

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ
ТУРИСТОВ
основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ

Челябинск 2020

Рабочая программа учебной 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 учебной 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа учебной 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 учебной 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 учебной практики – требования к результатам освоения учебной практики

Учебная практика по специальности направлена на формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности.

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

В ходе освоения учебной 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной практики является овладение обучающимися видами 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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Структура учебной практики

Общая трудоемкость учебной практики составляет 36 часов, 1 неделя

Наименование и краткое содержание вида работ на практике	Кол-во часов
Учебная практика по ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»	36
Занятие 1. Оказание услуг по сопровождению туристов 1. Подготовка документов, необходимых для выхода группы на маршрут и сопровождения туристов 2. Оценка готовности группы к турпоездке, проведение инструктажа туристов 3. Организация движения группы по маршруту. 4. Проведение контроля качества предоставляемых туристу услуг. 5. Решение задач по оказанию первой медицинской помощи. Алгоритм взаимодействия со службами быстрого реагирования. 6. Составление отчёта по итогам туристской поездки	6
Занятие 2. Организация размещения и питания туристов 1. Ознакомление с организацией размещения и обслуживания туристов в гостиничных и туристских комплексах. 2. Выполнение процедуры бронирования мест размещения 3. Организация питания туристов в турпоходах 4. Контроль качества предоставляемых туристу услуг размещения и питания	6
Занятие 3. Организация досуга туристов 1. Закрепление правил организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах 2. Организация анимационного обслуживания туристов 3. Оценка качества туристского и гостиничного обслуживания туристов	6
Занятие 4. Организация экскурсионного обслуживания туристов 1. Отработка навыков обращения за помощью при наступлении чрезвычайной ситуации 2. Проведение инструктажа по ТБ при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках 3. Проведение инструктажа об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей 4. Контроль наличия туристов на маршруте 5. Контроль качества экскурсионных и сопутствующих услуг	6
Занятие 5. Оказание транспортных услуг в туризме 1. Ознакомление с особенностями работы систем бронирования авиаперевозок, ж/д и автобусных перевозок 2. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут 3. Проведение инструктажа по технике безопасности на транспорте	6
Занятие 6. Защита отчета по практике 1. Сдача дневника практики, отчета по практике 2. Защита портфолио индивидуальных достижений за период практики 3. Ответы на дополнительные вопросы комиссии	6

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Учебная практика проводится в оборудованных учебных помещениях:

Лаборатория «Информационно-коммуникационных технологий»:

- 1) Компьютер,
- 2) Выход в Интернет,
- 3) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip.
- 4) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал,
 - средства контроля.

Мультимедийная лаборатория иностранных языков:

- 1) Компьютер,
- 2) Выход в Интернет,
- 3) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip.
- 4) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал,
 - средства контроля.

«Учебный (тренинговый) офис»

- 1) Компьютер,
- 2) Выход в Интернет,
- 3) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip.
- 4) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал,
 - средства контроля.

4.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной 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 УЧЕБНОЙ 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 учебной практики
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 учебной деятельности Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе учебной практики
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 учебной практики
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 учебной практики Экспертная оценка
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в	- Владение ПК на уровне опытного пользователя - Решение профессиональных	Интерпретация результатов наблюдений за

профессиональной деятельности	задач различного уровня сложности в соответствии с заявленными требованиями с использованием средств ИКТ	деятельностью обучающегося в процессе учебной 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). 	<p>Анкетирование</p> <p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе учебной практики</p>
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 	<p>Экспертная оценка решения ситуационных задач</p> <p>Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий</p>
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 	<p>Экспертная оценка решения ситуационных задач</p> <p>Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий</p>
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 деятельности 	<p>Экспертная оценка решения ситуационных задач</p> <p>Экспертная оценка</p>

		выполнения индивидуальных заданий
--	--	---

5.2 Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Входной контроль	Тестирование	Оценка «Отлично» выставляется за 81%-100% правильных ответов. Оценка «Хорошо» выставляется за 71%-80% правильных ответов. Оценка «Удовлетворительно» выставляется за 61%-70% правильных ответов. Оценка «Неудовлетворительно» выставляется за менее 60% правильных ответов.
Текущий контроль	Оценивание выполненных практических заданий	Оценка «Отлично» выставляется за успешное выполнение всех поставленных задач. Оценка «Хорошо» выставляется за достаточное хорошее выполнение задач, допускается 1-2 замечания от руководителя. Оценка «Удовлетворительно» выставляется за систематические или грубые ошибки при выполнении поставленных задач. Оценка «Неудовлетворительно» выставляется за невыполнение задач руководства организации, отсутствие мотивированного отказа от выполнения поставленных задач.
Итоговый контроль	Оценивание ведения Дневника практики	Оценка «Отлично» выставляется за правильное заполнение дневника практики, за его своевременное заполнение и сдачу на проверку. Оценка «Хорошо» выставляется за правильное заполнение дневника практики, однако незначительно нарушены сроки сдачи дневника или допущены 1-2 негрубые ошибки. Оценка «Удовлетворительно» выставляется за заполнение дневника практики с грубыми или многочисленными ошибками. Оценка «Неудовлетворительно» выставляется за несвоевременную сдачу дневника практики, нарушение сроков заполнения дневника, наличие грубых, многочисленных ошибок.

	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 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

Учебная практика ПМ.02:

1. Организация транспортных услуг на предприятии (экскурсионном бюро).
2. Учет потребностей туристов при организации экскурсий, путешествий, при подборе тура.
3. Организация проведения стандартной обзорной экскурсии.
4. Анализ организации проведения экскурсии по специальной программе.

5. Обеспечение мер безопасности туристов.
6. Планирование безопасной организации туров.
7. Методические разработки новых форм и методов проведения экскурсий.
8. Анализ проблем безопасности на туристских маршрутах.