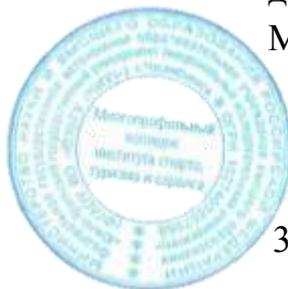


Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа



О.Б. Прохорова

30 августа 2021 г

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

Челябинск 2021

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 «27» августа 2021 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по НМР

Специалист по УМР

И.Н. Романенко

« 27» августа 2021 г.

О.А. Швецова

« 27» августа 2021 г.

Разработчик: И.В. Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Внешняя экспертиза: Мосина Людмила Михайловна, генеральный директор
ООО Турбюро «Спутник»
Пызина Ирина Викторовна, директор турагентства
«Лавка странствий»

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

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

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. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Основная литература:

1. 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>

2. 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>

3. 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>

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 Место практики в структуре ОПОП СПО

Освоению производственной практики предшествует изучение учебных дисциплин ЕН.01 Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности, ОГСЭ.04 Иностранный язык, ОП.02 Организация туристской индустрии, ОП.05В Человек и его потребности, ОП.09В Основы туризма, МДК 03.01 Технология и организация туроператорской деятельности, МДК 03.02 Маркетинговые технологии в туризме, МДК 01.01 Технология продаж и продвижения турпродукта, МДК 01.02 Технология и организация турагентской деятельности, МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов, МДК 02.02 Организация досуга туристов, МДК 04.01 Управление деятельностью функционального подразделения, МДК 04.02 Современная оргтехника и организация делопроизводства.

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым для прохождения данной практики и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

- владеть навыками деловой речи, вступать в диалог с клиентами и коллегами;
- знать основные туристские термины, различать подобные по звучанию понятия;
- знать правила заполнения основной документации по формированию турпродукта;
- планировать свое время и распределять обязанности;
- взаимодействовать с турагентами и туроператорами;
- оформлять отчеты по туристским поездкам;
- знать правила организации туристских поездок;
- уметь работать с компьютерной техникой, искать информацию в интернете.

4.4 Общие требования к организации производственной практики

Освоение производственной практики производится в соответствии с учебным планом по специальности СПО 43.02.10 Туризм и календарным графиком, утвержденным директором колледжа.

Производственная практика проводится в организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями.

В период прохождения производственной практики обучающиеся могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики.

Преддипломная практика проводится непрерывно после освоения учебной практики и практики по профилю специальности.

С целью методического обеспечения прохождения производственной практики разрабатываются методические рекомендации для обучающихся.

Организацию и руководство практикой по профилю специальности (профессии) и преддипломной практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации и от организации.

По результатам практики руководителями практики от организации и от образовательной организации формируется аттестационный лист, содержащий сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристика на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Аттестация по итогам производственной практики проводится с учетом (или на основании) результатов ее прохождения, подтверждаемых документами соответствующих организаций.

Результаты прохождения практики представляются обучающимся в образовательную организацию и учитываются при прохождении государственной итоговой аттестации.

Обучающиеся, не прошедшие практику или получившие отрицательную оценку, не допускаются к прохождению государственной итоговой аттестации.

4.5 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

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	- Рациональность и результативность использования различных источников информации, включая электронные, для эффективного	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в

личностного развития	выполнения профессиональных задач	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	- Эффективность взаимодействия при работе в команде - Построение бесконфликтных отношений с коллегами, клиентами - Владение культурой общения: 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	- 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 	<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 выполнения индивидуальных заданий</p>