

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ, НАУКИ И МОЛОДЕЖНОЙ  
ПОЛИТИКИ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ  
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение  
Краснодарского края  
«Армавирский механико-технологический техникум»

**ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**для специальности**

**43.02.10 Туризм**

2021 г.

Согласовано!  
Руководитель  
И.И. Макаева В.И.  
И.И. Макаева В.И.  
« 28 » 05 20 21 г.  
М.П.

Утверждена  
Директор государственного бюджетного  
профессионального образовательного учреждения  
Краснодарского края «Армавирский  
механико-технологический техникум»  
Пелик А.Л.  
« 28 » 05 20 21 г.  
М.П.

Руководитель  
И.И. Демидова Е.В.  
И.И. Демидова Е.В.  
« 28 » 05 20 21 г.

М.П.  
Руководитель  
И.А. Дьячкова О.О.  
И.А. Дьячкова О.О.  
« 28 » 05 20 21 г.  
М.П.

Рассмотрена на заседании педагогического совета  
протокол № 9 от 28.05.2021 г.

Программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 Туризм/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 07.05.2014 №474, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №32806 от 19.06.2014.) Приказ Министерства просвещения РФ №390 от 5 августа 2020 г. «О практической подготовке обучающихся», зарегистрированный Минюстом РФ 11.09.2020 № 59778)

Организация-разработчик: Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение Краснодарского края «Армавирский механико-технологический техникум» (далее ГБПОУ КК АМТТ)

Разработчик:  
Турилина Н.С. Турилина Н.С., преподаватель ГБПОУ КК АМТТ

Рецензенты:  
Макеева В.Н. Макеева В.Н., директор ТА «Mango» квалификация «бакалавр» по направлению подготовки «Туризм»

Богачева А.А. Богачева А.А., менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А. «Пегас Туристик», квалификация по диплому «специалист по сервису и туризму»

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	4
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	8
<b>3. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	10
<b>4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	28
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ</b>	32

# 1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1 Область применения программы

Программа производственной практики (далее программа) – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.10 Туризм** /43.00.00 Сервис и туризм (базовой подготовки) в части освоения квалификации – **специалист по туризму** и основных видов профессиональной деятельности (ВПД):

- Предоставление турагентских услуг;
- Предоставление услуг по сопровождению туристов;
- Предоставление туроператорских услуг;
- Управление функциональным подразделением организации.

Рабочая программа производственной практики может быть использована в профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников туристских предприятий при наличии среднего (полного) общего образования. Опыт работы не требуется.

## 1.2 Цели и задачи производственной практики:

формирование у обучающихся практических профессиональных умений в рамках модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для освоения рабочей профессии, обучение трудовым приемам, операциям и способам выполнения трудовых процессов в реальных производственных условиях, характерных для соответствующей квалификации и необходимых для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

### Требования к результатам освоения производственной практики

В результате прохождения производственной практики по видам профессиональной деятельности обучающийся должен иметь практический опыт:

ВПД	Требования к практическому опыту
Предоставление турагентских услуг	<ul style="list-style-type: none"><li>- выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального турпродукта;</li><li>- проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;</li><li>- взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</li><li>- оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</li><li>- оказания визовой поддержки потребителю;</li><li>- оформления документации строгой отчетности.</li></ul>

Предоставление услуг по сопровождению туристов	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценки готовности группы к поездке;</li> <li>- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;</li> <li>- сопровождения туристов на маршруте;</li> <li>- организации досуга туристов;</li> <li>- контроля качества предоставляемых туристу услуг;</li> <li>- составления отчета по итогам туристской поездки.</li> </ul>
Предоставление туроператорских услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;</li> <li>- планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;</li> <li>- предоставления сопутствующих услуг;</li> <li>- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;</li> <li>- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;</li> <li>- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;</li> <li>- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках.</li> </ul>
Управление функциональным подразделением организации	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сбора информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;</li> <li>- составления плана работы подразделения;</li> <li>- проведения инструктажа работников;</li> <li>- контроля качества работы персонала;</li> <li>- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;</li> <li>- проведения презентаций;</li> <li>- расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).</li> </ul>

### **Требования к результатам освоения производственной преддипломной практики**

В результате прохождения производственной преддипломной практики обучающийся 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;
- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта по итогам туристской поездки;
- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездок, 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;
- сбора информации о деятельности организации и отдельных её подразделений;
- составления плана работы подразделения;
- проведения инструктажа работников;
- контроля качества работы персонала;
- составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;
- проведения презентаций;
- расчёта основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).

### **1.3. Количество часов на освоение программы производственной практики:**

Всего – 684 часа, в том числе:

Практика по профилю специальности:

В рамках освоения ПМ 01 – 180 часов;

В рамках освоения ПМ 02 – 108 часов;

В рамках освоения ПМ 03 – 180 часов;

В рамках освоения ПМ 04 – 72 часа.

Преддипломная практика – 144 часа.

## 2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения рабочей программы производственной практики является сформированность у обучающихся практических профессиональных умений в рамках модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности (ВПД):

- Предоставление турагентских услуг;
- Предоставление услуг по сопровождению туристов;
- Предоставление туроператорских услуг;
- Управление функциональным подразделением организации, необходимых для последующего освоения ими профессиональных (ПК) и общих (ОК) компетенций по избранной специальности.

Код	Наименование результата обучения
ПК 1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК 1.3	Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке
ПК 3.1	Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта
ПК 3.2	Формировать туристский продукт
ПК 3.3	Рассчитывать стоимость туристского продукта
ПК 3.4	Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта
ПК 4.1	Планировать деятельность подразделения
ПК 4.2	Организовывать и контролировать деятельность подчиненных
ПК 4.3	Оформлять отчетно-планирующую документацию
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес

ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой, смены технологий в профессиональной деятельности



### 3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

#### 3.1 Тематический план и содержание производственной практики (по профилю специальности)

##### 3.1.1 Тематический план производственной практики (по профилю специальности)

Код ПК	Код и наименование профессиональных модулей	Количество часов по ПМ	Виды работ	Наименование тем производственной практики	Количество часов по темам
1	2	3	4	5	6
ПК 1.1-1.7	ПМ 01 Предоставление турагентских услуг	180	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение факторов, определяющих спрос на конкретный туристский продукт;</li> <li>- поиск возможностей повышения спроса на конкретный продукт;</li> <li>- определение мотивов покупательского поведения на примере конкретного туристского продукта;</li> <li>- анализ зависимости спроса и предложения на примере деятельности конкретной организации;</li> <li>- определение эластичности спроса турпродукта (по выбору);</li> <li>- характеристика параметров сегментации, которые учитываются при планировании тура;</li> <li>- исследование конкурентной среды;</li> <li>- проведение позиционирования турпродуктов фирмы;</li> <li>- составление проекта договора с АТП, предоставляющим автобусы для обслуживания туристов;</li> <li>- составление проект договора с гостиницей, предприятием питания;</li> <li>- расчет общей стоимости тура;</li> <li>- заполнение листа бронирования;</li> <li>- обобщение справочных материалов;</li> <li>- анализ основных форм и методов продвижения туристских услуг, используемых турфирмой;</li> <li>- разработка макета рекламного объявления конкретной туристкой фирмы или тура;</li> <li>- оформление заявки на бронирование тура;</li> <li>- оформление листа бронирования;</li> <li>- заполнение путевки формы ТУР-1;</li> <li>- оформление туристского ваучера;</li> <li>- оформление страхового полиса.</li> </ul>	Тема 1.1. Организационно-правовые формы туристских предприятий	18
				Тема 1.2 Управление внутренней средой организации	18
				Тема 1.3 Кадровая структура туристского предприятия	12
				Тема 1.4 Внешняя среда организации	18
				Тема 1.5 Спрос в туризме	18
				Тема 1.6 Сегментирование туристского рынка	12
				Тема 1.7 Специфика и условия бронирования тура	18
				Тема 1.8 Обслуживание потребителей	18
				Тема 1.9 Расчет стоимости турпакета с учетом запросов клиента	18
				Тема 1.10 Организация рекламной работы турфирмы	30
				Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

ПК 2.1-2.6	ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов	108	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Технология ведения деловой переписки в турфирме.</li> <li>– Техника приема и переговоров с клиентами и партнерами.</li> <li>– Процедура соблюдения протокола и этикета в фирме.</li> <li>– Культура межличностного общения.</li> <li>– Организация рабочего места работника турфирмы</li> </ul>	Тема 2.1. Основы организации туристской деятельности	36
				Тема 2.2 Организации туристских поездок, экскурсий	36
				Тема 2.3 Проведение туристских поездок, экскурсий	18
				Тема 2.4 Организация досуга туристов	18
				<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	
ПК 3.1-3.4	ПМ 03 Предоставление туроператорских услуг	180	<ul style="list-style-type: none"> <li>– анализ конкурентной среды туроператора;</li> <li>– оценка сильных и слабых сторон туроператора;</li> <li>– проведение дифференциации туров (предложений) туроператора;</li> <li>– заполнение технологической карты тура;</li> <li>– составление графика загрузки туристского предприятия;</li> <li>– составление программы обслуживания и оформление информационного листка к туристской путевке;</li> <li>– разработать тур с учетом конкретного региона России;</li> <li>– оформить и заполнить на определенного клиента и под конкретный тур визовую анкету, документы для получения ОЗП, страховку;</li> <li>– оформить договор с клиентом на приобретение тура;</li> <li>– составление проектов договоров с поставщиками услуг;</li> <li>– составление калькуляции цены на туристские услуги;</li> <li>– расчет стоимости тура по отдельным его составляющим;</li> <li>– составление плана мероприятий по паблик рилейшнз для туроператорской компании.</li> </ul>	Тема 3.1 Маркетинговые исследования в туризме	36
				Тема 3.2 Нормативно-правовая база работы туроператора	36
				Тема 3.3 Проектирование тура	36
				Тема 3.4 Расчет стоимости тура	36
				Тема 3.5 Организация рекламной работы туроператора	36
				<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

ПК 4.1-4.3	ПМ 04 Управление функциональным подразделением организации	72	<ul style="list-style-type: none"> <li>– составление структуры управления конкретной турфирмы;</li> <li>– изучение характеристик внешней среды: потребителей, конкурентов, экономический, политический и социально-культурный факторы;</li> <li>– изучение бизнес туристской организации; выделить достоинства и недостатки отдельных методов управления;</li> <li>– составление плана индивидуальной работы менеджера туризма;</li> <li>– составление анкеты-резюме на себя;</li> <li>– составление психологической характеристики коллектива, выделение лидеров коллектива организации;</li> <li>– разработка квалификационных требования к должностным обязанностям специалиста по туризму;</li> <li>– анализ использования методов вербального и невербального общения при обслуживании клиентов;</li> <li>– анализ требований профессиональных стандартов в сфере обслуживания</li> </ul>	Тема 4.1 Построение структуры организации	12
				Тема 4.2 Внешняя среда организации	12
				Тема 4.3 Управление внутренней средой организации	12
				Тема 4.4 Кадровая структура туристского предприятия	12
				Тема 4.5 Управление персоналом	12
				Тема 4.6 Формирование коммуникативных навыков	12
				<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	
	Всего часов:	<b>540</b>	<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>		

### 3.1.2 Содержание производственной практики (по профилю специальности)

Код и наименование профессиональных модулей и тем производственной практики	Содержание учебных занятий	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>ПМ 01</b> Предоставление турагентских услуг		<b>180</b>	
<b>Виды работ:</b> – определение факторов, определяющих спрос на конкретный туристский продукт; – поиск возможностей повышения спроса на конкретный продукт; – определение мотивов покупательского поведения на примере конкретного туристского продукта; – анализ зависимости спроса и предложения на примере деятельности конкретной организации; – определение эластичности спроса турпродукта (по выбору); – характеристика параметров сегментации, которые учитываются при планировании тура; – исследование конкурентной среды; – проведение позиционирования турпродуктов фирмы; – составление проекта договора с АТП, предоставляющим автобусы для обслуживания туристов; – составление проект договора с гостиницей, предприятием питания; – расчет общей стоимости тура; – заполнение листа бронирования; – обобщение справочных материалов; – анализ основных форм и методов продвижения туристских услуг, используемых турфирмой; – разработка макета рекламного объявления конкретной туристской фирмы или тура; – оформление заявки на бронирование тура; – оформление листа бронирования; – заполнение путевки формы ТУР-1; – оформление туристского ваучера; оформление страхового полиса.			
<b>Тема 1.1. Организационно-правовые формы туристских предприятий</b>	<b>Содержание</b>	18	2
	1. Ознакомление с целями и задачами практики; инструктаж по технике безопасности и противопожарной безопасности; организационные вопросы. 2. Характеристика организационно-правовой формы организации.		

	3. Состав документов, представленных для регистрации туристской организацией; тексты Устава, Учредительного договора конкретной туристской организации.		
<b>Тема 1.2 Управление внутренней средой организации</b>	<b>Содержание</b>	18	2
	1. Изложение цели деятельности организации.		
	2. Описание бизнеса (вида деятельности) туристской организации		
<b>Тема 1.3 Кадровая структура туристского предприятия</b>	3. Составление плана индивидуальной работы менеджера по туризму (собственный план индивидуальной работы).	12	2
	<b>Содержание</b>		
	1. Анализ планирование кадров организации (количество штатных единиц, уровень их квалификации, повышение квалификации сотрудников)		
<b>Тема 1.4 Внешняя среда организации</b>	2. Штатное расписание туристской организации; составить анкету-резюме на себя.	18	2
	<b>Содержание</b>		
	1. Изучение характеристик внешней среды: экономический фактор		
	2. Изучение характеристик внешней среды: политический фактор		
<b>Тема 1.5 Спрос в туризме</b>	3. Изучение характеристик внешней среды: социально-культурный фактор	18	2
	<b>Содержание</b>		
	1. Факторы, определяющие спрос на конкретный туристский продукт		
	2. Пути повышения спроса на конкретный туристский продукт		
<b>Тема 1.6 Сегментирование туристского рынка</b>	3. Определение эластичности спроса турпродукта	12	2
	<b>Содержание</b>		
	1. Анализ потребителей туров, предлагаемых туристской фирмой		
<b>Тема 1.7 Специфика и условия бронирования тура</b>	2. Исследование конкурентной среды	18	2
	<b>Содержание</b>		
	1. Заполнение листа бронирования		
	2. Анализ и предоставление памяток для туристов		
<b>Тема 1.8 Обслуживание потребителей</b>	3. Справочные материалы по маршруту, рекламные проспекты и буклеты; прайс-листы.	18	2
	<b>Содержание</b>		
	1. Анализ программы обслуживания конкретного турпродукта		
	2. Анализ информационного листка к путевке		
<b>Тема 1.9 Расчет стоимости турпакета с учетом запросов клиента</b>	3. Оформление туристской путевки формы ТУР-1, ваучера, визовой анкеты, страховки, договора с клиентом на приобретение тура.	18	2
	<b>Содержание</b>		
	1. Расчет общей стоимости тура (с перелетом)		
	2. Расчет общей стоимости тура (без перелета)		
<b>Тема 1.10 Организация рекламной работы турфирмы</b>	3. Расчет стоимости тура по отдельным составляющим	30	2
	<b>Содержание</b>		
	1. Основные формы и методы продвижения туристских услуг		
	2. Степень эффективности рекламных средств, используемых		

	туристской фирмой		
	3. Разработка макета рекламного объявления		
	4. Обобщение собранной информации		
	5. Оформление дневника-отчета		
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>			
<b>ПМ 02</b> Предоставление услуг по сопровождению туристов		<b>108</b>	
<b>Виды работ:</b>			
– Технология ведения деловой переписки в турфирме.			
– Техника приема и переговоров с клиентами и партнерами.			
– Процедура соблюдения протокола и этикета в фирме.			
– Культура межличностного общения.			
– Организация рабочего места работника турфирмы			
<b>Тема 2.1. Основы организации туристской деятельности</b>	<b>Содержание</b>		
	1. Определение роли и места туристского предприятия на рынке туристских услуг г.Армавир		
	2. Законодательные акты в сфере туризма		
	3. Изучение должностной инструкции менеджера по внутреннему туризму	36	2
	4. Изучение должностной инструкции менеджера по внешнему туризму		
	5. Изучение должностной инструкции экскурсовода турфирмы		
	6. Изучение должностной инструкции менеджера турфирмы		
<b>Тема 2.2</b> Организации туристских поездок, экскурсий	<b>Содержание</b>		
	1. Выполнение работ на подготовительном этапе маршрута		
	2. Работа в качестве помощника менеджера внутреннего туризма		
	3. Работа в качестве помощника экскурсовода	36	2
	4. Выполнение работ с посетителями турфирмы		
	5. Организация туристских поездок по краю		
	6. Организация экскурсий по Краснодарскому краю		
<b>Тема 2.3</b> Проведение туристских поездок, экскурсий	<b>Содержание</b>		
	1. Выполнение работ на маршрутном этапе		
	2. Выполнение работ на послемаршрутном этапе	18	2
	3. Работа в качестве помощника экскурсовода во время проведения экскурсии		
<b>Тема 2.4</b> Организация досуга туристов	<b>Содержание</b>		
	1. Изучение должностной инструкции аниматора		
	2. Разработка анимационных программ	18	2
	3. Анимационное обслуживание туристов		
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>			
<b>ПМ 03</b> Предоставление туроператорских услуг		<b>180</b>	
<b>Виды работ:</b> - анализ конкурентной среды туроператора;			
– оценка сильных и слабых сторон туроператора;			

<ul style="list-style-type: none"> <li>– проведение дифференциации туров (предложений) туроператора;</li> <li>– заполнение технологической карты тура;</li> <li>– составление графика загрузки туристского предприятия;</li> <li>– составление программы обслуживания и оформление информационного листка к туристской путевке;</li> <li>– разработать тур с учетом конкретного региона России;</li> <li>– заполнение туристской путевки формы ТУР-1, туристского ваучера;</li> <li>– оформить и заполнить на определенного клиента и под конкретный тур визовую анкету, документы для получения ОЗП, страховку;</li> <li>– оформить договор с клиентом на приобретение тура;</li> <li>– составление проектов договоров с поставщиками услуг;</li> <li>– составление калькуляции цены на туристские услуги;</li> <li>– расчет стоимости тура по отдельным его составляющим;</li> <li>– составление плана мероприятий по паблик рилейшнз для туроператорской компании.</li> </ul>			
<p><b>Тема 3.1</b> Маркетинговые исследования в туризме</p>	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Специфика и комплексный характер туристского маркетинга.</li> <li>2. Проведение исследования конкурентной среды (составление аналитической справки по рынку туристских услуг региона).</li> <li>3. Проведение исследования туристских потребностей жителей города (анкетирование).</li> <li>4. Виды и цели маркетинговых исследований. Этапы проведения маркетинга.</li> <li>5. Источники информации. Методы сбора информации.</li> <li>6. Формирование базы данных по турпродуктам.</li> </ol>	36	2
<p><b>Тема 3.2</b> Нормативно-правовая база работы туроператора</p>	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Составление проекта договора с АТП.</li> <li>2. Составление проекта договора с гостиницей.</li> <li>3. Составление проекта договора с предприятием питания.</li> <li>4. Составление проекта договора с экскурсионным бюро.</li> <li>5. Составление проекта договора с турагентом</li> <li>6. Составление публичной оферты туроператора</li> </ol>	36	2
<p><b>Тема 3.3</b> Проектирование тура</p>	<p><b>Содержание</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разработка программы тура по территории России.</li> <li>2. Разработка программы тура по Краснодарскому краю.</li> <li>3. Составление турпакета в соответствии с результатами маркетинговых исследований.</li> </ol>	36	2

	4. Разработка планов турпоездок. 5. Оформление технологической документации тура. 6. Специфика работы со страховыми компаниями и страховое обеспечение путешествий		
Тема 3.4 Расчет стоимости тура	<b>Содержание</b>	36	2
	1. Стратегия установления цены на продукт. 2. Составление калькуляции цен на туруслуги. 3. Расчет стоимости экскурсионного обслуживания 4. Выполнение расчета общей стоимости тура. 5. Разработка прайс-листов. 6. Ценовые стратегии для новых товаров.		
Тема 3.5 Организация рекламной работы туроператора	<b>Содержание</b>	36	2
	1. Нормативная основа рекламной деятельности туроператора. 2. Требования, предъявляемые к каталогу туроператора. 3. Проектирование рекламной кампании. 4. Проведение презентации тура. 5. Рассылка предложений в виде рекламных материалов. 6. Организация участия туроператора в выставочных мероприятиях.		
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>			
ПМ 04 Управление функциональным подразделением организации		72	
<b>Виды работ:</b> — проведение различных видов инструктажей работников; — сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений; — ознакомление с учредительными документами предприятия — составление плана работы подразделения; — ознакомление с видами и методами планирования на предприятии (подразделении); — ознакомление с проведением контроля качества работы персонала; — участие в проведении оценки качества работы персонала; — выполнение расчетов основных финансовых показателей деятельности организации(подразделения);  — анализ деятельности организации (подразделения); — составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения; — анализ различных видов отчетно- плановой документации; — проведение презентаций.			
Тема 4. 1 Предприятие и его материально-техническая база	<b>Содержание</b>	6	
	Ознакомление с учредительными документами предприятия	6	2



<b>Тема 4.2</b> Организация работы персонала функционального подразделения предприятия	<b>Содержание</b>	<b>54</b>	
	Сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений	6	2
	Составление плана работы подразделения	6	
	Ознакомление с видами и методами планирования на предприятии (подразделении)	6	
	Выполнение расчетов основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения)	6	
	Проведение различных видов инструктажей работников	6	
	Ознакомление с проведением контроля качества работы персонала	6	
	Участие в проведении оценки качества работы персонала	6	
	Анализ деятельности организации (подразделения)	6	
	Проведение презентаций	6	
<b>Тема 4.3</b> Основы учета и отчетности функционального подразделения	<b>Содержание</b>	<b>12</b>	
	Составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения	6	2
	Анализ различных видов отчетно- плановой документации	6	
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>			

## 3.2 План и содержание преддипломной практики

### 3.2.1 План преддипломной практики

Наименование тем преддипломной практики	Виды работ	Количество часов по темам
1	2	3
Тема 1 Ознакомление предприятием туристской индустрии	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомление с размещением предприятия туристской индустрии, ознакомление со структурой, перечнем предлагаемых услуг, ознакомление с материальной базой предприятия, ознакомление с системой руководства и организацией деятельности подразделений; ознакомление с финансированием, нормированием и оплатой труда служащих; ознакомление с технической оснащённостью, перспективами развития предприятия</li> <li>- ознакомление с правилами внутреннего распорядка предприятия, с организацией охраны труда и противопожарной защиты.</li> </ul>	12
Тема 2 Ознакомление с работой отделов предприятия туристской индустрии	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомление с работой отдела по разработке турпродукта, отдела маркетинговых исследований и рекламы</li> <li>- ознакомление с работой отдела бронирования</li> <li>- ознакомление с работой отдела по работе с клиентами (отдел продаж)</li> <li>- ознакомление с правилами расчета цен турпродукт</li> <li>- участие в заключении договоров</li> <li>- ознакомление с организацией работы по обслуживанию клиентов турфирмы</li> <li>- ознакомление с порядком нормирования всех видов работ на предприятии;</li> <li>- ознакомление с организацией труда и заработной платы служащих и других категорий работников;</li> </ul>	48
Тема 3 Дублирование должностных обязанностей менеджера турфирмы	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Изучает справочники по туризму, каталоги, иные источники туристской информации с целью формирования собственных информационных баз по туроператорам.</li> <li>– Изучает требования клиентов к туристским продуктам, осуществляет анализ маркетинговых исследований спроса на туристские услуги.</li> <li>– Устанавливает контакты с туроператорами с целью изучения программ туров, определения туров, пользующихся наибольшим спросом у клиентов.</li> <li>– Разрабатывает предложения по координации турпродуктов с учетом</li> </ul>	84

	<p>индивидуальных и специальных требований клиентов (диета, медицинские показания, инвалидность, пр.). При невозможности изменения составляющих турпродукта организует поиск наиболее приемлемых для клиентов туров.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Осуществляет поиск наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания туроператоров. Заключает договоры с туроператорами на продвижение и реализацию турпродуктов.</li> <li>– Принимает участие в планировании мероприятий по продвижению турпродуктов (рекламных кампаний, презентаций, пр.).</li> <li>– Разрабатывает стандарты и процедуры предоставления информации о турпродуктах клиентам, готовит инструктивные материалы и проводит инструктаж менеджеров и агентов по продаже турпродуктов.</li> <li>– Обеспечивает менеджеров и агентов по продаже турпродуктов распечатками, фотокопиями, каталогами, брошюрами, путеводителями и другими рекламными материалами в количестве, необходимом для информирования клиентов о турпродуктах.</li> <li>– Организует составление туристской документации (проектов договоров; ваучеров; иных туристских документов) и контроль за правильностью оформления туристской документации.</li> <li>– Обеспечивает бронирование услуг, их подтверждение и оформление.</li> <li>– Принимает участие в разработке техники и методики продаж турпродуктов.</li> <li>– Организует контроль за: реализацией турпродуктов и послепродажным обслуживанием; выполнением туроператорами обязательств по заключенным договорам (услуг по размещению, проживанию и питанию туристов; по транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; по оказанию: услуг культурного и спортивного характера; услуг по страхованию туристов в период турпоездки; услуг гидов-переводчиков и сопровождающих; др.).</li> <li>– Изучает жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, выявляет виновных, ведет статистический учет жалоб и</li> </ul>	
--	---	--

	<p>претензий, принимает меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов, направляет требования туроператорам об объяснении причин нарушения заключенных договоров, готовит предложения по предъявлению претензий к туроператорам, а также по приостановлению или полному прекращению работы с туроператорами, систематически нарушающими условия заключенных договоров.</p> <p>– Готовит обзоры, отчеты о проделанной работе, обеспечивает их представление руководству, передачу в архивы на хранение.</p>	
	<b>Всего часов:</b>	<b>144</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме оформления отчета по практике</b>		

### 3.2.2 Содержание преддипломной практики

#### **Тема 1 Ознакомление предприятием турфирмы**

Размещение предприятия, его структура, перечень предлагаемых услуг, материальная база, система руководства и организации деятельности подразделений. Финансирование, нормирование и оплата труда служащих. Техническая оснащенность. Перспективы развития предприятия. Правила внутреннего трудового распорядка.

Инструктаж по безопасности труда и производственной санитарии.

#### **Тема 2. Ознакомление с работой отделов предприятия туристской индустрии**

##### Отдел по разработке турпродукта

Организация работы отдела по разработке турпродукта. Этапы разработки маршрута. Подготовительный этап. Маршрутный этап. Заключительный этап.

Ценообразование в туризме.

##### Отдел маркетинговых исследований и рекламы

Маркетинговые исследования в туризме. Дифференциация предложений туроператоров на конкурентном туристском рынке. Проектирование тура. Расчет стоимости тура. Организация рекламной работы туроператора. Этапы проведения маркетинга. Анализ потребительских свойств фокус-группы. Этапы проведения маркетинга.

##### Отдел бронирования

Организация работы отдела бронирования. Должностные обязанности менеджера по бронированию. Интернет-ресурсы по бронированию. Сайты известных туроператоров. Бронирование тура через сайты туроператоров. Бронирование тура через центральную систему бронирования.

##### Отдел по работе с клиентами (отдел продаж)

Организация работы отдела продаж. Взаимодействие с клиентами турфирмы. Координация деятельности всех отделов турфирмы. Информационная поддержка клиентов турфирмы об ассортименте услуг. Продажа турпродукта конечному потребителю. Взаимодействие с туроператором. Взаимодействие с гостиницами и другими учреждениями.

#### **Тема 3. Дублирование должностных обязанностей менеджера турфирмы**

В качестве дублёра администратора гостиницы студент-практикант выполняет следующие виды работ:

- Изучает справочники по туризму, каталоги, иные источники туристской информации с целью формирования собственных информационных баз по туроператорам.
- Изучает требования клиентов к туристским продуктам, осуществляет анализ маркетинговых исследований спроса на туристские услуги.
- Устанавливает контакты с туроператорами с целью изучения программ туров, определения туров, пользующихся наибольшим спросом у клиентов.
- Разрабатывает предложения по координации турпродуктов с учетом индивидуальных и специальных требований клиентов (диета, медицинские показания, инвалидность, пр.). При невозможности изменения составляющих турпродукта организует поиск наиболее приемлемых для клиентов туров.

- Осуществляет поиск наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания туроператоров.
- Заключает договоры с туроператорами на продвижение и реализацию турпродуктов.
- Принимает участие в планировании мероприятий по продвижению турпродуктов (рекламных кампаний, презентаций, пр.).
- Разрабатывает стандарты и процедуры предоставления информации о турпродуктах клиентам, готовит инструктивные материалы и проводит инструктаж менеджеров и агентов по продаже турпродуктов.
- Обеспечивает менеджеров и агентов по продаже турпродуктов распечатками, фотокопиями, каталогами, брошюрами, путеводителями и другими рекламными материалами в количестве, необходимом для информирования клиентов о турпродуктах.
- Организует составление туристской документации (проектов договоров; ваучеров; иных туристских документов) и контроль за правильностью оформления туристской документации.
- Обеспечивает бронирование услуг, их подтверждение и оформление.
- Принимает участие в разработке техники и методики продаж турпродуктов.
- Организует контроль за:
  - — реализацией турпродуктов и послепродажным обслуживанием;
  - — выполнением туроператорами обязательств по заключенным договорам (услуг по размещению, проживанию и питанию туристов; по транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; по оказанию: услуг культурного и спортивного характера; услуг по страхованию туристов в период турпоездки; услуг гидов-переводчиков и сопровождающих; др.).
- Изучает жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, выявляет виновных, ведет статистический учет жалоб и претензий, принимает меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов, направляет требования туроператорам об объяснении причин нарушения заключенных договоров, готовит предложения по предъявлению претензий к туроператорам, а также по приостановлению или полному прекращению работы с туроператорами, систематически нарушающими условия заключенных договоров.
- Готовит обзоры, отчеты о проделанной работе, обеспечивает их представление руководству, передачу в архивы на хранение.

Документы, подтверждающие выполнение данных видов работ предоставляются в приложении к отчету.

## **4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **4.1. Требования к материально-техническому обеспечению**

Реализация программы производственной практики предполагает наличие туристских предприятий различных организационно-правовых форм, укомплектованные квалифицированными кадрами, реализующих туры, стандартные турпакеты в зарубежные страны и по России, осуществляющих визовое и другие формы обслуживания, отвечающие требованиям программы производственной практики.

#### **Оснащение туристских предприятий:**

наличие производственных помещений таких как (при наличии в городе фирм-туроператоров):

- Отдел по разработке турпродукта;
- Отдел маркетинговых исследований и рекламы;
- Отдел бронирования;
- Отдел по работе с клиентами (отдел продаж).

#### **1. Оборудование туристских предприятий:**

Все производственные помещения должны быть оснащены соответствующим оборудованием: компьютер, принтер, сканер, модем (спутниковая система), программное обеспечение общего и профессионального назначения.

#### **2. Средства обучения:**

туристская документация (бланки путевок ТУР-1, договор реализации турпродукта и др.), каталоги, рекламные проспекты, комплект учебно-методической документации, нормативно-правовая документация, учебные фильмы, мультимедийные презентации, компьютер, средства мультимедиа.

### **4.2. Информационное обеспечение обучения**

**Перечень учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

#### **Основные источники:**

1. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности., Косолапов А.Б.: учебное пособие, 6-е изд., стер., М.: КНОРУС, 2016, 294 с. – (СПО).
2. Акентьева С.И. Организация туристкой индустрии, Москва, Академия, 2020 ([www.academia-moscow.ru](http://www.academia-moscow.ru))
3. Любавина Н.Л. Технология и организация турагентской деятельности, Москва, Академия, 2020 ([www.academia-moscow.ru](http://www.academia-moscow.ru)).

#### **Дополнительные источники:**

1. Технологии продаж турпродукта., Виноградова Т.В.: учебник для высшего образования, 3-е изд., испр., М.: ИЦ «Академия», 2015, 240 с.
2. Маркетинг туризма., Кнышова Е.Н.: учебное пособие, М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2015, 352 с. (Профессиональное Образование) ISBN 9785160031415

### **Журналы**

1. Журнал «Вокруг света», 2016
2. Журнал «Вокруг света», 2017
3. Журнал «Вокруг света», 2018
4. Журнал «Вокруг света», 2019
5. Журнал «Вокруг света», 2020
6. Журнал «National Geographic Traveler», 2016
7. Журнал «National Geographic Traveler», 2017
8. Журнал «National Geographic Traveler», 2018
9. Журнал «National Geographic Traveler», 2019
10. Журнал «National Geographic Traveler», 2020
11. Журнал «Маркетинг», 2016
12. Журнал «Маркетинг», 2017
13. Журнал «Маркетинг», 2018
14. Журнал «Маркетинг», 2019

В качестве информационного обеспечения при изучении модуля рекомендуется регулярное использование обновляющихся Интернет-ресурсов:

- <http://www.rostourunion.ru/>
- <http://unwto.org/>
- <http://www.ratanews.ru/>
- <http://www.russiatourism.ru/>
- <http://tourlib.net/>
- <http://www.turbooks.ru/>
- <http://www.astravel.ru/>
- <http://www.academia-moscow.ru/>

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Производственная практика проводится **концентрированно** под руководством работников туристских предприятий в соответствующих помещениях предприятий, оснащенных необходимым оборудованием.

К производственной практике допускаются обучающиеся, успешно сдавшие экзамен или дифференцированный зачет по соответствующему междисциплинарному курсу и учебной практике.

#### **4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Работники туристских предприятий, осуществляющие руководство производственной практикой обучающихся, должны иметь высшее образование и опыт работы по профилю специальности.



## 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется руководителем практики в процессе выполнения определенных в программе видов работ и приобретения практического опыта. В результате освоения производственной практики обучающиеся проходят промежуточную аттестацию в форме дифференцированного зачета в рамках профессиональных модулей и преддипломной практики.

Результаты обучения (освоенный практический опыт в рамках ВПД)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
<ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление и анализ потребностей заказчиков и подбора оптимального турпродукта;</li> <li>- проведение сравнительного анализа предложений туроператоров, разработка рекламных материалов и презентаций турпродукта;</li> <li>- взаимодействие с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</li> <li>- оформление и расчет стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя;</li> <li>- оказание визовой поддержки потребителю;</li> <li>- оформление документации строгой отчетности.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>наблюдение за анализом потребностей заказчиков и подбором оптимального турпродукта;</li> <li>наблюдение за проведением сравнительного анализа предложений туроператоров, разработкой рекламных материалов и презентацией турпродукта;</li> <li>наблюдение за взаимодействием с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;</li> <li>наблюдение за оформлением и расчетом стоимости турпакета по заявке потребителя;</li> <li>наблюдение за оказанием визовой поддержки потребителю;</li> <li>наблюдение за оформлением документации строгой отчетности;</li> <li>оценка выполнения задания по производственной практике</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- оценка готовности группы к поездке;</li> <li>- проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках;</li> <li>- сопровождение туристов на маршруте;</li> <li>- организация досуга туристов;</li> <li>- контроль качества предоставляемых туристу услуг;</li> <li>- составление отчета по итогам туристской поездки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>наблюдение за оценкой готовности группы к поездке;</li> <li>наблюдение за ходом проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;</li> <li>наблюдение за сопровождением туристов на маршруте;</li> <li>наблюдение за ходом организации досуга туристов;</li> <li>наблюдение за проведением контроля качества предоставляемых туристу услуг;</li> <li>наблюдение за правильностью составления отчета по итогам туристской поездки;</li> <li>оценка выполнения задания по производственной практике</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- проведение маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;</li> <li>- планирование программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;</li> <li>- предоставление сопутствующих услуг;</li> <li>- расчет себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;</li> <li>- взаимодействие с турагентами по реализации турпродукта;</li> <li>- работа с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;</li> <li>- планирование рекламной кампании, проведение презентаций, включая работу на специализированных выставках.</li> </ul>	<p>наблюдение за ходом проведения маркетинговых исследований и созданием базы данных по туристским продуктам;</p> <p>наблюдение за ходом планирования программ турпоездок, составлением программ тура и турпакета;</p> <p>наблюдение за предоставлением сопутствующих услуг;</p> <p>наблюдение за расчетом себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определением цены турпродукта;</p> <p>наблюдение за ходом взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;</p> <p>наблюдение за работой с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;</p> <p>наблюдение за ходом планирования рекламной кампании, проведением презентаций, включая работу на специализированных выставках</p> <p>наблюдение и контроль за правильностью выполнения задания по производственной практике</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- сбор информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;</li> <li>- составление плана работы подразделения;</li> <li>- проведение инструктажа работников;</li> <li>- контроль качества работы персонала;</li> <li>- составление отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;</li> <li>- проведение презентаций;</li> <li>- расчет основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).</li> </ul>	<p>наблюдение за сбором информации о деятельности организации и отдельных ее подразделений;</p> <p>наблюдение за ходом составления плана работы подразделения</p> <p>наблюдение за ходом контроля качества работы персонала;</p> <p>наблюдение за ходом составления отчетно-плановой документации о деятельности подразделения;</p> <p>наблюдение за ходом проведения презентаций;</p> <p>наблюдение за ходом расчета основных финансовых показателей деятельности организации (подразделения).</p> <p>наблюдение и контроль за правильностью выполнения задания по производственной практике</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать размещение предприятия гостиничной индустрии,</li> <li>- анализировать структуру, перечень предлагаемых услуг,</li> <li>- проводить сравнительный анализ материальной базы предприятия,</li> <li>- анализировать систему руководства и организацию деятельности подразделений;</li> <li>- анализировать финансирование, нормирование и оплату труда служащих;</li> </ul>	<p>наблюдение и контроль за порядком ознакомления с предприятием</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>-анализировать техническую оснащенность, перспективами развития предприятия</li> <li>- выполнять правила внутреннего распорядка предприятия</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализировать работу отдела по разработке турпродукта</li> <li>- анализировать работу отдела маркетинговых исследований и рекламы</li> <li>- анализировать работу отдела бронирования</li> <li>- анализировать работу отдела по работе с клиентами (отдел продаж)</li> <li>-проводить работу по заключению договоров</li> <li>- осуществлять работу по обслуживанию клиентов турфирмы</li> <li>- анализировать расчет нормирования всех видов работ на предприятии;</li> <li>- анализировать организацию труда и заработную плату служащих и других категорий работников;</li> </ul>	<p>наблюдение и контроль за порядком изучения структуры управления на предприятии</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>– изучает справочники по туризму, каталоги, иные источники туристской информации с целью формирования собственных информационных баз по туроператорам.</li> <li>– изучает требования клиентов к туристским продуктам, осуществляет анализ маркетинговых исследований спроса на туристские услуги.</li> <li>– устанавливает контакты с туроператорами с целью изучения программ туров, определения туров, пользующихся наибольшим спросом у клиентов.</li> <li>– разрабатывает предложения по координации турпродуктов с учетом индивидуальных и специальных требований клиентов (диета, медицинские показания, инвалидность, пр.). при невозможности изменения составляющих турпродукта организует поиск наиболее приемлемых для клиентов туров.</li> <li>– осуществляет поиск наиболее выгодных по оплате, срокам и качеству обслуживания туроператоров.</li> <li>– заключает договоры с туроператорами на продвижение и реализацию турпродуктов.</li> <li>– принимает участие в планировании мероприятий по продвижению турпродуктов (рекламных кампаний, презентаций, пр.).</li> <li>– разрабатывает стандарты и процедуры предоставления информации о турпродуктах клиентам, готовит инструктивные материалы и проводит</li> </ul>	<p>наблюдение и контроль за дублированием должностных обязанностей менеджера турфирмы на предприятии</p>

инструктаж менеджеров и агентов по продаже турпродуктов.

- обеспечивает менеджеров и агентов по продаже турпродуктов распечатками, фотокопиями, каталогами, брошюрами, путеводителями и другими рекламными материалами в количестве, необходимом для информирования клиентов о турпродуктах.
- организует составление туристской документации (проектов договоров; ваучеров; иных туристских документов) и контроль за правильностью оформления туристской документации.
- обеспечивает бронирование услуг, их подтверждение и оформление.
- принимает участие в разработке техники и методики продаж турпродуктов.
- организует контроль за реализацией турпродуктов и послепродажным обслуживанием;
- выполнением туроператорами обязательств по заключенным договорам (услуг по размещению, проживанию и питанию туристов; по транспортному, визовому, экскурсионному, медицинскому (лечебно-профилактическому) обслуживанию; по оказанию: услуг культурного и спортивного характера; услуг по страхованию туристов в период турпоездки; услуг гидов-переводчиков и сопровождающих; др.).
- изучает жалобы и претензии туристов к качеству туристского обслуживания, выявляет виновных, ведет статистический учет жалоб и претензий, принимает меры по устранению недостатков в обслуживании клиентов, направляет требования туроператорам об объяснении причин нарушения заключенных договоров, готовит предложения по предъявлению претензий к туроператорам, а также по приостановлению или полному прекращению работы с туроператорами, систематически нарушающими условия заключенных договоров.
- готовит обзоры, отчеты о проделанной работе, обеспечивает их представление руководству, передачу в архивы на хранение.

## РЕЦЕНЗИЯ

На рабочую программу производственной практики по специальности **43.02.10 Туризм**, выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Турилиной Н.С.

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 07.05.2014 №474, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №32806 от 19.06.2014.)

В результате изучения программного материала обучающиеся приобретут профессиональный опыт по специальности. В результате прохождения производственной преддипломной практики обучающийся должен иметь практический опыт: предоставления турагентских услуг, в предоставлении услуг по сопровождению туристов, предоставлении туроператорских услуг, в управлении функциональным подразделением организации.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной дисциплине.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туристской индустрии.

Замечаний не имеется.

### **Заключение:**

Рабочая программа производственной практики может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм.

### **Рецензент**

Директор ГА «Mango»  
квалификация по диплому «бакалавр»  
по направлению подготовки «Туризм»



В.Н. Макеева

## РЕЦЕНЗИЯ

На рабочую программу производственной практики по специальности **43.02.10 Туризм**, выполненную преподавателем ГБПОУ КК АМТТ Турилиной Н.С.

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм/ 43.00.00 Сервис и туризм, утвержденного приказом МОН РФ от 07.05.2014 №474, зарегистрированного Минюстом РФ (регистрационный №32806 от 19.06.2014.)

В результате изучения программного материала обучающиеся приобретут профессиональный опыт по специальности. В результате прохождения производственной преддипломной практики обучающийся должен иметь практический опыт: предоставления турагентских услуг, в предоставлении услуг по сопровождению туристов, предоставлении туроператорских услуг, в управлении функциональным подразделением организации.

Рабочая программа изложена в простой и доступной форме с применением терминологии, свойственной данной дисциплине.

Содержание рабочей программы соответствует современному уровню развития науки, техники, производства и современным достижениям в области туристской индустрии.

Замечаний не имеется.

### **Заключение:**

Рабочая программа производственной практики может быть использована для обеспечения основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм.

### **Рецензент**

Менеджер по туризму, ИП Матюхина Е.А.  
квалификация по диплому специалист  
по сервису и туризму



А.А. Богачева