


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
**«КРЫМСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
имени В.И. Вернадского»**
(ФГАОУ ВО «КФУ им. В.И. Вернадского»)
Таврический колледж
(структурное подразделение)

УТВЕРЖДАЮ


Заместитель директора по учебной
работе



«28» августа 2018 г. Л.С. Кучер

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора по учебно-
производственной практике



«28» августа 2018 г. Г.Г. Малюга

**ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Специальность **43.02.10 Туризм**

2018 г.

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (утвержден приказом Минобрнауки России от 7 мая 2014 г. № 474) программы подготовки специалиста среднего звена (ППССЗ) по направлению подготовки 43.00.00 Сервис и туризм специальности 43.03.02 Туризм.

Организация-разработчик:

Таврический колледж (структурное подразделение) ФГАОУ ВО «КФУ им. В. И. Вернадского».

Разработчики: Богославская Екатерина Игорьевна, преподаватель

Лагунова Анна Павловна, преподаватель

Рассмотрено и утверждено на заседании Выпускающей методической комиссии по направлению подготовки 43.00.00 Сервис и туризм

от «28» августа 2018 г.

протокол № 1

Председатель  Беленькая Е.Р.

Содержание

1. Паспорт рабочей программы учебной практики.....	4
2. Результаты освоения программы учебной практики.....	7
3. Содержание учебной практики.....	10
4. Условия реализации учебной программы.....	13
5. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики.....	15

1. Паспорт рабочей программы

Программа учебной практики разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» (утвержден приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 7 мая 2014 г. № 474).

1.1 Область применения программы

Программа учебной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм», квалификация – специалист по туризму, в части освоения основного вида профессиональной деятельности и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

1.2 Цель учебной практики, требования к результатам освоения учебной практики

Целью учебной практики является систематизация, обобщение, закрепление, углубление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемой специальности, развитие общих и профессиональных компетенций, освоение современных производственных процессов, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

1.3 Основными задачами учебной практики являются:

- анализ деятельности туристских организаций;
- приобретение навыков работы с документами, справочниками, нормативными и законодательными материалами;
- развитие профессиональных навыков и навыков деловой коммуникации;
- формирование у обучающихся профессиональных компетенций;
- составление досуговой программы.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

Иметь практический опыт:

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождение туристов на маршруте;
- организация досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчета по итогам туристской поездки.

Уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы и индивидуального туриста;
- организовывать досуг туристов;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчет о туристской поездке;
- оценивать качество туристского обслуживания туристов;

Знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различных категорий сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- правила анимационной деятельности;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
- приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походах;

Во время прохождения данной практики значительно увеличивается коммуникативный потенциал личности будущего сотрудника туристической деятельности, растет его коммуникативная компетенция, реализующаяся в процессе коммуникативной деятельности.

1.4 Количество часов на освоение программы учебной практики

В рамках освоения ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»
– 144 часа.

2. Результаты освоения программы учебной практики.

Результатом прохождения учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности специалиста по туризму, в том числе профессиональными (ПК) и общекультурными (ОК) компетенциями:

Таблица 1 – Общекультурные и профессиональные компетенции

Код компетенции	Расшифровка	Планируемые результаты
ОК-1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	Знать: основные понятия и термины турагентской деятельности; Уметь применять полученные знания на практике, демонстрировать интерес к выполнению поставленных задач; Владеть: способностью к обобщению, анализу, восприятию информации
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Знать: основные методы и способы решения профессиональных задач; Уметь: оценивать эффективность и качество выполнения работ по профессии; Владеть: методами работать в команде и самостоятельно
ОК-3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Знать: возможные последствия несоблюдения технологических процессов и производственных инструкций подчиненными работниками (персоналом); Уметь: вести документацию установленного образца, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения; Владеть: навыками решения стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации процесса обслуживания туристов
ОК-4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Знать: виды источников информации для профессиональной деятельности; Уметь: организовывать эффективный поиск необходимой информации; Владеть: навыками использования различных источников, включая электронные
ОК-5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Знать: оборудование и инвентарь, используемое в области организации процесса обслуживания туристов; Уметь: пользоваться необходимым оборудованием и инвентарем Владеть: навыками безопасного использования новейшего оборудования
ОК-6	Работать в коллективе и в команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами,	Знать: основные принципы эффективного общения; Уметь: взаимодействовать с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения; Владеть: приемами эффективного общения

	руководством, потребителями.	
ОК-7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	Знать: приемы самоанализа и коррекции результатов собственной работы; Уметь: аргументировать собственную позицию и отношение к конкретным ситуациям в профессиональной деятельности; Владеть: навыками публичной и научной речи
ОК-8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Знать: приемы планирования самостоятельной работы; Уметь: организовывать самостоятельную работу при прохождении практики и написании дневника по практике; Владеть: навыками работы с информацией
ОК-9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	Знать: значение инноваций в области организации процесса обслуживания туристов; Уметь: применять инновации в области организации процесса обслуживания потребителей; Владеть: навыками отслеживания инноваций в профессиональной деятельности
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Знать: особенности туристских маршрутов (достопримечательности, памятники культуры, архитектуры, природы и т.п.); Уметь: координировать использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании; Владеть: методами подбора и реализации групповых туров
ПК 2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	Знать: ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; особенности туристских маршрутов (достопримечательности, памятники культуры, архитектуры, природы и т.п.); программу и условия обслуживания туристов на туристском маршруте; правила пребывания туристов в странах, по которым проходят маршруты; порядок проведения инструктажа с туристами; основы социальной психологии; профессиональную этику и этикет; Уметь: содействовать обеспечению мер безопасности экскурсантов (туристов); проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания; знакомить с правилами пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты; Владеть: навыками корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости

		информирования заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа
ПК 2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	<p>Знать: ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; инфраструктуру и особенности туристских направлений; особенности туристских маршрутов (достопримечательности, памятники культуры, архитектуры, природы и т.п.); условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг; программу и условия обслуживания туристов на туристском маршруте; правила пребывания туристов в странах, по которым проходят маршруты;</p> <p>Уметь: содействовать обеспечению мер безопасности экскурсантов (туристов); знакомить с правилами пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты; координировать использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании;</p> <p>Владеть: навыками корректировки работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; контроля своевременного выполнения заказа</p>
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	<p>Знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; характеристики предлагаемых туристских продуктов; инфраструктуру и особенности туристских направлений; особенности туристских маршрутов (достопримечательности, памятники культуры, архитектуры, природы и т.п.); программу и условия обслуживания туристов на туристском маршруте; правила пребывания туристов в странах, по которым проходят маршруты;</p> <p>Уметь: содействовать обеспечению мер безопасности экскурсантов (туристов); проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания; знакомить с правилами пребывания туристов в странах, по которым проходят туристские маршруты;</p> <p>Владеть: навыками по обеспечению мер безопасности экскурсантов (туристов)</p>
ПК 2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	<p>Знать: нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; особенности туристских маршрутов (достопримечательности,</p>

		<p>памятники культуры, архитектуры, природы и т.п.); условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг; программу и условия обслуживания туристов на туристском маршруте;</p> <p>Уметь: содействовать обеспечению мер безопасности экскурсантов (туристов); владеть техникой приема и переговоров, устного общения с клиентом; координировать использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании;</p> <p>Владеть: навыками координации использования различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании</p>
ПК 2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	<p>Знать: нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; правила оформления туристской документации;</p> <p>Уметь: проводить протокольные мероприятия при завершении экскурсии; обслуживать аудио- и видео оборудование;</p> <p>Владеть: навыками составления отчетов (ежедневный, ежемесячный, ежеквартальный, годовой) о выполнении заказов для последующего анализа и корректировки системы работы с заказами, ведения архива выполненных заказов, анализа итогов экскурсии</p>

3. Содержание учебной практики.

Общая трудоемкость составляет 4 недели, 144 часа.

Практика проходит в городе Симферополе и других городах Республики Крым.

Учебная практика в Таврическом колледже проходит в 5 семестре в течение четырех недель. Однако подготовка к проведению данной практики ведется задолго до ее непосредственного прохождения. Итогом практики является написание и защита отчета. Таким образом, выделяются следующие этапы практики.

1. Подготовительный этап. В это время определяется место прохождения практики, формируются студенческие группы, проводится инструктаж студентов по технике безопасности, определяются темы работ, проводится обучение студентов, готовятся документы.
2. Прохождение практики. Во время прохождения практики руководитель координирует действия студентов, уточняет задание в соответствии с обстоятельствами. Во время выездной практики среди студентов в разные дни выбираются ответственные за группу, в обязанности которых входит сбор группы,

запись экскурсии на диктофон, фотосъемка и т. д. После сбора материала происходит его обработка с целью создания пробной тематической экскурсии.

3. Заключительный этап. В это время подводятся итоги практики, обсуждаются отчеты студентов, происходит защита и апробация подготовленных студентами заданий. Завершением учебной практики является итоговая студенческая конференция, на которой обобщаются результаты и намечаются перспективы.

Тематический план и содержание учебной практики

Наименование разделов, тем		Содержание учебного материала, практических занятий и самостоятельной работы	Объем часов
1		2	3
Раздел 1. Организация и проведение подготовительного этапа туристского маршрута			24
	1	Оценка готовности группы к туристской поездке.	12
	2	Проведение инструктажа туристов по технике безопасности, охране труда.	6
	3	Требования безопасности туристов во время путешествий на различных видах транспорта (автобус, ж/д транспорт, морской транспорт, авиатранспорт).	6
Раздел 2. Организация и проведение маршрутного этапа туристского путешествия			46
	1	Составление описания и карты-схемы маршрута.	8
	2	Сопровождение туристов на маршруте.	6
	3	Составление программы обслуживания туристов в путешествии по маршруту.	6
	4	Обеспечение безопасности туристов на маршруте.	6
	5	Краткое описание района путешествия (достопримечательности, особенности рельефа местности и т. п.).	8
	6	Составление памятки для туриста.	6
	7	Оценка качества предоставляемых туристам услуг.	6
Раздел 3. Организация досуга туристов			74
	1	Изучение конкурсно-игровых программ.	15
	2	Составление методических описаний досуговых программ для туристских групп.	15
	3	Проведение самостоятельно разработанных досуговых мероприятий.	24
	4	Сбор, анализ и систематизация материалов по практике. Написание отчета по практике. Подготовка к защите отчета.	20
	Итого		144

4. Условия реализации учебной программы.

Место проведения практики.

Местом проведения учебной практики по специальности «Туризм» являются туристское пространство Республики Крым, комплексы и предприятия, имеющие необходимые материально-технические условия и высококвалифицированных специалистов.

Материально-техническое обеспечение.

Диктофоны, фотоаппараты, видеокамеры, записные книжки.

Информационное обеспечение учебной практики.

Нормативно-правовые документы

1. ГОСТ 53522 2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения. Дата введения: 15.12.2009.
2. ГОСТ Р 51885-2002. Знаки информационные для общественных мест.
3. ГОСТ 50644 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. Дата введения: 01.07.2010.

Список основной литературы

1. Акентьева С.И. Организация туристской индустрии: учебник для студентов учреждений СПО / С.И. Акентьева, В.В. Игнатьева, Г.В. Петрова. – М: Академия, 2014. – 319 с.
2. Быстров С.А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой: учебное пособие / С.А. Быстров. – М: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 400 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: znanium.com
3. Игнатьева И.Ф. Организация туристской деятельности: учебное пособие / И.Ф. Игнатьева. – СПб: Питер, 2015. – 448 с.
4. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие для СПО / А.Б. Косолапов. – М: Кнорус, 2015. – 294 с.
5. Можаяева Н.Г. Туризм: учебник для студентов системы СПО / Н.Г. Можаяева, Е.В. Богинская. – М: Гардарики УИЦ, 2014. – 270 с.

Дополнительная литература

1. Гусятникова Д.Е. Защита прав туриста / Д.Е. Гусятникова, С.А. Зиновьева. – М: Дашков и К, 2009. – 180 с.
2. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма: учебно-методическое пособие / Л.И. Егоренков. – М: Финансы и статистика, 2009. – 153 с.
3. Орловская В.П. Технология и организация предприятия туризма: учебник / В.П. Орловская; под общ. ред. проф. Е.И. Богданова. – М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 176 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: znanium.com
4. Чудновский А.Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: Учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. – М: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2012. – 336 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: znanium.com

Интернет-ресурсы

1. <http://www.russiatourism.ru> – сайт Федерального агентства по туризму РФ
2. <http://tonkosti.ru> – энциклопедия для туристов
3. <http://www.turizm.ru> – портал об отдыхе и путешествиях
4. <http://www.travel.ru> – сайт для туристов и путешественников

Форма отчета о прохождении практики.

Формой отчетности студента по практике является письменный отчет о выполнении работ и приложений к отчету, свидетельствующих о закреплении знаний, умений, приобретении практического опыта, формировании общих и профессиональных компетенций, освоении профессиональных модулей.

Отчёт о прохождении практики должен включать описание проделанной работы. В качестве приложения к отчёту должны быть представлены разработанные проектные решения, системы социально-экономических показателей, результаты оценки эффективности разработанных проектов и т.д.

Отчетные документы по практике представляются для контроля не позднее пяти дней после окончания практики (включая выходные и праздничные дни) руководителю практики и после защиты сдаются в учебный отдел колледжа. Все документы должны быть напечатаны и представлены в отдельной папке с титульным листом.

Текст отчета должен включать следующие основные структурные элементы:

1. Титульный лист.
2. Введение, в котором указываются:
 - цель, задачи, место, дата начала и продолжительность практики;
 - перечень основных работ и заданий, выполненных в процессе практики.
3. Основная часть, содержащая:
 - математическую (статистическую) обработку результатов;
 - оценку точности и достоверности данных;
 - анализ полученных результатов;
 - обоснование необходимости проведения дополнительных исследований.
4. Заключение, включающее:
 - описание навыков и умений, приобретенных в процессе практики;
 - индивидуальные выводы о практической значимости проведенного исследования для написания дипломной работы.
5. Список использованных источников.
6. Приложения, которые могут включать:
 - иллюстрации в виде фотографий, графиков, рисунков, схем, таблиц;
 - промежуточные расчеты.

Отчет о прохождении практики оформляется в соответствии с установленными требованиями. В отчете по практике должны быть отражены все виды работ, выполненные в соответствии с программой практики.

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю оценить уровень развития общих и профессиональных компетенций студента.

5. Контроль и оценка результатов освоения учебной практики.

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем практики в форме дифференцированного зачета.

По итогам практики аттестуются студенты, выполнившие программу практики и представившие дневники по практике. Формой итогового контроля прохождения практики является защита отчета.

	Результаты обучения (освоенные профессиональные компетенции)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
ПК 2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	Оформление дневника; выполнение индивидуальных заданий
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	

Освоенные общие компетенции

	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	Выполнение программы практики
ОК-2	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач. Оценка эффективности и качества выполнения работ по профессии	
ОК-3	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях.	Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области организации процесса обслуживания туристов	
ОК-4	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	Эффективный поиск необходимой информации. Использование различных источников, включая электронные	
ОК-5	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности.	Использование новейшего оборудования.	

ОК-6	Работать в коллективе и в команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения	
ОК-7	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	Самоанализ и коррекция результатов собственной работы	
ОК-8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	
ОК-9	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	Анализ инноваций в области организации процесса обслуживания туристов	

Зачет проводится в форме защиты письменных дневников, составленных в соответствии с требованиями программы практики, на основании утвержденного задания на практику, с учетом содержания дневника прохождения практики.