



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:

Фейгельман Н.В., 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.01. Предоставление турагентских 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:

- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;
- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;
- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;
- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;
- оказания визовой поддержки потребителю;
- оформления документации строгой отчетности;

уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки;
- разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;
- представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;

- оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта;
- составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки);
- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;
- принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;
- предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз;
- доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран;

знать:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования;
- методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации с использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках;
- технологии использования базы данных;
- статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры;
- особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов;
- основы маркетинга и приемы маркетинговых исследований в туризме;
- виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий;
- характеристики турпродукта и методики расчета его стоимости;
- правила оформления деловой документации;
- правила изготовления, использования, учета и хранения бланков строгой отчетности;
- перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации;
- перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации;
- требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы;
- информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.

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. Анализ потребности заказчика
2. Выявление оптимального туристского продукта
3. Осуществление поиска информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных)
4. Составление базы данных по туристским продуктам и их характеристикам,
5. Осуществления бронирование с использованием современной офисной техники
6. Подготовка своевременного получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки
7. Разработка и формирование рекламных материалов
8. Оформление документации заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта
9. Составление бланков, необходимых для проведения реализации турпродукта (договора, заявки)
10. Консультация потребителей об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз
11. Доставка туроператору пакета документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.

### **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.

Раздел 1. Технологии и организации турагентской деятельности.

1.1 Ознакомление с рабочим местом менеджера в офисе турагентства

1.2 Знакомство с работой менеджера по работе с клиентами турагентства

1.3 Выявление и анализ запросов клиентов турагентства

1.4 Информирование клиента турагентства о продуктах и туруслугах в зависимости от их потребностей.

1.5 Составление заявки на бронирование

1.6 Оформление страхования туриста

1.7 Документальное оформление данных о туристических услугах, входящих в турпродукт.

1.8 Оформление документов отчетности: бланк строгой отчетности «Туристическая путевка» и приходный кассовый ордер.

1.9 Оформление турпакета

Раздел 2. Технология продаж и продвижение турпродукта.

2.1 Анализ турпродукта и услуг туристических и их характер

2.2 Технология выявления потребностей, желаний клиентов

2.3 Анализ рекламной деятельности

2.4 Анализ деятельности по связям с общественностью

2.5 Анализ работы турагентства на выставках, ярмарках, форумах

2.6 Анализ техники и технологий продаж турпродукта.

2.7 Анализ технологий работы с различными типами клиентов

2.8 Анализ системы формирования базы данных клиентов

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).

Раздел 1. Технологии и организации турагентской деятельности.

1.1 Ознакомление с рабочим местом менеджера в офисе турагентства

Необходимо:

Изучить современные информационные технологии в туризме, основные сайты туроператоров, с которыми сотрудничает турагентство.

Приложения:

Список туроператоров, с которыми сотрудничает турагентство

1.2 Знакомство с работой менеджера по работе с клиентами турагентства

Необходимо:

Изучить туристические каталоги и наглядный материал, отельные базы самых распространённых туристических стран на сайтах туроператоров.

Приложения:

Списки самых продаваемых отелей в своих ценовых категориях (например, страны: Египет, Турция, Тайланд).

1.3 Выявление и анализ запросов клиентов турагентства

Необходимо:

Изучить запросы, потребности и предпочтения клиентов

Приложения:

Список наиболее частых требований и предпочтений по отелям страны (например, Египет - самой актуальной стране на зимний период).

1.4 Информирование клиента турагентства о продуктах и туруслугах в зависимости от их потребностей.

Необходимо:

Изучить непосредственную работу менеджера по реализации имеющихся турпродуктов и туруслуг.

Приложения:

Пошаговый план реализации турпродукта с момента как клиент пришел в турагентство и до момента как он выбрал тур.

1.5 Составление заявки на бронирование

Необходимо:

Рассмотреть основные системы бронирования в туризме

Заполнить заявку на бронирование.

Приложения:

Образец заявки на бронирование тура.

1.6 Оформление страхования туриста

Необходимо:

Изучить различные виды дополнительного страхования, предоставляемого туроператорами и их цены

Приложения:

Список видов дополнительного страхования с кратким пояснением и их цены.

1.7 Документальное оформление данных о туристических услугах, входящих в турпродукт.

Необходимо:

Составить договор на оказание туристических услуг между туристом и турагентством

Приложения:

Копия составленного договора на оказание туристических услуг

1.8 Оформление документов отчетности: бланк строгой отчетности «Туристическая путевка» и приходный кассовый ордер.

Необходимо:

Заполнить бланки строгой отчетности в соответствии с требованиями и правилами, и приходный кассовый ордер

Приложения:

Копия заполненного бланка строгой отчетности и копию заполненного приходного кассового ордера

1.9 Оформление турпакета

Необходимо:

Сформировать пакет документов, который необходимо выдавать при заключении сделки по оформлению туруслуг - пакет документов, выдаваемый туристу, необходимый для совершения путешествия

Приложения:

Копия заполненного пакета документов при заключении сделки по оформлению туруслуг.

Копия заполненного пакета документов, выдаваемого туристу, для совершения путешествия.

Раздел 2. Технология продаж и продвижение турпродукта.

2.1 Анализ турпродукта и услуг туристических и их характер

Необходимо:

Изучить сотрудничество с туроператорами, популярные курортные направления, предполагаемые турагентством, основные и дополнительные услуги, оказываемые турагентством.

Приложения:

Договоры с туроператорами.

Турпакет (пример одного турпакета, оформленного на туриста).

2.2 Технология выявления потребностей, желаний клиентов

Необходимо:

Изучить тонкости диалога турагента с покупателями, презентация турпродукта

Приложения:

Анкета, заявка туриста на подбор тура.

Распечатка предложенных вариантов тура

2.3 Анализ рекламной деятельности

Необходимо:

Рассмотреть текущие рекламные акции (в каких СМИ они более продуктивны, а в каких менее продуктивны, на какую категорию она рассчитана).

Приложения:

Рекламные брошюры, объявления, интернет-распечатки

#### 2.4 Анализ деятельности по связям с общественностью

Необходимо:

Изучить публикации о компании (новости, пресс-релизы, проведение презентаций и пресс-конференций), проведение благотворительных мероприятий, организация встреч, собраний и тренингов.

Приложения:

Материал используемый на презентациях, встречах, статьи в СМИ, отчеты по мероприятиям

#### 2.5 Анализ работы турагентства на выставках, ярмарках, форумах

Необходимо:

Рассмотреть участие турагентства на выставках, форумах, ярмарках городского масштаба и в масштабе страны

Приложения:

Пригласительные письма, благодарности, грамоты и прочие документы, полученные или врученные на мероприятиях

#### 2.6 Анализ техники и технологий продаж турпродукта.

Необходимо:

Разработать программы позиционирования турпродукта.

Подготовить рекламный текст, слоган, анализ конкурентов, цен.

Приложения:

Программа позиционирование турпродукта рекламный текст, слоган

#### 2.7 Анализ технологий работы с различными типами клиентов

Необходимо:

Изучить индивидуальный подбор тура по желательной концепции отдыха туристов, работу с одним туристом и подбор тура для группы туристов

Приложения:

Документы на бронирование полного турпродукт, либо отдельных единиц, гостиница, транспорт и т.д.

#### 2.8 Анализ системы формирования базы данных клиентов

Необходимо:

Исследовать базу данных, ее структуру и основные компоненты, формальные данные туристов, форму хранения данных.

Приложения:

Отчет о проделанной работе, заверенное агентством. Копии документов (договор, справка и т.д.).

## 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.01 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

**место прохождения:** ЧОУ ПО ТТЭУ

**студента группы** \_\_\_\_\_

**специальности** 43.03.02 «Туризм»

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

должность (ФИО)

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

г. Тула 20\_\_

**ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ  
СПЕЦИАЛЬНОСТИ)**

(фамилия, имя, отчество)  
43.03.02 «Туризм»

ПМ.01. Предоставление турагентских услуг

| Дата начала и окончания работы | Краткое содержание выполненных работ   | Отметка о выполнении |
|--------------------------------|--|----------------------|
|                                | Ознакомление с профилем организации, ее структурой и прохождение инструктажа по ТБ   |                      |
|                                | <p>Раздел 1. Технологии и организации турагентской деятельности.</p> <p>1.1 Ознакомление с рабочим местом менеджера в офисе турагентства</p> <p>1.2 Знакомство с работой менеджера по работе с клиентами турагентства</p> <p>1.3 Выявление и анализ запросов клиентов турагентства</p> <p>1.4 Информирование клиента турагентства о продуктах и туруслугах в зависимости от их потребностей.</p> <p>1.5 Составление заявки на бронирование</p> <p>1.6 Оформление страхования туриста</p> <p>1.7 Документальное оформление данных о туристических услугах, входящих в турпродукт.</p> <p>1.8 Оформление документов отчетности: бланк строгой отчетности «Туристическая путевка» и приходный кассовый ордер.</p> <p>1.9 Оформление турпакета</p> |                      |
|                                | <p>Раздел 2. Технология продаж и продвижение турпродукта.</p> <p>2.1 Анализ турпродукта и услуг туристических и их характер</p> <p>2.2 Технология выявления потребностей, желаний клиентов</p> <p>2.3 Анализ рекламной деятельности</p> <p>2.4 Анализ деятельности по связям с общественностью</p> <p>2.5 Анализ работы турагентства на выставках, ярмарках, форумах</p> <p>2.6 Анализ техники и технологий продаж турпродукта.</p> <p>2.7 Анализ технологий работы с различными</p>   |                      |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | типами клиентов<br>2.8 Анализ системы формирования базы данных клиентов |  |
|  | Оформление отчёта   |  |
|  | Защита отчёта   |  |

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