

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ  
(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА

базовая подготовка



Направление подготовки 43.02.10 Туризм

Направленность

Туризм/социально-экономический профиль

Кострома 2021

Программа производственной (по профилю специальности) практики разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденному приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 474

Разработал:  Васильева М.А., ст. преподаватель каф. медиакоммуникаций и туризма  
Рецензенты:  Горшанова И.Б., к.филол.н. доцент каф. медиакоммуникаций и туризма

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма

 Белявов Е.Н., к.филол.н. доцент

Протокол заседания кафедры № 8 от 30.04.2020

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № \_\_\_ от \_\_\_ 20\_\_

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма

\_\_\_\_\_  
Подпись (ФИО), ученая степень, ученое звание

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры № \_\_\_ от \_\_\_ 20\_\_

Заведующий кафедрой медиакоммуникаций и туризма

\_\_\_\_\_  
Подпись (ФИО), ученая степень, ученое звание

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

1.1. Область применения программы

1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы

1.3. Цели и задачи дисциплины

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины

### **2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

2.3 Основные организационные мероприятия производственной практики

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

3.1. Наличие специально оборудованной аудитории

3.2. Информационное обеспечение обучения

### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

# ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Область применения рабочей программы.

Программа производственной практики является составной частью ППССЗ СПО, обеспечивающей реализацию ФГОС СПО.

Производственная практика является частью учебного процесса и направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций:

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, необходимых для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использование информационно-коммуникативных технологий в проф. деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК7	Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно выполнять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в проф. деятельности
ПК1.1	Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации
ПК 1.2	Информировать потребителя о туристских продуктах
ПК1.3	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, транспортных средств к выходу на маршрут
ПК2.2.	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;
ПК3.2.	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;

**1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» в части освоения основных видов профессиональной деятельности.

**1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:**

**Цель дисциплины:** приобретение практического опыта по турагентской деятельности, в том числе по технологии продаж и продвижения продукта; по туроператорской деятельности, в том числе маркетинговым технологиям в туризме туроператорской деятельности

В ходе освоения программы производственной практики студент должен:

**иметь практический опыт:**

**( по турагентской деятельности)**

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

**(по туроператорской деятельности)**

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездок, составления программ тура и турпакета;
- предоставление сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпакета;
- 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:**

**( по турагентской деятельности)**

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках;
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;
- проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями туроператорами с соблюдением правил делового этикета и методов эффективного общения;
- осуществлять бронирование с использованием современной оргтехники;
- принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;
- обеспечивать современное получение потребителем документов, необходимых для осуществления поездки;

-разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

-представлять туристский продукт 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;

- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

-принимать денежные средства в оплату туристской 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.

#### **(по туроператорской деятельности)**

- 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 мероприятий и сбора информации;

- обрабатывать информацию и анализировать результаты;

- налаживать контакты с торговыми представителями других регионов и стран;

- работать с запросами клиентов, в том числе 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;

- 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:**

**( по турагентской деятельности)**

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителей;
- 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

**( по туроператорской деятельности)**

- виды рекламного продукта;
- правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;
- способы обработки статистических данных;



- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;
- планирование программ турпоездок;
- основные правила, 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 определение цены турпродукта;
- методику создания агентской сети и содержания агентских договоров; - основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;
- 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.

Содержание дисциплины ориентировано на овладение компетенциями:  
ОК 1-9, ПК 1.1-1.7, 2.1-2.6, 3.1-3.4, 4.1-4.3

#### **1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**

Рабочая программа рассчитана на прохождение студентами практики в объеме 360 часов.

Производственная практика (по профилю специальности) проходит в форме практической подготовки.

Место проведения и базы производственной практики:

- туристские фирмы,
- гостиничные, ресторанные и рекреационные комплексы,
- музейно-выставочные и другие учреждения Костромы и других городов,
- структурные подразделения вуза.

В процессе ее прохождения студент должен овладеть основами экскурсионной работы и деятельности сопровождающего туристской группы, выполнить индивидуальное задание по одной из задач, формирующих навыки будущей профессии.

## **2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

## 2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебных занятий, обеспечивающих практико-ориентированную подготовку	Объем часов
<b>Всего занятий</b>	<b>360</b>
в том числе:	
лекции	
лабораторные работы	(+ Выполнение обязанностей дублёров инженерно-технических работников + экскурсии = не менее 80 % практикоориентированности)
экскурсии	
Выполнение обязанностей на рабочих местах в организации	
Итоговая аттестация	

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

Наименование разделов, тем, выполнение обязанностей на рабочих местах в организации	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, экскурсии, состав выполнения работ	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
<b>Вводное занятие</b>	Общее знакомство с предприятием	<b>10</b>	<b>1</b>
	Дидактические единицы: Турагентство, туроператорская фирма.		
<b>Раздел 1</b>	<b>Технология и организация туроператорской деятельности.</b>		
	<i>Содержание учебного материала</i>	<b>20</b>	<b>1</b>

<p>Знакомство с турпродуктом. Описание турпродукта Расчет стоимости продукта Заключение договоров с турагентами</p> <p>Разработка и формировать рекламных материалов, проведение рекламных туров</p>			
Дидактические единицы	<p>разработка маршрутов; составление экскурсионных программ и развлечений; бронирование мест в отелях; выкуп авиа, ж/д билетов; переговоры с поставщиками услуг; формирование пакетов туров; заключение договоров с турагентствами; проведение рекламных кампаний; разрешение конфликтных ситуаций с поставщиками услуг; составление калькуляции стоимости; ведение базы данных партнеров; организация работы на выставке</p>		
<b><i>Лабораторные работы</i></b>			
1	Изучение приоритетных направлений по России	20	2
2	Изучение маршрутов и составление маршрута по заданию	20	3
3	Изучение программ туров и составление по заданию	20	3
4	Подготовка пакета документов к туру	10	3
5	Изучение рекламных материалов	20	3

		и разработка по заданию		
	<b>Экскурсии</b>			1
	1	Посещение музея, гостиницы, ж/д вокзала , речного порта	20	2
<b>Раздел 2</b>	<b>Представление услуг турагента</b>			2
<b>Тема 2.1</b>	<b>Содержание учебного материала</b> Информация потребителя о туристских услугах Расчет стоимости пакета Оформление пакета (путевка, ваучер, страховой полис) Оформление визы (1 страны) Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию		<b>20</b>	1
	Дидактические единицы	работа с клиентами: ответы на звонки, - работа с туристической информацией; консультирование потенциальных клиентов; работа с различной офисной техникой; изучение различных туристических направлений; оптимальный подбор тура по запросу клиента и прямая продажа туров; взаимодействие с менеджерами из туроператоров; оформление документов (договора с клиентом, турпутевки).		
	<b>Лабораторные работы</b>		<b>2</b>	3
	1	Работа в поисковых системах	<b>40</b>	3
		Поиск тура по запросу клиента	<b>40</b>	3
	<b>Экскурсии</b>			
	1	Посещение	<b>20</b>	1

	туристской выставки		
<b>Выполнение обязанностей на рабочих местах в организации</b>	Менеджер по продаже, менеджер по бронированию, менеджер визового отдела, Менеджер по разработке и продвижению турпродукта; менеджер по внутреннему туризму	94	3
<b>Итоговая аттестация</b>	Сдача отчета в соответствии с содержанием тематического плана практики и по установленной форме	6	
	<b>всего</b>	<b>360</b>	

*Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:*

1. – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
2. – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством)
3. – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач)

### **2.3 Основные организационные мероприятия производственной практики**

Самостоятельная работа по изучаемой дисциплине осуществляется в соответствии с тематическим планом.

Преподаватель осуществляет организацию самостоятельной работы в соответствии с Положением об организации внеаудиторной самостоятельной работы обучающихся при реализации программ среднего профессионального образования.

При проведении аудиторных занятий в течение семестра преподаватель выдает задания для самостоятельной работы в соответствии тематическим планом работы. Вопросы для подготовки к текущему контролю, контрольным работам, коллоквиумам, темы рефератов, докладов указаны в фонде оценочных средств по изучаемой дисциплине.

**Текущий контроль за ходом практики.** За прохождением практики и выполнением индивидуального задания осуществляется контроль руководителем практики и заведующим кафедрой, руководителем индивидуального задания (если это не руководитель практики); руководителем зарубежной стажировки.

Выполнение и освоение отдельных разделов программы демонстрируется каждым студентом индивидуально, оценивается ответственным за практику на предприятии, принимается руководителем практики; по результатам ставятся промежуточные зачеты с отметкой в дневнике.

**Подведение итогов практики.** По окончании производственной практики руководитель практики предварительно (до зачета) проверяет правильность заполнения дневника и составления отчета о практике, наличие промежуточных зачетов (по отметкам в дневнике), выполнение индивидуального задания. Они должны подтвердить полноту и качество реализации программы производственной практики.

При выполнении всех требований студент получает зачет по производственной практике. Срок сдачи зачета в соответствии с Положением о практике студентов Костромского государственного технологического университета *не позднее 10 дней* после окончания практики.

*Студенты, не выполнившие программы практики по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время. Студенты, не выполнившие программы практики без уважительной причины или получившие отрицательную оценку, могут быть отчислены из университета, как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном уставом КГУ.*

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

#### **3.1. Наличие специально оборудованной аудитории:**

1. Индивидуальное задание / Практические работы/лабораторные работы:

а. компьютерный класс, оснащенный презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук), пакетами ПО общего назначения (текстовые редакторы, графические редакторы), специализированным ПО: выходом в Интернет с доступом к электронным базам данных.

б. Лаборатория по туризму, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук, фотоаппарат, диктофон)

2. Лекции / экскурсии:

а. комплекты электронных презентаций/слайдов;

б. аудитория № 20 оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) и соответствующим программным обеспечением (ПО); аудитории оснащенные компьютерами 45,48 , корп. В1

с. комплекты материалов, размещенных в лаборатории: буклеты, прайс-листы, каталоги, брошюры, сувенирная продукция; СД- диски

d. периодические издания по туризму

### 3.2. Информационное обеспечение обучения:

#### Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

##### Основная литература

1	Косолапов, Александр Борисович. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности : учеб. пособие / Косолапов Александр Борисович. - 5-е изд., стер. - Москва : Кнорус, 2016. - 294 с.: рис. - . - СД. - осн. - ISBN 978-5-406-05208-2 : 5. 429.00	5
2	Туристско-рекреационный потенциал золотого кольца России [Электронный ресурс] : учеб. пособие / М-во образования и науки РФ, Костромской гос. ун-т, Каф. социально-культурного сервиса и туризма ; сост.: И. Б. Горланова, И. В. Кожевникова, С. Г. Шарабарина]. - Электрон. текст. данные. - Кострома : КГУ, 2017. - 123 с. - Библиогр.: с. 115-120. - ISBN 978-5-8285-0870-9 : Б. ц. Загл. с экрана, Имеется печатный аналог	
3	Туристско-рекреационный потенциал золотого кольца России : учеб. пособие / М-во образования и науки РФ, Костромской гос. ун-т, Каф. социально- культурного сервиса и туризма ; сост.: И. Б. Горланова, И. В. Кожевникова, С. Г. Шарабарина. - Кострома : КГУ, 2017. - 123, [1] с. - Библиогр.: с. 115-120. - ISBN 978-5-8285-0870-9 : 30.41. Имеется электрон. Ресурс	5
4	Жуков, Алексей Александрович. Технология и организация операторских и агентских услуг : учеб. / Жуков Алексей Александрович, С. О. Дерябина. - 2-е изд., стер. - Москва : Академия, 2014. - 208 с. - (Высш. проф. образование). - СД. - осн. - ISBN 978-5-4468-0487-0 6 : 718.00.	4

##### Дополнительная литература

1	Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-16- 010163-7, 500 экз. <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650</a>	
2	Технология и организация предприятия туризма: Учебник / В.П. Орловская; Под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 176 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-16-00629 <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=369959</a>	

3	Скобельцына, Анна Сергеевна. Технология и организация экскурсионных услуг : учеб. / Скобельцына Анна Сергеевна, А. П. Шарухин. - 2-е изд., перераб. - Москва : Академия, 2013. - 176 с. - (Высш. проф. образование. Бакалавриат). - СД. - осн. - ISBN 978-5-7695-9746-6 : 529.00. 8	8
4	Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. — М. : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <a href="http://www.znaniium.com">http://www.znaniium.com</a> ]. — (Высшее образование: Бакалавриат). <a href="http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=937927">http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=937927</a>	

#### **Учебно-методическая литература**

5	Горланова, И. Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности : методические указания / И. Б. Горланова, С. Г. Шарабарина. – Кострома : Изд-во Костром. гос. технол. ун-та, 2015. – 32 с.	15
6	Горланова, Ирина Борисовна. Предоставление туроператорских услуг : метод. указ. к выполн. курс. работы (проекта) / Горланова Ирина Борисовна, М. В. Данилина. - Кострома : КГТУ, 2014. - 24 с.: табл. - (Сред. проф. образов.). - БЗ.В. - доп. - б.ц	30
7	Горланова Ирина Борисовна. Технологии и организация операторских и агентских услуг в туризме : метод. пособие для выполн. практ. заданий / Горланова Ирина Борисовна. - Кострома : КГТУ, 2008. - 23 с. - ОПД, СД. - б.ц.	25

#### **Интернет источники**

1. Должностная инструкция руководителя туристкой группы. [Электронный ресурс] // Hr-portal/HR сообщество и публикации. – Режим доступа : <http://hr-portal.ru/pages/Di/770.php> (Дата обращения 25.05.18).
2. Должностная инструкция руководителя туристкой группы. [Электронный ресурс] // RU форма. – Режим доступа : <http://ruforma.info/dolznhostnaja-instrukcija/18291.htm> (Дата обращения 25.05.18).
3. Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 г. № 644 (ред. от 18.02.2014 г.) «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 годы) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа : [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_159508/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_159508/) (Дата обращения 20.04.2018).
4. Распоряжение Правительства РФ от 17.11.2008 г. № 1662-р (ред. от 08.08.2009 г.) О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа : [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_90601/?frame=1#p28](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90601/?frame=1#p28). (Дата обращения 20.04.2018).
5. Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа :



[http://www.turizm.ru/tourism\\_low/firms\\_reestr/6581](http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581). (Дата обращения 20.04.2018).

6. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 04.10.1996 г. – № 132: в ред. Федерального закона от 28.12.2016 г. № 47-ФЗ (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2018) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа : <http://www.base.consultant.ru>. (Дата обращения 20.04.2018)

7. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма – Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>

8. Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>

9. Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом –Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>

10.Персональный гид туризма. [Электронный ресурс]//Персональный гид туризма? –Режим доступа: <https://www.personalguide.ru/>

11.Турифо. [Электронный ресурс]//Турифо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>

#### **Электронные библиотечные системы:**

1. ЭБС «Лань».

2. ЭБС «Университетская библиотека online».

3. ЭБС «Znanium».

### **4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

Контроль и оценка результатов освоения производственной практики осуществляется преподавателем в процессе проведения лабораторных занятий и приёма отчетов, а также сдачи обучающимися дифференцированного зачета.

<b>Результаты обучения (приобретение практического опыта, освоенные умения, усвоенные знания)</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки результатов обучения</b>
<p><i>Приобретённый практический опыт:</i> <b>( по турагентской деятельности)</b> -выявления и анализа потребностей заказчиков; -подбора оптимального туристского продукта; -проведения сравнительного анализа предложений; -разработки рекламных материалов презентации турпродукта; -взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной оргтехники;</p>	<p><b>Формы контроля обучения:</b> – практические задания по работе с информацией, документами, литературой; – подготовка и защита отчета и индивидуальных заданий.</p> <p><b>Формы оценки результативности обучения:</b> - традиционная система отметок в баллах за каждую выполненную работу, на основе которых</p>

-оформления и расчета стоимости турпакета по заявке потребителя;  
-оказания визовой поддержки потребителю;  
-оформления документации строгой отчетности туроператоров;

**(по туроператорской деятельности)**

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;  
- планирования программ турпоездов, составления программ тура и турпакета;  
-предоставление сопутствующих услуг;  
-расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпакета;  
- 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.

**Освоенные умения:**

**( по турагентской деятельности)**

-определять и анализировать потребности заказчика;  
-выбирать оптимальный туристский продукт;  
-осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках;  
-составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам;  
- проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;  
-взаимодействовать с потребителями туроператорами с соблюдением правил делового этикета и методов эффективного общения;

выставляется итоговая отметка

**Методы контроля направлены на проверку умения студентов:**

– выполнять условия задания на творческом уровне с представлением собственной позиции;  
– делать осознанный выбор способов действий из ранее известных.

**Методы оценки результатов обучения:**

-формирование результата итоговой аттестации на основе суммы результатов текущего контроля.

–осуществлять бронирование с использованием современной оргтехники;

-принимать участие в семинарах, обучающих программах, ознакомительных турпоездках, организуемых туроператорами;

-обеспечивать современное получение потребителем документов, необходимых для осуществления поездки;

-разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

-представлять туристский продукт 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;

- приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности;

-принимать денежные средства в оплату туристской 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.

**(по туроператорской деятельности)**

- 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 мероприятий и сбора информации;
- обрабатывать информацию и анализировать результаты;
- налаживать контакты с торговыми представителями других регионов и стран;
- работать с запросами клиентов, в том числе 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;
- 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;

***Усвоенные знания:***

**( по турагентской деятельности)**

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителей;
- 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

**(по туроператорской деятельности)**

- виды рекламного продукта;

-правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках;

- способы обработки статистических данных;

- методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению, регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту;

- планирование программ турпоездок;

-основные правила, методику составления программ туров;

- правила оформления документов при

<p>работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-способы устранения проблем, возникающих во время тура;</li> <li>-методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;</li> <li>-методики расчета себестоимости турпакета и определение цены турпродукта;</li> <li>- методiku создания агентской сети и содержания агентских договоров;</li> <li>- основные формы работы с турагентами по продвижению и реализации турпродукта;</li> <li>-правила расчетов с турагентами и способы их поощрения;</li> <li>-основы маркетинга и методiku проведения маркетинговых исследований;</li> <li>-технику проведения рекламной кампании;</li> <li>- методiku формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов;</li> <li>-техники эффективного делового общения, протокол и этикет;</li> <li>-специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.</li> </ul>	
---	--

**Приложение к программе производственной (по профилю специальности) практики  
2020 г. поступления**

Практическая подготовка

Код, направление, направленность	Место проведения практической подготовки	Количество часов, проводимых в форме практической подготовки	Должность руководителя практической подготовки	Оборудование, материалы, используемые для практической подготовки	Методическое обеспечение, рекомендации пр. по практической подготовке
43.02.10	кафедра медиакommуникац	360	Преподавате	Ресурсы и оборудовани	Приведены в программе

Туризм Социально-экономический профиль	ий и туризма, музей КГУ, библиотека; в полевых условиях (экскурсии по улицам города, парки); в залах музеев города, на выставках		ль КМКиТ	е КМКиТ	практики
---	--	--	----------	---------	----------

Код компетенции	Виды работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью выпускника	Форма отчета студента
ОК-1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Изучение основ организации туристской деятельности	В соответствии с ФОС практики: Отчетная документация по практике
ОК-2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	правила организации туристских поездок, экскурсий	Отчетная документация по практике
ОК-3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии, туристского похода;	Отчетная документация по практике
ОК-4 Осуществлять поиск и использование информации, необходимых для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Описание музейной экспозиции и предоставления услуги в музее КГУ; Описание музейной экспозиции и предоставления услуги в музее КГУ Описание музейной экспозиции и предоставления услуги в музее КГОИАМЗ	Отчетная документация по практике



ОК-5 Использование информационно-коммуникативных технологий в проф. деятельности	Участие в полевых исследованиях туристского рынка, тренинги по обработке и оформлению результатов исследований	Отчетная документация по практике
ОК-6 Работать в коллективе и команде, брать на себя ответственность, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;	Отчетная документация по практике
ОК-7 Брать на себя ответственность за работу членов команды, результат выполнения заданий	правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;	Отчетная документация по практике
ОК-8 Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	правила составления отчетов по итогам туристской поездки и приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности.	Отчетная документация по практике
ОК-9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в проф. деятельности	определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;	Отчетная документация по практике
ПК-1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации	определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;	Отчетная документация по практике
ПК-1.2 Информировать потребителя о туристских продуктах	разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;	Отчетная документация по практике
ПК-1.3	разрабатывать программы продвижения на рынок	Отчетная

Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта	туристских продуктов (рекламные продукты, программы стимулирования продаж, PR –акции).	документация по практике
ПК-1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя	оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;	Отчетная документация по практике
ПК-1.5 Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)	Правила составления турпакетов	Отчетная документация по практике
ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	Оформление документов для консульств, оформление регистрации иностранным гражданам; Оформлять страховых полисов	Отчетная документация по практике
ПК-1.7 Оформлять документы строгой отчетности	составления отчета по итогам туристской поездки;	Отчетная документация по практике
ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования, транспортных средств к выходу на маршрут	проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;	Отчетная документация по практике
ПК2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	- правила проведения инструктажа туристской группы; - правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии, туристского похода;	Отчетная документация по практике
ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Отчетная документация по практике
ПК-2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Отчетная документация по практике

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Отчетная документация по практике
ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Отчетная документация по практике
ПК.3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта;	Цели и задачи оценки конкурентной среды туристского рынка. Элементы анализа конкурентов.  Оценка конкурентоспособности туристского предприятия по показателю доли рынка.	Отчетная документация по практике
ПК3.2. Формировать туристский продукт;	Формировать туристский продукт;	Отчетная документация по практике
ПК.3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта.;	Методики расчета стоимости туристского продукта. Затратный метод калькулирования. Методика расчета с опорой на потребителя, конкурентный метод и др. Составление калькуляции стоимости тура и определение цены турпродукта. Основные статьи затрат. Прямые и косвенные расходы в калькуляции стоимости. Исчисление налогов и прибыли в туристском продукте. Исчисление себестоимости и определение цены с учетом скидок, бонусов и др.	Отчетная документация по практике
ПК.3.4 Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта.	Продвижение турпродукта на рынок. PR-мероприятий, изготовление рекламной продукции. Организация рекламных туров. Продвижение туров за счет имиджевой рекламы. Организация вебинаров и консультаций для турагентов.	Отчетная документация по практике
ПК.4.1. Планировать деятельность подразделения;	- оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения;	Отчетная документация по практике

<p>ПК.4.2. Организовывать и контролировать деятельность подчиненных;</p>	<p>приемы эффективного общения, мотивации персонала и управления конфликтами.</p>	<p>Отчетная документация по практике</p>
<p>ПК.4.3. Оформлять отчетно-планирующую документацию;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работать и организовывать работу с офисной техникой;</li> <li>- пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства;</li> <li>- проводить презентации;</li> </ul>	<p>Отчетная документация по практике</p>