

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА И ТУРИЗМА»

СОГЛАСОВАНО
На заседании цикловой методической комиссии
«ТКСИТ»
31 августа 2018 г.

/Бесолова Л.Н.



УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ

/Кузнецова Е.А./
01 сентября 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
производственной практики по специальности
43.02.10 «Туризм»
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

2018 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	3
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	5
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	7
4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	8
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ.....	11

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

1.1. Место производственной практики в структуре образовательной программы

Рабочая программа производственной практики является частью программы подготовки специалистов среднего звена (далее - ППСЗ), в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом (далее - ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО), 43.02.10 Туризм, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00 Сервис и туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД) и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

Вид профессиональной деятельности: 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.

1.2. Цели и задачи производственной практики

С целью овладения указанными видами профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями, обучающийся в ходе освоения программы производственной практики должен:

иметь практический опыт:

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации 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 или индивидуального туриста;
- 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 группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;

- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- 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 и гостиничного обслуживания туристов;

знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфике спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы 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 походов;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
- правила оказания первой медицинской помощи;
- контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- правила составления отчетов по итогам туристской поездки.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Результатом производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД), в том числе общими и профессиональными компетенциями:

Код	Наименование результатов практики
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.
ОК 1	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые 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 в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за 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. Содержание обучения по программе производственной практики

Наименование профессионального модуля (ПМ), МДК и тем производственной практики (производственного обучения)	Содержание учебного материала	Объем часов
ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов		
МДК 02.01. Технологии и организация сопровождения туристов		
МДК 02.02. Организация досуга туристов		
Тема 1. Вводное занятие	Вводный инструктаж. Инструктаж по правилам соблюдения техники безопасности.	6
Тема 2. Контроль готовности группы, оборудование и транспортные средства к выходу на маршрут.	Проведение оценки готовности группы к турпоездке: заблаговременное информирование группы о сроках и особенностях поездки, проведение инструктажа по технике безопасности. Заполнение и проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут: наряд на работу, программу обслуживания, документы на размещение в гостинице, наряды на экскурсионное обслуживание в музеях, документы на питание, бланк отзывов туристов, бланк отчета о проведении мероприятия.	36
Тема 3. Инструктирование туристов о правилах поведения на маршруте. Координирование и контролирование действий туристов на маршруте.	Участие в подготовке инструктажа о правилах поведения на маршруте в зависимости от характера маршрута. Составление инструктажа для туристов на русском языке. Составление инструктажа для туристов на иностранном языке. Участие в отработке методик по сопровождению туристов на маршруте, ознакомление с порядком обеспечения безопасности туристов на маршруте. Разработка необходимой путевой информации по маршруту.	36
Тема 4. Обеспечение безопасности туристов на маршруте. Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной.	Подготовка материалов для инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках, разработка алгоритма действий в сложных и экстремальных ситуациях, знание алгоритм взаимодействия со службами быстрого реагирования. Проведение анализ предоставляемых услуг на маршруте в соответствии с договором. Контроль качества услуг питания, услуг по размещению, экскурсионного обслуживания, организации досуга и других сопутствующих услуг. Принимать меры для улучшения качества услуг. Проведение опроса туристов с целью выявления недостатков, анализ жалоб и предложений туристов.	36

<p>Тема 5. Оформление отчётной документации о туристской поездке.</p>	<p>Подготовка документов руководителя группы при выходе на маршрут: наряд на работу, программу обслуживания, документы на размещение в гостинце, наряды на экскурсионное обслуживание в музеях, документы на питание, бланк отзывает туристов, бланк отчета о проведении мероприятия.</p>	36
<p>Тема 6. Организация досуга туристов.</p>	<p>Составление и проведение конкурсов по различным тематикам. Участие в написании сценариев и проведении досуговых мероприятий. Участие в организации и проведении развлекательных, спортивных, научно-познавательных и других мероприятий.</p>	24
<p>Квалификационный экзамен</p>		6
<p>Всего часов:</p>		180

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Документация, необходимая для проведения практики

1. Положение о практике обучающихся;
2. Рабочая программа производственной практики;
3. График проведения практики;

4.2. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Производственная практика (по профилю специальности) проводится в организациях любой формы собственности способных обеспечить условия проведения практики в соответствии с требованиями рабочей программы производственной практики. Реализация рабочей программы производственной практики предполагает наличие прямых договоров с предприятиями / организациями, которые заключаются на долгосрочной основе либо индивидуально на каждого обучающегося на конкретный период прохождения производственной практики.

4.3. Информационное обеспечение обучения

Основные источники

1. Технология и организация турагентской деятельности: учебник для СПО / Н.Л. Любавина, Л.А. Кроленко, Т.А. Нечаева. - М.: Издательский центр "Академия". - 2015. - 256 с.
2. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: Уч. пос./А.Б. Косолапов. - М.: КноРус, 2016. - 296 с.
3. Организация транспортного обслуживания в туризме: Учебное пособие/Докторов А. В., Мышкина О. Е. - М.: ИНФРА-М, 2017. - 208 с., сетевой доступ, URL: www.znaniium.com
4. Экскурсионная деятельность: Учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. - М.: АльфаМ: ИНФРА-М, 2016. - 224 с., сетевой доступ, URL: www.znaniium.com
5. Организация туристской индустрии и география туризма: Учебник / Н.Г. Можалева, Г.В. Рыбачек. - М.: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 336 с., сетевой доступ, URL: www.znaniium.com

4.4. Общие требования к организации образовательного процесса производственной практики

Производственная практика (по профилю специальности) проводится концентрированно в рамках каждого профессионального модуля

Учет производственной практики осуществляет заведующий учебно-производственным обучением в журналах производственного обучения.

4.5. Кадровое обеспечение производственной практики

Директор образовательного учреждения:

- осуществляет общее руководство и контроль над практикой; утверждает план-график проведения практики;
- рассматривает аналитические материалы по организации, проведению и итогам практики.

Руководитель практики:

- участвует в оценке общих и профессиональных компетенций обучающегося, освоенных им в ходе прохождения производственной практики;
- контролирует ведение документации по практике;
- совместно с преподавателем разрабатывает программу практики.

Преподаватель профессиональных модулей:

- разрабатывает программу по производственной практике;
- формирует группы в случае применения групповых форм проведения практики; проводит индивидуальные или групповые консультации в ходе практики.

Руководитель практики от организации:

- участвуют в определении процедуры оценки результатов освоения общих и профессиональных компетенций;
- оценивают результаты практики обучающихся;
- участвуют в формировании оценочного материала для оценки общих и профессиональных компетенций, освоенных обучающимися в период прохождения практики;
- обеспечивают безопасные условия прохождения практики обучающимися.

4.6. Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой

Реализация ППССЗ по специальности среднего профессионального образования должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля).

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла; эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

Руководство практикой от организации (предприятия) осуществляют сотрудники, имеющие среднее специальное или высшее образование, соответствующее профилю модуля. Опыт деятельности в организациях

соответствующей профессиональной сферы является обязательным.

4.7. Требования к соблюдению техники безопасности и пожарной безопасности

- Обучающиеся в период прохождения производственной практики обязаны: соблюдать действующие правила внутреннего трудового распорядка;
- строго соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Контроль и оценка результатов по производственной практике осуществляется руководителем практики от организации и руководителем практики от Колледжа.

В период прохождения производственной практики обучающимся ведется дневник практики, в котором фиксируются выполняемые им работы и выставляется оценка руководителем практики от организации по 5 бальной системе.

По результатам практики обучающимся составляется письменный отчет. Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в программе Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Цвет шрифта – черный, межстрочный интервал – полуторный, шрифт – Times New Roman, размер шрифта – 14.

По результатам производственной практики руководителем практики от организации формируется аттестационный лист, в котором фиксируется степень освоения общих и профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики. Характеристика, содержащая сведения об уровне освоения обучающимися профессиональных и общих компетенций

Отчет по производственной практике включает в себя:

1. Задание на производственную практику;
2. Дневник производственной практики;
3. Аттестационный лист по производственной практике;
4. Характеристика по производственной практике;
5. Практическая часть отчета по практике включает главы и параграфы в соответствии с программой и заданием на практику;
6. Приложения (при наличии).

Производственная практика завершается дифференцированным зачетом при условии положительного результата, отраженного в аттестационном листе по производственной практике подписанного руководителем практики от организации, характеристике подписанной руководителем практики от организации, полноты и своевременности предоставления отчета по производственной практике.

Дифференцированный зачет проходит в виде собеседования.

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 профессиональные)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. -2.6.	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Дневник производственной практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной практике. ДЗ по производственной практике.
ОК 01.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной
ОК 02.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной
ОК 03.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной
ОК 04.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной
ОК 05.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной
ОК 06.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Характеристика

		и аттестационный лист по производственной практике.
ОК 07.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной
ОК 08.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной
ОК 09.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Экспертное наблюдение и оценка на этапах производственной практики. Характеристика и аттестационный лист по производственной

В целях обеспечения единства требований к результатам производственной практики, используются следующие уровни сформированности компетенций:

- 1.высокий;
- 2.средний;
- 3.низкий.

Ниже представлена характеристика планируемых результатов обучения (показателей) для каждого уровня формирования компетенции, а также представлена шкала оценивания результатов обучения с описанием критериев оценивания.

Характеристика уровней освоения профессиональных компетенций, отраженных в аттестационном листе		
Высокий	Достигнутый уровень является основой для формирования общекультурных и профессиональных компетенций, соответствующих требованиям ФГОС СПО.	Обучающийся способен использовать сведения из различных источников для успешного решения поставленной практической задачи
Средний	Обучающийся демонстрирует результаты на уровне осознанного владения учебным материалом и практически умениями, навыками и способами деятельности	Обучающийся способен анализировать, проводить сравнение и обоснование выбора методов решения поставленной практической задачи

Характеристика уровней освоения профессиональных компетенций, отраженных в аттестационном листе		
Низкий	Обучающийся обладает необходимой системой знаний и владеет некоторыми практическими умениями	Обучающийся способен понимать и интерпретировать освоенную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практических задач
Не освоен	Обучающийся не обладает необходимой системой знаний и не владеет практическими умениями	Обучающийся не способен понимать и интерпретировать полученную информацию, что является основой успешного формирования умений и навыков для решения практических задач

Критерии оценивания, отраженные в дневнике производственной практики	
«Отлично»	Выполнение работ в соответствии с заданием практики с без ошибок. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения практических заданий. НЕ требуется помощь руководителя практики для их выполнения и оформления. Точное соблюдение всех требований руководителя практики
«Хорошо»	Выполнение работ в соответствии с заданием практики с несущественными ошибками, исправленными самостоятельно. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения заданий. Требуется незначительная помощь руководителя практики для их выполнения и оформления. Достаточное соблюдение требований руководителя практики.
«Удовлетворительно»	Выполнение работ в основном в соответствии с заданием практики с некоторыми неточностями, исправляемыми с помощью руководителя. Недостаточно уверенное владение теоретическими знаниями для применения их с целью выполнения заданий. Требуется помощь руководителя практики. Удовлетворительное соблюдение требований руководителя практики.
«Неудовлетворительно»	Обучающийся не имеет необходимых теоретических знаний и не может самостоятельно работать. Допускает грубые ошибки в работе. Не соблюдает требований руководителя практики.

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ТВЕРСКОЙ КОЛЛЕДЖ СЕРВИСА И ТУРИЗМА»

Задание на производственную практику

ПМ. 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

Профессиональные компетенции	Виды работ	Производственные задания
Дать общую характеристику деятельности туристского предприятия.	Знакомство с туристской фирмой. Вводный инструктаж. Инструктаж по правилам соблюдения техники безопасности на рабо-чем месте.	Дать характеристику предприятия: адрес, контактную информацию, организационно-правовую форму, форму собственности, основные виды деятельности, размеры, масштаб деятельности, основные этапы развития, географическое положение, виды деятельности. Описать организационную структуру предприятия.
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	Проведение оценки готовности группы к турпоездке: заблаговременное информирование группы о сроках и особенностях поездки, проведение инструктажа по технике безопасности. Заполнение и проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут: наряд на работу, программу обслуживания, документы на размещение в гостинце, наряды на экскурсионное обслуживание в музеях, документы на питание, бланк отзывов туристов, бланк отчета о проведении мероприятия.
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	Инструктирование туристов о правилах поведения на маршруте.	Участие в подготовке инструктажа о правилах поведения на маршруте, в зависимости от характера маршрута. Составление инструктажа для туристов на русском языке. Составление инструктажа для туристов на иностранном языке.
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	Координирование и контролирование действий туристов на маршруте.	Участие в отработке методик по сопровождению туристов на маршруте, ознакомление с порядком обеспечения безопасности туристов на маршруте. Разработка необходимой путевой информации по маршруту.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	Обеспечение безопасности туристов на маршруте.	Подготовка материалов для инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках, разработка алгоритма действий в сложных и экстремальных ситуациях, знать алгоритм взаимодействия со службами быстрого реагирования.
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	Контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной.	Проведение анализ предоставляемых услуг на маршруте в соответствии с договором. Контроль качества услуг питания, услуг по размещению, экскурсионного обслуживания, организации досуга и других сопутствующих услуг. Принимать меры для улучшения качества услуг. Проведение опроса туристов с целью выявления недостатков, анализ жалоб и предложений туристов. Внедрение инновационных методов организации досуга
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	Оформление отчетной документации о туристской поездке.	Подготовка документов руководителя группы при выходе на маршруте: наряд на работу, программу обслуживания, документы на размещение в гостинце, наряды на экскурсионное обслуживание в музеях, документы на питание, бланк отзывов туристов, бланк отчета о проведении
Организация досуга туристов.	Организация досуга туристов.	Составление и проведение конкурсов по различным тематикам. Участие в написании сценариев и проведении досуговых мероприятий. Участие в организации и проведении развлекательных, спортивных, научно-познавательных и других мероприятий.