должен быть защищен студентом по окончании практики в соответствии с графиком. При оценке итогов практики принимается во внимание:

- полнота выполнения программы практики индивидуального задания; активность студента в процессе прохождения практики;
- правильность оформления студентами дневника и отчета по практике;
- ответы на вопросы в ходе защиты отчета.

Отчет по производственно-профессиональной практике оценивается: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценки «отлично» заслуживает отчет, в котором:

- полностью раскрыто содержание задания;
- текст излагается последовательно и логично;
- ответы на вопросы должны быть полными и развернутыми;
- приложены все необходимые первичные документы.

Отчет соответствует предъявляемым требованиям оформления.

Оценки «хорошо» заслуживает отчет, в котором содержание раскрыто достаточно полно, материал излагается последовательно, выполнен анализ документов. Отчет в основном соответствует предъявляемым требованиям к оформлению.

Оценки «удовлетворительно» заслуживает отчет, в котором содержание раскрыто слабо и в неполном объеме. Материал излагается кратко, имеется много неточностей. Существуют нарушения в оформлении отчета.

Оценки «неудовлетворительно» заслуживает отчет, в котором очень слабо рассмотрены практические вопросы задания. Отчет выполнен с нарушениями основных требований к оформлению. Такой отчет должен быть полностью исправлен.

**Образец оформления титульного листа отчета по практике**



**Частное образовательное учреждение  
профессионального образования  
Тульский техникум Экономики и управления**

**ОТЧЁТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (ПО ПРОФИЛЮ  
СПЕЦИАЛЬНОСТИ)  
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ  
ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ УСЛУГ**

**место прохождения:** ЧОУ ПО ТТЭУ

**студента группы** \_\_\_\_\_

ФИО, группа

**специальности** 43.03.02 «Туризм»

**Руководитель практики от техникума** \_\_\_\_\_

должность (ФИО)

**Отчет сдан (дата, оценка)** \_\_\_\_\_

г. Тула 20\_\_

## Образец оформления дневника практики

### ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

(фамилия, имя, отчество)  
43.03.02 «Туризм»

#### ПМ.03. Предоставление туроператорских услуг

Дата начала и окончания работы	Краткое содержание выполненных работ	Отметка о выполнении
	Ознакомление с профилем организации, ее структурой и прохождение инструктажа по ТБ	
	Технология и организация туроператорской деятельности Выполнение задания 1 Выполнение задания 2 Выполнение задания 3	
	Маркетинговые технологии в туризме Выполнение задания 4 Выполнение задания 5 Выполнение задания 6	
	Оформление отчёта	
	Защита отчёта	

Руководитель практики \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)