

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа



О.Б. Прохорова

31 августа

2020 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ
ТУРИСТОВ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ

Челябинск 2020

Рабочая программа производственной практики ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов основной профессиональной образовательной программы 43.02.10 Туризм рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета № 1, протокол № 1 от «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора

Л.П. Попкова
« 28 » августа 2020 г.



Специалист по УМР

О.А. Швецова
« 28 » августа 2020 г.



Разработчик: И.В. Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа производственной практики ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм.

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа производственной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.10 Туризм** в части освоения основных видов профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК).

Рабочая программа производственной практики может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах повышения квалификации и переподготовки работников) по специальности «Туризм» при наличии среднего общего образования.

1.2. Цели и задачи производственной практики – требования к результатам освоения производственной практики

При реализации ОПОП СПО по специальности производственная практика включает в себя следующие этапы: практика по профилю специальности и преддипломная практика.

Практика по профилю специальности направлена на формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся

В ходе освоения производственной практики **ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»** должен

иметь практический опыт:

- оценки готовности группы к турпоездке (ПО-2.1);
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках (ПО-2.2);
- сопровождения туристов на маршруте (ПО-2.3);
- организации досуга туристов (ПО-2.4);
- контроля качества предоставляемых туристу услуг (ПО-2.5);
- составления отчёта по итогам туристской поездки (ПО-2.6);

уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут (У-2.1);
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста (У-2.2);
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут (У-2.3);
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках (У-2.4);

- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений (У-2.5);
- организовывать движение группы по маршруту (У-2.6);
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях (У-2.7);
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования (У-2.8);
- организовывать досуг туристов (У-2.9);
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания (У-2.10);
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг (У-2.11);
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках (У-2.12);
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей (У-2.13);
- контролировать наличие туристов (У-2.14);
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации (У-2.15);
- оформлять отчёт о туристской поездке (У-2.16);
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов (У-2.17);

знать:

- основы организации туристской деятельности (З-2.1);
- правила организации туристских поездок, экскурсий (З-2.2);
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности (З-2.3);
- правила проведения инструктажа туристской группы (З-2.4);
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода (З-2.5);
- основы анимационной деятельности (З-2.6);
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах (З-2.7);
- приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг (З-2.8);
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов (З-2.9);
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта (З-2.10);
- правила оказания первой медицинской помощи; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации (З-2.11);
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания (З-2.12);
- правила составления отчётов по итогам туристской поездки (З-2.13).

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД), в том числе профессиональными компетенциями (ПК):

Код	Наименование результата обучения
ВПД 2 Предоставление услуг по сопровождению туристов	
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

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, определять 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. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Структура производственной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 36 часов, 1 неделя.

Наименование и краткое содержание вида работ на практике	Кол-во часов
Производственная практика по ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»	36
1. Организационно-ознакомительная деятельность студента в период практики - инструктаж по технике безопасности; - ознакомление с содержанием программы практики, и сроками ее реализации; - ознакомление с деятельностью руководителя сопровождающего экскурсионную группу; экскурсовода (гида); гида-переводчика.	6
2. Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут практический опыт оценки готовности группы к турпоездке;	6
3. Координирование и контроль действий туристов на маршруте практический опыт сопровождения туристов на маршруте; практический опыт организации досуга туристов; - разработка анимационных программ досуга туристов в гостинице; - разработка экскурсионной программы; - оценка качества подготовки и проведения экскурсии;	6
4. Обеспечение безопасности туристов на маршруте практический опыт сопровождения туристов на маршруте; практический опыт проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках; - анализ проблем безопасности на туристских маршрутах; - разработка плана безопасной организации экскурсии (турпохода, турпоездки); - разработка индивидуальной инструкции по технике безопасности при организации туристических походов и поездок; - заполнение необходимой документации по технике безопасности при организации туристических поездок; - проведение инструктажа по технике безопасности туристов на русском и иностранном языках; - отработка действий при возникновении чрезвычайной ситуации.	6
5. Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной практический опыт контроля качества предоставляемых туристу услуг; - контроль качества транспортных услуг; - контроль качества услуг по размещению и питанию.	6
6. Оформление отчетной документации о туристской поездке. Защита отчета по практике практический опыт составления отчёта по итогам туристской поездки; - оформление отчёта о туристской поездке; - анализ и оформление отчёта о просмотренной экскурсии; - ведение дневника практиканта; - оформление итогового отчета по практике.	6

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы производственной практики предполагает её прохождение на базе туристских фирм, туроператоров, являющихся социальными партнерами колледжа ИСТС.

Оборудование турфирмы:

1. Наличие оборудованных рабочих мест для персонала.
2. Техническое обеспечение оперативной деятельности: средства связи, включая факсимильную связь, компьютер, копировальную и множительную технику, сканер, технические средства для осуществления банковских и кассовых операций.
3. Программное обеспечение оперативной деятельности: офисный пакет Microsoft, программный комплекс САМО-турагент или Мастер-турагент (желательно).
4. Наличие оборудования для хранения денежных средств и бланков строгой отчетности.
5. Рекламные проспекты, каталоги и пр. должны быть расположены в доступном для посетителей месте и подобраны по турам.
6. Наличие стульев (кресел) для обслуживаемых посетителей.
7. Наличие мест для ожидающих посетителей.
8. Уголок потребителя.

4.2. Информационное обеспечение производственной практики

Основная литература:

1. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453224>

2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466298>

3. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456962>

Дополнительная литература:

1. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие. – М.: Инфра-М, 2014
2. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой [Текст]: учебное пособие для ВПО. – М.: Инфра-М, 2014
3. Матюхина, Ю. А. Организация туристской индустрии [Текст]: учеб. пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014
4. Брашнов, Д.Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст]: учеб. пособие . – М.: Альфа М., 2015
5. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст]: учеб. пособие.– М.: Инфра-М, 2014
6. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст]: учеб. пособие.– М.: Форум, 2014
7. Бикташева, Д.Л. Менеджмент в туризме [Текст]: учеб пособие для СПО. – М.: Инфра-М, 2014
8. Скобельцына, А.С. Технология и организация экскурсионных услуг [Текст]: учебник для ВПО. – М.: Академия, 2013
9. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие для ВПО. – М., 2014

4.3 Формы отчётности по практике

В период прохождения практики обучающимся ведется дневник практики. По результатам практики обучающимся составляется отчет, который утверждается организацией.

В качестве приложения к дневнику практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-, материалы, наглядные образцы изделий, подтверждающие практический опыт, полученный на практике.

По окончании практики, студент предоставляет пакет документов, который включает в себя:

- дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта;
- отчет о прохождении практики.

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

5.1 Паспорт фонда оценочных средств

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	- Демонстрация интереса к будущей профессии: участие в профессиональных декадах, конкурсах профессионального мастерства, НПК	Портфолио обучающегося Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения содержания образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	- Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области туризма	Индивидуальный план-график производственной деятельности Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения содержания образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	- Технологическая, экономическая эффективность принятого решения в ситуации профессионального испытания - Готовность нести ответственность за результаты собственной деятельности	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практике
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	- Рациональность и результативность использования различных источников информации, включая электронные, для эффективного выполнения профессиональных задач	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практики Экспертная оценка
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- Владение ПК на уровне опытного пользователя - Решение профессиональных задач различного уровня сложности в соответствии с заявленными требованиями с использованием средств ИКТ	Аттестация обучающегося по дисциплине «Информатика и ИКТ» Интерпретация результатов наблюдений за

		деятельностью обучающегося в процессе производственной практики
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<ul style="list-style-type: none"> - Эффективность взаимодействия при работе в команде - Построение бесконфликтных отношений с коллегами, клиентами - Владение культурой общения: <ol style="list-style-type: none"> 1. умение ясно и четко излагать свои мысли (передавать информацию); 2. способность убеждать, аргументировать собственную позицию, организовывать и поддерживать диалог; 3. умение согласовывать свои действия с действиями коллег; 4. способность выбирать оптимальный стиль общения в различных (в том числе, конфликтных) ситуациях; 5. способность выстраивать межличностные отношения с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения по нормам (соблюдение этических норм общения). 	Анкетирование Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе производственной практики
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	<ul style="list-style-type: none"> - Развитие самоменеджмента обучающегося - Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий 	Экспертная оценка решения ситуационных задач Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	<ul style="list-style-type: none"> - Планирование обучающимися повышения своего квалификационного уровня - Организация самостоятельной работы 	Экспертная оценка решения ситуационных задач Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> - Анализ инноваций в области профессиональной деятельности - Владение информацией о современном состоянии технологий профессиональной 	Экспертная оценка решения ситуационных задач Экспертная

	деятельности	оценка выполнения индивидуальных заданий
--	--------------	--

5.2 Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Входной контроль	Оценивание выполнения поручений по заданию работодателя	<p>Оценка «Отлично» выставляется за:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение технологии выполнения. 2. Самостоятельное выполнение практических заданий. 3. Соответствие выполненной услуги показателям и критериям оценки качества. 3. Соблюдение норм обслуживания. <p>Оценка «Хорошо» выставляется за:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соблюдение технологии выполнения. 2. Выполнение практических заданий с помощью преподавателя. 3. Соответствие выполненной услуги показателям и критериям оценки качества 4. Соблюдение норм обслуживания. <p>Оценка «Удовлетворительно» выставляется за:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Неточное соблюдение технологии выполнения. 2. Выполнение практических заданий с помощью преподавателя. 3. Незначительные отклонения в соответствии выполненной услуги показателям и критериям оценки качества 4. Нарушение норм обслуживания. <p>Оценка «Неудовлетворительно» выставляется за:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Нарушение технологии выполнения. 2. Выполнение практических заданий с помощью преподавателя. 3. Существенные отклонения в соответствии выполненной услуги показателям и критериям оценки качества. 4. Несоблюдение норм обслуживания.
Текущий контроль	Оценивание выполненных практических заданий	<p>Оценка «Отлично» выставляется за успешное выполнение всех поставленных задач.</p> <p>Оценка «Хорошо» выставляется за достаточное хорошее выполнение задач, допускается 1-2 замечания от</p>

		<p>руководителя.</p> <p>Оценка «Удовлетворительно» выставляется за систематические или грубые ошибки при выполнении поставленных задач.</p> <p>Оценка «Неудовлетворительно» выставляется за невыполнение задач руководства организации, отсутствие мотивированного отказа от выполнения поставленных задач.</p>
Итоговый контроль	Оценивание ведения Дневника практики	<p>Оценка «Отлично» выставляется за правильное заполнение дневника практики, за его своевременное заполнение и сдачу на проверку.</p> <p>Оценка «Хорошо» выставляется за правильное заполнение дневника практики, однако незначительно нарушены сроки сдачи дневника или допущены 1-2 негрубые ошибки.</p> <p>Оценка «Удовлетворительно» выставляется за заполнение дневника практики с грубыми или многочисленными ошибками.</p> <p>Оценка «Неудовлетворительно» выставляется за несвоевременную сдачу дневника практики, нарушение сроков заполнения дневника, наличие грубых, многочисленных ошибок.</p>
	Оценивание портфолио работ	<p>Оценка «Отлично» выставляется за:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Оформление и представление портфолио в соответствии с перечнем работ и требованиями к оформлению. <p>Оценка «Хорошо» выставляется за:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представление портфолио в соответствии с перечнем работ. 2. Оформление портфолио с нарушением требований к оформлению. <p>Оценка «Удовлетворительно» выставляется за:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Представление портфолио с неполным перечнем работ 2. Оформление портфолио с нарушением требований к оформлению. <p>Оценка «Неудовлетворительно» выставляется за:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие портфолио работ.
	Оценка руководителем практики правильности выполнения и защита отчета по учебной практике	<p>Оценка «Отлично» выставляется за своевременную сдачу отчета, его уверенную защиту, правильные ответы на дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка «Хорошо» выставляется за своевременную сдачу отчета, неуверенность или растерянность при</p>

		<p>защите, допускается 1-2 незначительные ошибки при ответе на дополнительные вопросы.</p> <p>Оценка «Удовлетворительно» выставляется за незначительное нарушение сроков сдачи отчеты, недостаточную проработку вопросов и доклада к защите, содержатся 1-2 грубые ошибки в отчете.</p> <p>Оценка «Неудовлетворительно» выставляется за нарушение сроков сдачи отчета, отсутствие обязательных пунктов для выполнения, содержатся грубые ошибки в терминологии.</p>
--	--	---

5.3 Перечень индивидуальных заданий

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

1. Анализ проблем безопасности на туристских маршрутах
2. Планирование безопасной организации туров
3. Разработка формы и методов проведения экскурсий
4. Проектирование программы экскурсии с учетом физиологических потребностей туристов
5. Организация проведения стандартной обзорной экскурсии
6. Организация проведения экскурсии по специальной программе
7. Разработка концепции анимационной программы для туристского предприятия.
8. Разработка модели и сценария анимационной программы для туристского предприятия.
9. Разработка сценария для проведения детского анимационного праздника
10. Разработка концепции анимационного праздника на предприятии питания
11. Проектирование анимационной услуги – организация семейного досуга во время культурно-познавательного тура
12. Проектирование анимационной услуги – организация романтического вечера для молодоженов
13. Проектирование анимационной услуги – организация досуга на предприятии питания
14. Проектирование анимационной услуги – организация отдыха для лиц с ограниченными возможностями
15. Разработка правил техники безопасности для туристов во время автобусных туров
16. Разработка правил техники безопасности для туристов для культурно-познавательного тура

17. Разработка правил техники безопасности для туристов для горнолыжных туров

18. Разработка правил техники безопасности для туристов для активного отдыха

19. Разработка правил техники безопасности для туристов во время проживания в гостинице

20. Разработка правил техники безопасности для туристов на маршрутах повышенной сложности