Профессиональное образовательное учреждение
«Сыктывкарский кооперативный техникум»
Союза потребительских обществ Республики Коми

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по производственной практике

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

по специальности 43.02.10 «Туризм»

ДЛЯ СТУДЕНТОВ ОЧНОЙ ФОРМЫ ОБУЧЕНИЯ

Сыктывкар, 2018 г.

Пояснительная записка

Производственная практика является составной частью профессионального модуля *ПМ02 Предоставление услуг по сопровождению туристов по специальности* 43.02.10 *«Туризм».*

Требования к содержанию практики регламентированы:

- федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования третьего поколения по специальности 43.02.10 *«Туризм»;*
- учебным планом специальности 43.02.10 *«Туризм»;*
- рабочей программой *ПМ 02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»;*
- потребностями организаций и предприятий;
- настоящими методическими указаниями.

По профессиональному модулю *ПМ 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов* учебным планом предусмотрена производственная практика.

Производственная практика по профилю специальности направлена на формирование у студентов общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта по виду профессиональной деятельности *Предоставление услуг по сопровождению туристов*. В рамках производственной практики студент получает возможность освоить правила и этические нормы поведения специалистов по туризму.

Прохождение практики повышает качество профессиональной подготовки, позволяет закрепить приобретаемые теоретические знания, способствует социально-психологической адаптации на местах будущей работы.

Выполнение заданий практики поможет быстрее адаптироваться к условиям *профессиональной деятельности.*

Прохождение производственной практики является **обязательным условием** обучения.

Студенты, не прошедшие практику, к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю не допускаются и направляются на практику вторично, в свободное от учебы время. Студенты, успешно прошедшие практику, получают «зачет» и допускаются к экзамену (квалификационному) по профессиональному модулю.

Настоящая программа определяет цели и задачи, а также конкретное содержание заданий по практике, особенности организации и порядок прохождения производственной практики, а также содержит требования к оформлению дневника-отчета по практике. Консультации по практике проводятся руководителем практики от техникума по графику, установленному на организационном собрании группы.

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Производственная практика является составной частью образовательного процесса по специальности 43.02.10 *«Туризм»* и имеет важное значение при формировании вида профессиональной деятельности *Предоставление услуг по сопровождению туристов*.

Цели практики:

1. Получение практического опыта:
   - оценки готовности группы к турпоездке;
   - проведения инструктажа туристов;
   - сопровождения туристов на маршруте и организации их досуга;
   - контроля качества предоставляемых туристу услуг
2. Формирование профессиональных компетенций (ПК)

Наименование результата обучения	**Показатели оценки результата**
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	- демонстрация навыков контроля готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	-демонстрация навыков составления текста и проведения инструктажа туристов о правилах поведения на маршруте
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	- изложение последовательности и содержания действий при осуществлении координации и контроля действий туристов на маршруте
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	- изложение последовательности и содержания действий при обеспечении безопасности туристов на маршруте
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	- изложение последовательности и содержания действий при обеспечении контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	- демонстрация навыков составления отчетной документации о туристской поездке

3. Формирование общих компетенций (ОК)

Общие компетенции	**Показатели оценки результата**
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация интереса к будущей профессии, наличие положительных отзывов по итогам прохождения производственной практики
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения	– обоснованность постановки цели, выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области учета

Общие компетенции	Показатели оценки результата
профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области составления и использования бухгалтерской отчетности
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	- использование различных информационно-коммуникационных источников - демонстрация навыков использования знаний прикладных программных продуктов
ОК 6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения – владение навыками делового общения, проектной деятельности
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы – проявление ответственности за работу подчиненных
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– анализ инноваций в области составления и использования бухгалтерской отчетности

Практика может быть организована в учреждениях, организациях различных организационно-правовых форм и форм собственности сферы туризма.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Содержание заданий практики позволит сформировать профессиональные компетенции по виду профессиональной деятельности *Предоставление услуг по сопровождению туристов* и способствовать формированию общих компетенций (ОК).

Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю

Иметь практический опыт	**Виды работ на производственной практике**	**Кол-во часов**	**Объем работ на производственной практике**	**Документы, подтверждающие выполнение необходимого объема работ**	**Документ, подтверждающий качество выполнения работ**
Сопровождения туристов и организации их досуга	Ознакомление с предприятием, общая характеристика, схема сотрудничества.	**2**	-Изучают хозяйственную деятельность предприятия	Устав Лицензии Сертификаты соответствия Награды, благодарности, дипломы	Аттестационный лист
	Изучение и оформление в схему структуры турагентства	**2**	-Изучают и анализируют организационную структуру турагентства	Схема «Организационная структура предприятия»	
	Изучение внешней среды турагентства	**3**	-Изучают и анализируют внешнюю микросреду предприятия: поставщиков услуг, конкурентов, клиентов, посредников.	Список внешней микросреды турагентства	
	Изучение нормативно-правовых документов	**3**	-Изучают ФЗ, ГОСТы и т.д. по туризму, которые использует в своей	Выдержки из законов, ГОСТов и т.д.	

			деятельности предприятие		
	Характеристика и анализ технологической документации по туру	**2**	-Изучают перечень технологических документов, необходимых для выхода на маршрут	Копии технологических документов	
	Составление описания и карты-схемы маршрута	**8**	-Составляют технологическую карту путешествия по одному из направлений отдыха -Составляют программы обслуживания туристов в путешествии по маршруту -Кратко описывают район путешествия -Составляют перечень услуг, предоставляемых за дополнительную плату	Технологическая карта путешествия Программа обслуживания туристов Описание района путешествия Перечень дополнительных услуг	
	Безопасность туристов	**6**	-Изучают требования безопасности при туристско-экскурсионном обслуживании - Изучают основные требования к организации и сопровождению туристов в зависимости от видов туризма; в зависимости от возрастного состава туристской группы -Составляют текст	Текст инструктажа	

			инструктажа на русском языке по технике безопасности на одном из видов транспорта, наиболее часто используемого турфирмой при перевозке туристов		
	Оформление памятки туристу	**3**	Составляют текст памятки туристу, отъезжающих в страны отдыха	Памятка	
	Составление отчета по итогам туристской поездки	**6**	-Анализируют качество обслуживания туристов на одном из наиболее популярных в турфирме маршрутов. -Выделяют проблемные зоны в обслуживании туристов принимающей стороной. - Изучают правила составления отчетов по итогам туристской поездки.	Результаты анализа Отчет по итогам туристской поездки	
	Контроль качества обслуживания туристов на территории РФ и за границей	**5**	-Изучают принципы работы туроператоров в регионах отдыха и принимающих сторон (работу гидов,	Стандарты обслуживания План мероприятий по устранению последствий	

			экскурсоводов, проводников) -Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки.	оказанных некачественных услуг	
	Разработка экскурсионного маршрута/тура	**10**	-Разрабатывают тематику и содержание экскурсии/тура в заданный регион (место отдыха) по усмотрению турфирмы -Рассчитывают стоимость услуг - Изучают должностную инструкцию экскурсовода - Составляют отчетную документацию экскурсовода. **(дополнительно)**	Программа экскурсионного маршрута/тура Калькуляция услуг Должностная инструкция экскурсовода	
	Работа с программами анимаций	**5**	- Анализируют организацию анимационных программ, включенных в программы туров турфирмы -На основе анализа составляют свою примерную	Выводы по анализу Анимационная программа	

			анимационную программу по усмотрению турфирмы		
	Работа с клиентами	**5**	- Изучение социально-профессиональных характеристик и особенностей поведения потребителей туристских услуг -Обслуживание клиентов в турфирме		
	Организация досуговых мероприятий **(дополнительно)**	**8**	-Составляют методическое описание досуговой программы для туристских групп - Подготовка программ конкурсов и заданий к анимационным мероприятиям - Составление вечерней программы мероприятий для туристов (разных групп туристов) в гостинице курортного типа	Досуговая программа для туристов Варианты конкурсов и игровых заданий Вечерняя программа	
	Оформление отчета по практике	**4**			
	Итого	**72**			

3 ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Общее руководство практикой осуществляет зам. директора по УПР. Ответственный за организацию практики утверждает общий план её проведения, обеспечивает контроль проведения со стороны руководителей, организует и проводит инструктивное совещание с руководителями практики, обобщает информацию по аттестации студентов, готовит отчет по итогам практики.

Практика осуществляется на основе договоров между образовательным учреждением и предприятиями, в соответствии с которыми последние предоставляют места для прохождения практики. В договоре оговариваются все вопросы, касающиеся проведения практики. Консультирование по выполнению заданий, контроль посещения мест производственной практики, проверка отчетов по итогам практики и выставление оценок осуществляется руководителем практики от техникума.

Перед началом практики проводится организационное собрание. Посещение организационного собрания и консультаций по практике – обязательное условие её прохождения!

Организационное собрание проводится с целью ознакомления студентов с приказом, сроками практики, порядком организации работы во время практики в организации, оформлением необходимой документации, правилами техники безопасности, распорядком дня, видами и сроками отчетности и т.п.

ВАЖНО! С момента зачисления практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и внутреннего распорядка, действующие на предприятии, в учреждении или организации!

4.ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДНЕВНИКА-ОТЧЕТА

Записи в дневник-отчет вносятся ежедневно. Изложение материала ведется от третьего лица. Отчет о проделанной работе за каждый день практики подписывается руководителем практики от организации.

Календарный план практики заполняется студентом в соответствии с программой и утверждается заведующей практикой. В случае корректировки плана практики по согласованию с руководителем практики от организации (предприятия) указывается фактическое количество часов в соответствующей графе. В графе «Отметка о выполнении (даты)» указываются фактические даты изучения вопросов плана практики.

Записи в дневнике-отчете должны сопровождаться ссылками на приложения (при наличии). Приложения представляют собой материал, подтверждающий выполнение заданий по практике (копии документов, схемы, таблицы и др.). Приложения имеют сквозную нумерацию. Номера страниц приложений допускается ставить вручную.

ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН
прохождения практики

№ п/п	Наименование мероприятий	Кол-во часов
1.	Ознакомление с предприятием, общая характеристика, схема сотрудничества	**2**
2.	Изучение и оформление в схему структуры турагентства	**2**
3.	Изучение внешней среды турагентства	**3**
4.	Изучение нормативно-правовых документов	**3**
5.	Характеристика и анализ технологической документации по туру	**2**
6.	Составление описания и карты-схемы маршрута	**8**
7.	Безопасность туристов	**6**
8.	Оформление памятки туристу	**3**
9.	Составление отчета по итогам туристской поездки	**6**
10.	Контроль качества обслуживания туристов на территории РФ и за границей	**5**
11.	Разработка экскурсионного маршрута/тура	**10**
12.	Работа с программами анимаций	**5**
13.	Работа с клиентами	**5**
14.	Организация досуговых мероприятий **(дополнительно)**	**8**
15.	Оформление отчета по практике	**4**
	Итого:	**72**

Примечания:

1. *Отметка о выполненных мероприятиях должна совпадать с записями в дневнике.*