

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

СОГЛАСОВАНО

Директор  
ООО «ПАРАМИТА»

 М.И. Урсова  
«24» апр 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

 Т.В. Поштарева  
«25» апр 2021 г.



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**(по профилю специальности)**


по профессиональному модулю «Предоставление турагентских услуг»


Специальность: 43.02.10 Туризм


Квалификация выпускника – специалист по туризму


Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2021

Разработана  
Канд. филос. наук, доцент, доцент  
кафедры ИЯТ  
 Т.В. Вергун

Согласована  
Зав. выпускающей кафедры ИЯТ  
 Т.В. Вергун

Рекомендована  
на заседании кафедры  
от «24» апр 2021 г.  
протокол № 10  
Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена  
на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ  
от «25» апр 2021 г.  
протокол № 9  
Председатель УМК  
 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2021 г.

## ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики являются: комплексное освоение обучающимися вида профессиональной деятельности «Предоставление турагентских услуг» по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности.

## 1. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта по виду профессиональной деятельности «Предоставление турагентских услуг» по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм;
- ознакомление с деятельностью предприятия – базы практики;
- выполнение работ, предусмотренных программой практики;
- подготовка дневника и отчета по результатам практики.

## 2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП

Производственная практика входит в состав профессионального модуля «Предоставление турагентских услуг» профессионального учебного цикла программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.10 Туризм.

Для прохождения учебной практики студенты должны:

### уметь:

- определять и анализировать потребности заказчика;
  - выбирать оптимальный туристский продукт;
  - осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
  - проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
  - разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт;
  - представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;
- грамотно строить устную и письменную речь, работать с текстовым редактором; работать с электронными таблицами; использовать сетевые программные и технические средства в профессиональной деятельности; пользоваться средствами связи и техническими средствами, применяемыми для создания, обработки и хранения документов; предоставлять информацию о туристско-рекреационных и курортных ресурсах региона, страны назначения.

| Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)  | Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)     |
|--|--|
| Производственная практика (по профилю специальности) по профессиональному модулю «Предоставление турагентских услуг» | Предоставление туроператорских услуг                 |
| Русский язык и культура речи   | Управление функциональным подразделением организации |
| География туризма  |  |
| Организация туристской индустрии   |  |
| Безопасность жизнедеятельности   |  |
| Технология продаж и продвижения турпродукта  |  |
| Технология и организация турагентской  |  |

|   |  |
|---|--|
| Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)                       | Последующие дисциплины (курсы, модули, практики) |
| деятельности  |  |
| Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности |  |

### 3. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика проводится в дискретной форме на рабочем месте специалиста по туризму. Способ проведения практики - стационарная.

### 4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Местами проведения производственной практики (по профилю специальности) являются туристские предприятия.

Производственная практика проводится на 1-м (для студентов, обучающихся на базе среднего общего образования) либо 2-м курсе (для студентов, обучающихся на базе основного общего образования) в течение 2-го или 4-го семестра соответственно. Продолжительность практики – 108 часов.

### 5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

| Формируемые компетенции  | Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции  |
|--|---|
| ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.   | -уметь на практике проводить организацию обслуживания в сфере туристской деятельности - устанавливать пределы компетенции профессиональной деятельности<br>–иметь практический опыт в области организации обслуживания в туристской деятельности  |
| ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | -уметь расставлять приоритеты, придерживаться плана выполнения заданий; четко представлять результат и стремление удерживать его в процессе работы оценивать факты и явления профессиональной деятельности с этической точки зрения;<br>-иметь практический опыт решения задачи или проблемы, в основе которого лежит информационное обеспечение и системный анализ ситуации. |
| ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.  | -уметь анализировать альтернативные варианты действий в нестандартных ситуациях, определять меру социальной и этической ответственности за принятые решения; объяснить значение и смысл выполненных работ на основе естественно научных знаний<br>-иметь практический опыт действий в нестандартных ситуациях, прогнозировать результаты социальной и этической               |

| Формируемые компетенции  | Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции  |
|--|---|
|  | ответственности за принятые решения   |
| ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | -уметь пользоваться источниками информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.<br>-иметь практический опыт сбора необходимого материала для выполнения отчета в соответствии с полученными студентами индивидуальными заданиями                                       |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.  | -иметь практический опыт использования пакетов офисных программ для работы с деловой информацией и основами сетевых технологий  |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.   | -уметь устанавливать партнерские отношения с членами группы применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных жизненных ситуациях;<br>-иметь практический опыт оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.  | -уметь принимать эффективные решения, используя систему методов управления;<br>-иметь практический опыт расположить к себе людей; навыком отстаивать свою точку зрения; способностью расставлять приоритеты, придерживаться плана выполнения заданий; адекватностью   |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.    | -уметь выделять и характеризовать проблемы собственного развития; формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их самореализации с учётом индивидуально-личностных особенностей и возможностей использования творческого потенциала;   |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.  | -уметь самостоятельно осваивать новые методы исследований и адаптироваться к решению новых практических задач выходить за рамки достигнутого, работать из интереса и во благо<br>-иметь практический опыт быстрой адаптации к изменениям условий среды, решения задач, требованиями должностных обязанностей                                |
| ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.  | -уметь определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт  |

| Формируемые компетенции   | Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции  |
|---|---|
|   | -владеть способами выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;   |
| ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.                                   | -уметь осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); взаимодействовать с потребителями и с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;<br>-владеть методами проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта;      |
| ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта. | -уметь составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;<br>-владеть способами взаимодействия с туроператорами по реализации и продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;   |
| ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.              | -уметь оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;<br>-владеть навыками оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя  |
| ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).                         | -уметь 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;<br>-владеть навыками оформления турпакета |
| ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.                         | -уметь предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для  |

| Формируемые компетенции                         | Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции   |
|---|--|
|   | 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;<br>-владеть методами оказания визовой поддержки потребителю   |
| ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности. | -уметь оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки) приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;<br>-владеть способами оформления документации строгой отчетности |

## 6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 108 часов.

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)  | Формы текущего контроля                                     |
|-------|--------------------------|--|---|
| 1     | Подготовительный этап    | Ознакомительная лекция по порядку прохождения практики, заполнению дневника практики, требованиях к отчетной документации по практике, порядку проведения практики – 3 часа  | -   |
|       |                          | Изучение основных функций турагента, нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность турагента и правил оказания услуг по реализации турпродукта, изучение должностных обязанностей агента по туризму – 9 часов   | устный опрос  |
| 2     | Производственный этап    | Изучение рынка туроператоров, составление базы туроператоров – 12 часов  | проверка выполненных заданий и заполнения дневника практики |
|       |                          | Оформление договора с туроператором – 6 часов  |   |
|       |                          | Подбор и реализация пэкидж-тура по запросу клиента:<br>– определение потребностей клиента, подбор нескольких вариантов туров, презентация тура – 16 часов;<br>– оформление продажи тура (договор, турпутевка, акт выполненных работ) – 15 часов<br>Заполнение отчета агента – 3 часа |   |
|       |                          | Подбор туристских услуг по индивидуальному заказу клиента и расчет полной стоимости услуг – 12 часов   |   |

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)   | Формы текущего контроля  |
|-------|--------------------------|---|--|
|       |                          | Предоставление полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы – 12 часов<br>Заполнение анкеты на получение шенгенской визы – 6 часов |  |
| 3     | Заключительный этап      | Систематизация собранной информации, выполненных работ, подготовка отчета по практике – 12 часов<br>Защита отчета по практике – 2 часа  | проверка корректности заполнения дневника практики и содержания отчета по практике |

## 7. ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРАКТИКЕ

При проведении практики используется технология практического обучения. Также используется технология ролевой игры, в которой руководитель практики выступает клиентом турагентства (заказчиком турпродукта), а студенты – работниками туристского агентства.

В качестве информационных технологий используются следующие:

- сбор, обработка, анализ и систематизация информации;
- подготовка презентаций;
- получение и передача информации посредством сети Интернет;
- подготовка документов с использованием компьютерной техники.

## 8. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

В течение 2-х дней с момента окончания практики студент должен сдать руководителю практики заполненный дневник практики (приложение 1) и отчет по практике (приложение 2). В качестве приложения к дневнику практики студент оформляет документальные материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике (база туроператоров, заполненный агентский договор, заполненный отчет агента о продажах туров, расчет стоимости турпакета, оформленный договор о реализации турпродукта, заполненный бланк турпутевки, информация о требованиях к пакету документов для получения визы, заполненная анкета на получение визы).

Дневник практики должен включать описание проделанной студентом работы.

Отчет по учебной практике должен содержать следующие элементы:

Титульный лист

Содержание

Основная часть

Заключение

Титульный лист оформляется по форме, указанной в приложении 2.

Основная часть должна содержать следующие разделы:

1. Характеристика организации базы-практики
2. Понятие турагентской деятельности, основные функции турагентства.

В данном разделе приводится понятие турагентской деятельности, понятие турагента, требования к его организации, должностные обязанности агента по туризму.

3. Нормативно-правовое регулирование турагентской деятельности.

В данном разделе указываются законодательные и нормативно-правовые документы, регулирующие турагентскую деятельность и продажу турпродуктов. Приводятся основные положения этих документов.

В заключении приводится анализ проделанной во время практики работы: что было сделано, какие задания вызвали затруднения и почему, какие знания и умения понадобились для выполнения заданий, какие источники информации использовались для выполнения заданий, какие новые знания и умения получены в результате прохождения практики.

Оформление отчета должно соответствовать требованиям, указанным в Положении о курсовых работах (СМК П 38-05).

## 9. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

### Перечень компетенций, описание показателей и критериев оценивания компетенций

| Компетенции   | Результаты обучения   | Показатель оценивания   | Критерии оценивания  |
|---|---|---|--|
| ОК 1.<br>Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.   | -уметь на практике проводить организацию обслуживания в сфере туристской деятельности - устанавливать пределы компетенции профессиональной деятельности<br>–иметь практический опыт в области организации обслуживания в туристской деятельности  | Демонстрация интереса к будущей профессии   | проявление инициативы в выполнении заданий при прохождении практики, желания получить практический опыт и новые знания |
| ОК 2.<br>Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | -уметь расставлять приоритеты, придерживаться плана выполнения заданий; четко представлять результат и стремление удерживать его в процессе работы оценивать факты и явления профессиональной деятельности с этической точки зрения;<br>-иметь практический опыт решения задачи или проблемы, в основе которого лежит информационное обеспечение и системный анализ ситуации. | Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области туризма. Умение планировать свою деятельность. Оценка эффективности и качества выполнения профессиональных задач | выполнение заданий в поставленный срок и в полном объеме.  |
| ОК 3.<br>Принимать решения в стандартных и нестандартных  | -уметь анализировать альтернативные варианты действий в нестандартных ситуациях, определять меру социальной и этической ответственности за принятые решения; объяснить значение и смысл   | Решение стандартных и нестандартных профессиональных  | степень самостоятельности в принятии решения в стандартной и нестандартной   |



| Компетенции  | Результаты обучения   | Показатель оценивания  | Критерии оценивания   |
|--|---|--|---|
| х ситуациях и нести за них ответственность.  | выполненных работ на основе естественно научных знаний<br>-иметь практический опыт действий в нестандартных ситуациях, прогнозировать результаты социальной и этической ответственности за принятые решения   | альных задач в области туризма.  | ситуации  |
| ОК 4. Осуществляют поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | -уметь пользоваться источниками информации необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.<br>-иметь практический опыт сбора необходимого материала для выполнения отчета в соответствии с полученными студентами индивидуальными заданиями                                       | Эффективный поиск необходимой информации. Использование различных источников, включая электронные. | соответствие найденной информации решаемой задаче. Количество источников информации, использованных для решения задач |
| ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.  | -уметь применять информационные технологии для решения управленческих задач; обобщать и систематизировать информацию;<br>-иметь практический опыт использования пакетов офисных программ для работы с деловой информацией и основами сетевых технологий   | Выполнение заданий с использованием компьютерной техники, использование сети Интернет              | перечень заданий, выполненных с использованием компьютерной техники и сети Интернет                                   |
| ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.   | -уметь устанавливать партнерские отношения с членами группы применять нравственные нормы и правила поведения в конкретных жизненных ситуациях;<br>-иметь практический опыт оценки своих поступков и поступков окружающих с точки зрения норм этики и морали; поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета | Взаимодействие с обучающимися и преподавателями в ходе обучения.                                   | соблюдение норм этики и этикета при общении с коллегами, преподавателем, клиентом, соблюдение норм литературной речи  |
| ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.  | -уметь принимать эффективные решения, используя систему методов управления;<br>-иметь практический опыт расположить к себе людей; навыком отстаивать свою точку зрения; способностью расставлять приоритеты, придерживаться плана выполнения заданий; адекватностью   | Самоанализ и коррекция результатов собственной работы.   | уровень самооценки своей работы   |
| ОК 8. Самостоятельно определять задачи   | -уметь выделять и характеризовать проблемы собственного развития; формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их  | Организация самостоятельных занятий при  | своевременность и полнота самостоятельного выполнения заданий   |

| Компетенции  | Результаты обучения  | Показатель оценивания   | Критерии оценивания   |
|--|--|---|---|
| профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | самореализации с учётом индивидуально-личностных особенностей и возможностей использования творческого потенциала;   | прохождение и практики  |   |
| ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.                            | -уметь самостоятельно осваивать новые методы исследований и адаптироваться к решению новых практических задач<br>выходить за рамки достигнутого, работать из интереса и во благо<br>-иметь практический опыт быстрой адаптации к изменениям условий среды, решения задач, требованиями должностных обязанностей  | Использование современных технологий профессиональной деятельности и в области туризма  | соответствие используемых технологий при выполнении профессиональных задач современным тенденциям в области туризма                     |
| ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.                                    | -уметь определять и анализировать потребности заказчика; выбирать оптимальный туристский продукт<br>-владеть способами выявления и анализа потребностей заказчиков и подбора оптимального туристского продукта;  | собеседование с клиентом в процессе получения заказа, подобранные варианты турпродуктов | полнота собранной от клиента информации для реализации его запросов<br>соответствие подобранных вариантов турпродуктов запросам клиента |
| ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.  | -уметь осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); взаимодействовать с потребителями и с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям;<br>-владеть методами проведения сравнительного анализа предложений туроператоров, разработки рекламных материалов и презентации турпродукта; | презентация турпродукта, ответы на вопросы заказчика по турпродуктам                    | полнота и доступность презентации турпродуктов клиенту, ответов на вопросы заказчика  |
| ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского                                    | -уметь составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;<br>-владеть способами взаимодействия с туроператорами по реализации и  | заполненный агентский договор, заполненный отчет агента о продажах туров                | правильность заполнения агентского договора, отчета агента о продажах туров   |

| Компетенции  | Результаты обучения   | Показатель оценивания  | Критерии оценивания   |
|--|---|--|---|
| продукта.  | продвижению турпродукта с использованием современной офисной техники;   |  |   |
| ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя. | -уметь оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты;<br>-владеть навыками оформления и расчета стоимости турпакета (или его элементов) по заявке потребителя  | Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя  | правильность расчета стоимости турпакета, полнота учета в расчете стоимости услуг, включенных в турпакет  |
| ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).            | -уметь 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;<br>-владеть навыками оформления турпакета                   | Оформленный договор о реализации турпродукта, заполненный бланк турпутевки   | правильность заполнения и оформления договора о реализации турпродукта, бланка турпутевки   |
| ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.            | -уметь 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;<br>-владеть методами оказания визовой поддержки потребителю | представление информации о требованиях к пакету документов для получения визы, к их оформлению, заполненная анкета на получение визы | полнота представленной информации о требованиях к пакету документов для получения визы, к их оформлению, правильность заполнения анкеты на получение визы |
| ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.                                | -уметь оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки) приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности;<br>-владеть способами оформления документации строгой отчетности  | заполненный бланк турпутевки, отчет агента о продажах туров  | правильность заполнения и оформления бланка турпутевки, отчета агента о продажах туров  |

## **Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности**

### **1. Вопросы для устного опроса:**

- Какие основные функции выполняют туристские агентства?
- Какие основные законодательные и нормативно-правовые акты, регулируют деятельность туристского агентства?
- Какие требования предъявляют нормативно-правовые акты к оказанию услуг по реализации турпродукта?
- Какую информацию должно предоставить турагентство заказчику турпродукта?
- Какую обязательную информацию должен содержать договор о реализации турпродукта?
- Какие должностные обязанности выполняет агент по туризму в туристском агентстве?

### **2. Задания на практику:**

- 1) составить базу туроператоров, с которыми возможно заключение агентского договора для дальнейшей работы. База должна содержать следующие сведения: торговое и полное наименование туроператора, адрес его местонахождения, адрес официального сайта в сети Интернет, перечень направлений, по которым работает туроператор, регионы, в которых работает туроператор, иные сведения, необходимые для работы турагента;
- 2) оформить агентский договор с туроператором на реализацию его турпродуктов;
- 3) осуществить подбор турпродуктов для клиента, желающего провести в июне месяце отпуск, продолжительностью 7-12 дней, с семьей (супруга и двое детей). (Остальные запросы клиента выявляются в процессе собеседования);
- 4) презентовать подобранные варианты турпродуктов, ответить на интересующие клиента вопросы, получить от него заказ;
- 5) оформить продажу тура, заполнив необходимые для этого документы;
- 6) заполнить отчет агента о продаже тура;
- 7) по запросу клиента подобрать ему необходимые услуги для индивидуального путешествия, произвести расчет полной стоимости услуг, проинформировать клиента о порядке реализации туристских услуг;
- 8) предоставить полную и актуальную информацию о требованиях консульства Испании к пакету документов, предоставляемых для оформления визы. Заполнить анкету на получение визы.

### **Методические материалы, определяющие процедуры оценивания**

Аттестация по итогам учебной практики проводится на основании оформленного в установленном порядке письменного дневника практики, неотъемлемой частью которого является аттестационный лист по практике и отчета по практике.

В аттестационном листе по практике оценивается степень сформированности компетенций студента, то есть наличие у него знаний и навыков (общих и профессиональных компетенций), необходимых для выполнения должностных обязанностей специалиста по туризму.

По итогам аттестации руководитель практики от института делает заключение о выполнении программы практики, достижении поставленных целей и оценке по результатам практики.

### **Описание шкал оценивания**

Результаты практики оцениваются по двубальной системе– «зачетно» и «не зачтено»). Принимается во внимание:

- содержание записей в дневнике и аккуратность его ведения,
- качество отчета по практике,
- выступление на защите отчета по практике.

«Зачтено» выставляется, если более половины критериев оценивания в большей степени выполняются. Если в большей степени выполняются менее половины критериев, выставляется оценка «не зачтено».

## 10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Основные источники:

1. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги
2. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
3. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения
4. Веселова Н.Ю. Технология и организация сопровождения туристов [Электронный ресурс] : учебное пособие для СПО / Н.Ю. Веселова, Н.В. Иванова, Н.А. Мальшина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Профобразование, 2018. — 61 с. — 978-5-4488-0191-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74506.html>
6. Деятельность службы безопасности гостиницы [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов направления подготовки «Гостиничное дело», «Экономическая безопасность» / Е.И. Макринова [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2017. — 144 с. — 978-5-4383-0162-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/73640.html>

Дополнительные источники:

1. Безопасность жизнедеятельности [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / В.О. Евсеев [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2017. — 453 с. — 978-5-394-02026-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/60384.html>
2. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг [Электронный ресурс] : практическое пособие / М.В. Кобяк. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2014. — 290 с. — 978-5-4383-0029-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30214.html>
3. Корчагин В.А. Выбор рационального типа автобуса [Электронный ресурс] : монография / В.А. Корчагин, А.В. Гринченко. — Электрон. текстовые данные. — Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2014. — 87 с. — 978-5-88247-636-5. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/55076.html>

### Нормативно-правовые акты

1. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ
2. О защите прав потребителей: Закон РФ от 07.02.1992г. № 2300-1
3. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта: Утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 июля 2007 г. № 452

### Периодические издания

1. <http://turizmbezgranic.ru/> - журнал «Туризм без границ»
  2. [https://tourbus.ru/m\\_info/](https://tourbus.ru/m_info/) - журнал «Туристический бизнес»
  3. <http://www.voyagemagazine.ru/> - журнал «Вояж»:
  4. <http://jurnali-online.ru/geo/> - журнал он-лайн «GEO»
  5. <https://2018.tourismexpo.ru/> - журнал [Туризм: практика, проблемы, перспективы](#)
  6. <http://spst-journal.org/> журнал Современные проблемы сервиса и туризма
- Б)программное обеспечение информационно-справочные системы и ресурсы сети Интернет  
ПО: MSWord, Excell, , браузер для просмотра интернет-страниц  
<https://www.russiatourism.ru> Федеральное агентство по туризму Министерства культуры Российской федерации

<http://www.rostourunion.ru> Российский союз туристической индустрии

<http://www.tagazeta.ru> Электронная газета «Турагент»

<http://www.maprest.ru> Туристическая карта России

**Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы, Интернет-ресурсы**

<https://www.russiatourism.ru> Федеральное агентство по туризму Министерства культуры Российской Федерации

<http://www.rostourunion.ru> Российский союз туристической индустрии

<http://www.tagazeta.ru> Электронная газета «Турагент»

<http://www.maprest.ru> Туристическая карта России

**11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ**

Материально-техническое обеспечение предприятий туристической индустрии: технологическое оборудование предприятия, выход в систему Интернет; офисные помещения туристических предприятий, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении производственных работ.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

**ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
**(практика по профилю специальности)**  
**по профессиональному модулю «Предоставление турагентских услуг»**  
*(тип практики)*

Студента /Аспиранта \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

Специальности/ Направления подготовки \_\_\_\_\_

Продолжительность практики \_\_\_\_\_

Место проведения практики \_\_\_\_\_

Договор № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Сроки прохождения практики с « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

(должность, ФИО, подпись)

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_

(должность, ФИО, подпись)

Ставрополь, 20\_\_ г.

## ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

### 1. Содержание практики

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)  | Формы текущего контроля  |
|-------|--------------------------|--|--|
| 1     | Подготовительный этап    | Ознакомительная лекция по порядку прохождения практики, заполнению дневника практики, требованиях к отчетной документации по практике, порядку проведения практики – 3 часа  | -  |
|       |                          | Изучение основных функций турагента, нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность турагента и правил оказания услуг по реализации турпродукта, изучение должностных обязанностей агента по туризму – 9 часов   | устный опрос   |
| 2     | Производственный этап    | Изучение рынка туроператоров, составление базы туроператоров – 12 часов  | проверка выполненных заданий и заполнения дневника практики                        |
|       |                          | Оформление договора с туроператором – 6 часов  |  |
|       |                          | Подбор и реализация пэкидж-тура по запросу клиента:<br>– определение потребностей клиента, подбор нескольких вариантов туров, презентация тура – 16 часов;<br>– оформление продажи тура (договор, турпутевка, акт выполненных работ) – 15 часов<br>Заполнение отчета агента – 3 часа |  |
|       |                          | Подбор туристских услуг по индивидуальному заказу клиента и расчет полной стоимости услуг – 12 часов   |  |
|       |                          | Предоставление полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы – 12 часов  |  |
|       |                          | Заполнение анкеты на получение шенгенской визы – 6 часов   |  |
|       |                          | <b>Индивидуальное задание на практику</b>  |  |
| 3     | Заключительный этап      | Систематизация собранной информации, выполненных работ, подготовка отчета по практике – 10 часов   | проверка корректности заполнения дневника практики и содержания отчета по практике |
|       |                          | Защита отчета – 2 часа   |  |

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_ /И.О. Фамилия/

**Согласовано:**

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_ /И.О. Фамилия/



### Рабочий график (план) проведения практики\*

| №<br>п/п | Мероприятия  | Сроки<br>проведения |
|----------|--|---------------------|
|          | Ознакомительная лекция по порядку прохождения практики, заполнению дневника практики, требованиях к отчетной документации по практике, порядку проведения практики   |                     |
|          | Изучение основных функций турагента, нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность турагента и правил оказания услуг по реализации турпродукта, изучение должностных обязанностей агента по туризму |                     |
|          | Изучение рынка туроператоров, составление базы туроператоров   |                     |
|          | Оформление договора с туроператором  |                     |
|          | Подбор и реализация пэкидж-тура по запросу клиента:<br>– определение потребностей клиента, подбор нескольких вариантов туров, презентация тура   |                     |
|          | Подбор туристских услуг по индивидуальному заказу клиента и расчет полной стоимости услуг  |                     |
|          | Предоставление полной и актуальной информации о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы   |                     |
|          | Заполнение анкеты на получение шенгенской визы   |                     |
|          | Систематизация собранной информации, выполненных работ, подготовка отчета по практике  |                     |
|          | Защита отчета  |                     |

*\*при проведении практики в профильной организации руководителем практики от института и руководителем практики от профильной организации составляется совместный рабочий график (план) проведения практики*

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_ /И.О. Фамилия/

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_ /И.О. Фамилия/

**2. Ежедневная работа**

| <b>День<br/>практики</b> | <b>Дата</b> | <b>Содержание работы</b> | <b>Отметка<br/>руководителя<br/>практики о<br/>выполнении</b> |
|--------------------------|-------------|--------------------------|---|
| 1                        |             |                          |   |
| 2                        |             |                          |   |
| 3                        |             |                          |   |
| 4                        |             |                          |   |
| 5                        |             |                          |   |



**АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ**

| <p>_____ ,<br/> <i>ФИО</i><br/>                 обучающийся(аяся) на ___ курсе специальности СПО _____<br/>                 успешно прошел(ла) _____ практику _____<br/>                 в объеме _____ недель ( _____ часов) с «___» _____ 20__ г. по «___»<br/>                 _____ 20__ г.<br/>                 в организации _____<br/> <i>наименование организации</i></p> |  |  |   |   |   |
|---|--|--|---|---|---|
| <b>Сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций</b>   |  |  |   |   |   |
| Код и наименование профессиональных компетенций   | Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики  | Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика (оценивается по четырехбалльной шкале в зависимости от уровня качества выполнения работ) |   |   |   |
|   |  | 2  | 3 | 4 | 5 |
| ПК 1.1. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.   | собеседование с клиентом в процессе получения заказа, подобранные варианты турпродуктов  |  |   |   |   |
| ПК 1.2. Информировать потребителя о туристских продуктах.   | презентация турпродукта, ответы на вопросы заказчика по турпродуктам   |  |   |   |   |
| ПК 1.3. Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.   | заполненный агентский договор, заполненный отчет агента о продажах туров   |  |   |   |   |
| ПК 1.4. Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.  | Расчет стоимости турпакета в соответствии с заявкой потребителя  |  |   |   |   |
| ПК 1.5. Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).   | Оформленный договор о реализации турпродукта, заполненный бланк турпутевки   |  |   |   |   |
| ПК 1.6. Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.   | представление информации о требованиях к пакету документов для получения визы, к их оформлению, заполненная анкета на получение визы |  |   |   |   |
| ПК 1.7. Оформлять документы строгой отчетности.   | заполненный бланк турпутевки, отчет агента о продажах туров  |  |   |   |   |
| Подпись руководителя практики от организации<br>_____ / _____<br><div style="text-align: right;"><i>ФИО, должность</i></div> Подпись руководителя практики от института<br>_____ / _____<br><div style="text-align: right;"><i>ФИО, должность</i></div>   |  |  |   |   |   |

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

УТВЕРЖДАЮ  
Должность руководителя  
профильной организации  
\_\_\_\_\_ И.О.Фамилия  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**  
(по профилю специальности)  
по профессиональному модулю  
«Предоставление турагентских услуг»

Выполнил(а):

\_\_\_\_\_  
студент(ка) \_\_\_\_\_ курса  
направления подготовки  
43.02.10 Туризм  
Группы \_\_\_\_\_

Руководитель практики от организации:

\_\_\_\_\_  
*подпись, фамилия и инициалы, должность*  
Руководитель практики от института:

\_\_\_\_\_  
*подпись, фамилия и инициалы, должность*

Оценка по практике:

\_\_\_\_\_  
оценка \_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ставрополь, 20\_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
|--|--|
| 1. Общая характеристика организации .....      |  |
| 2. Турагентская деятельность организации ..... |  |
| Заключение .....                               |  |

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ОРГАНИЗАЦИИ**

Наименование организации –

Форма собственности –

Организационно-правовая форма–

Местоположение организации:

Режим работы предприятия:

Цель и виды деятельности:

## 2. ТУРАГЕНТСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ

Перечень услуг, оказываемых в организации:

Документы, регламентирующие деятельность организации:

– нормативные и законодательные документы, регламентирующие деятельность организации:

– перечень видов договоров:

Основное содержание должностной инструкции специалиста по туризму:

Наименование должности –

Должностные обязанности:

Права:

Ответственность:

Применяемые правила и стандарты обслуживания, этапы обслуживания клиентов:

Перечень туроператоров, с которыми взаимодействует турагентство:

Порядок взаимодействия турагентства с туроператорами (этапы, формы, документы, сопровождающие взаимодействие):

Документы, оформляемые при реализации турпродуктов:

Применяемые технологии продвижения турпродуктов: