

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого
(ФГАОУ ВО «СПбПУ»)
Институт среднего профессионального образования

СОГЛАСОВАНО

Работодатель

Руководитель отдела туризма

ООО «Олимпик»

Смирнова Т.Б. _____

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПП.02.01
«Организация сопровождения туристов»
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02.
«Предоставление услуг по сопровождению туристов»**

по специальности

43.02.10 «Туризм»

год начала подготовки по УП 2022
на базе основного общего образования

Санкт-Петербург
2024

РАССМОТРЕНА:
предметной (цикловой)
комиссией Туризм
Протокол № 9 от 26 апреля 2024 г.
Председатель ПЦК

Н.Н. Марценкевич_____

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ИСПО

_____ Р.А. Байбиков

«___»_____ 2024 г.

РЕКОМЕНДОВАНО:
Методическим советом ИСПО СПбПУ
Протокол № 10 от 31 мая 2024 г.
Зам. директора по УМР

Е.Г. Конакина_____

Рабочая программа производственной практики ПП.02.01 «Организация сопровождения туристов» профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности СПО 43.02.10 Туризм и в соответствии с учебным планом Института среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Организация-разработчик: Институт среднего профессионального образования ФГАОУ ВО «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого».

Разработчики:

Марценкевич Н.Н., Фертова Н.С., преподаватели ИСПО.

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1. Основная характеристика программы

Производственная практика ПП.02. входит в состав профессионального модуля ПМ.02. «Предоставление услуг по сопровождению туристов» и относится к федеральному компоненту учебного плана ИСПО ФГАОУ ВО «СПбПУ», и ее содержание реализуется на 3 курсе для обучающихся по специальности **43.02.10 «Туризм»**, и входит в блок практик по профилю специальности.

Рабочая программа разработана в соответствии с требованиями Федерального Государственного образовательного стандарта для СПО по специальности **43.02.10 «Туризм»**, утвержденным приказом Минобрнауки РФ от 7 мая 2014 г., и действующими учебными планами ИСПО ФГАОУ ВО «СПбПУ».

Программа производственной практики «Организация сопровождения туристов» представляет собой элемент подготовки студентов в области маркетинга в сфере туристской деятельности.

В процессе прохождения практики студенты должны быть ознакомлены с особенностями планирования, разработки и реализации коммуникационной политики предприятий данной сферы, изучить законодательную базу рекламной деятельности, разработки и реализации рекламных кампаний, а также усвоить практические профессиональные навыки, способствующие адаптации выпускаемых специалистов на новом рабочем месте.

1.2. Цели и задачи производственной практики:

С целью овладения видами профессиональной деятельности по профессии обучающийся в ходе освоения производственной практики «Организация сопровождения туристов» 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;

Цель производственной практики:

1. приобретения практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности;
2. оформления документов, необходимых для сопровождения туристов по маршруту.
3. развитие личностных качеств, необходимых в профессиональной деятельности.

Задачи производственной практики:

1. Научить обучающихся правильному заполнению документов для сопровождения туристов по маршруту.
2. Научить обучающихся проводить инструктаж туристов при путешествиях на маршруте.

В соответствии с требованиями после изучения ПП 02. «Организация сопровождения туристов» обучающийся должен:

уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- организовывать движение группы по маршруту;
- организовывать досуг туристов;
- 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;
- оформлять отчет о туристской поездке;

1.3. Количество часов на освоение производственной практики: 72 часа**1.4. Требования к результатам производственной практики.**

В результате прохождения производственной практики по ВПД обучающийся должен освоить:

№	ВПД	Профессиональные компетенции
	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 группы на маршруте.
		ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
		ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
		ПК 2.7. Организовывать предоставление качественной услуги, обслуживание клиентов.

1.5. Формы контроля:

Производственная практика – дифференцированный зачет;

1.6. Содержательная характеристика программы

Программа рассчитана на **72 часа** для специальности 43.02.10 Туризм

Тема 1. Проверка готовности туристской группы к турпоездке

Содержание

1. Документы, необходимые для проведения турпоездки
2. Организация посадки группы в транспортное средство
3. Решение организационных вопросов

Тема 2. Проведение инструктажа туристов по технике безопасности и правилам поведения на маршруте

Содержание

1. Инструктаж по технике безопасности в транспортном путешествии
2. Инструктаж по технике безопасности на пешеходном маршруте
3. Правила поведения на маршруте и при посещении различных достопримечательностей

Тема 3. Сопровождение туристов на маршруте

Содержание

1. Предотвращение и разрешение конфликтных ситуаций
2. Предоставление справочной информации
3. Решение организационных вопросов
4. Организация санитарных остановок, остановок для питания и т.д.

Тема 4. Организация досуга туристов

Содержание

1. Помощь в выборе досуговой программы туристу
2. Участие в разработке досуговых программ для различных групп туристов

Тема 5. Контроль качества предоставляемых услуг туристу

Содержание

1. Визуальный контроль
2. Документальный контроль
3. Работа с отзывами и жалобами туристов

Тема 6. Составление отчетов по итогам туристских поездок

Содержание

1. Отчет руководителя группы о турпоездке
2. Анализ отчетов

Основными формами занятий по предмету являются практические работы.

Учет успеваемости обучающихся по практике «Организация сопровождения туристов» проводится на занятиях по текущей успеваемости.

2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Наименование разделов и тем	Максимальная учебная нагрузка студента (час)	Количество аудиторных часов при очной форме обучения			Самостоятельная работа студента
		Всего	Лаб. работы	Практич. работы	
Тема 1. Проверка готовности туристской группы к турпоездке	10	10		10	
Тема 2. Проведение инструктажа туристов по технике безопасности и правилам поведения на маршруте	20	20		20	
Тема 3. Сопровождение туристов на маршруте	14	14		14	
Тема 4. Организация досуга туристов	14	14		14	
Тема 5. Контроль качества предоставляемых услуг туристу	10	10		10	
Тема 6. Составление отчетов по итогам туристских поездок	4	4		4	
Итого:	72	72		72	

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

«Организация сопровождения туристов»

Тема 1. Проверка готовности туристской группы к турпоездке

Обучающийся должен:

Знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;

Уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе группы на маршрут;

Виды работ:

- Правила посадки туристов в автобус
- Список документов для сопровождающего туристской группы
- Составление должностной инструкции гида (сопровождающего) туристской группы

Контроль: Контроль преподавателем за правильностью выполнения работы.

Тема 2. Проведение инструктажа туристов по технике безопасности и правилам поведения на маршруте

Обучающийся должен:

Знать:

- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;

Уметь:

- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- 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;

Виды работ:

- Составления Правил поведения туристов в автобусе во время путешествия
- Составление Правил поведения туристов на пешеходных маршрутах (экскурсиях)

Контроль:

Контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 3. Сопровождение туристов на маршруте

Обучающийся должен:

Знать:

- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;

Уметь:

- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;

Виды работ:

- Составление программы разных 5 туров по направлению Скандинавия и составление информационного листка по каждому направлению.

Контроль:

Контроль преподавателем за правильностью выполнения задания

Тема 4. Организация досуга туристов

Обучающийся должен:

Знать:

- основы анимационной деятельности;

Уметь:

- организовывать досуг туристов;

-контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;

Виды работ:

Составление 4-х дневного тура для группы туристов(молодёжь 15 человек) из Москвы в Санкт-Петербурге с обширной досуговой программой в летний период и его калькуляция.

Контроль:

Контроль преподавателем за правильностью выполнения задания

Тема 5. Контроль качества предоставляемых услуг туристу

Обучающийся должен:

Знать:

- основные положения закона «О защите прав потребителей»;
- различия услуги и товара;
- понятие качества и уровня обслуживания;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;

Уметь:

- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

Виды работ:

Работа с жалобами клиентов в турфирме

Контроль:

Контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

Тема 6. Составление отчетов по итогам туристских поездок

Обучающийся должен:

Знать:

- правила составления отчетов по итогам туристской поездки
- предприятия, осуществляющие сервисную деятельность; культуру сервиса;

Уметь:

- оформлять отчет о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

Виды работ:

Составление итогового отчета о поездке

Контроль: Контроль преподавателем за правильностью выполнения задания.

4. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основные источники:

1. Константинов Ю.С. Теория и практика спортивно-оздоровительного туризма: учебное пособие.-М.: Советский спорт, 2021.
2. Молотова Д.Н. Организация анимационной деятельности в гостиничном и туристическом бизнесе. М.;РМАТ, 2020.
3. Игнатьев В.Л. Гостиничный и туристический бизнес: рекомендации по организации анимационной деятельности. М.: изд-во «Эксмо», 2022.

4. Гаранин Н.И., Булыгина И.И. Менеджмент туристской и гостиничной анимации: учебное пособие.-М.: Советский спорт, 2021.

Дополнительные источники:

1. Ополченев И.И. Управление качеством в сфере услуг. Учебник (серия «Профессиональное туристское образование»).-М.: Советский спорт, 2021.

2. Гальперина Т.И. Режиссура культурно-досуговых программ в работе менеджера туристской анимации. Учебно-практическое пособие. (Серия «Профессиональное туристское образование»).-М.: Советский спорт, 2021.

5. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ

Технические: мультимедийный комплекс, ПК с доступом в Internet.

Наглядные: методическое пособие для практических работ.

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРАКТИКЕ

1 _____ 43.02.10 Туризм
ФИО студента, № группы, специальность

2 Производственная практика по профессиональному модулю ПМ 02. «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

3 Место прохождения практики (организация), наименование, юридический адрес

4 Время проведения практики _____

5 Виды и качество выполнения работ

Виды и объем работ, выполненных обучающимся во время практики	Показатели выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика	Оценка
Проверка готовности туристской группы к турпоездке	-Правила посадки туристов в автобус - Список документов для сопровождающего туристской группы -Составление должностной инструкции гида (сопровождающего) туристской группы	
Проведение инструктажа туристов по технике безопасности и правилам поведения на маршруте	-Составления Правил поведения туристов в автобусе во время путешествия -Составление Правил поведения туристов на пешеходных маршрутах (экскурсиях)	
Сопровождение туристов на маршруте	-Подготовка пакета документов для сопровождения группы туристов по заданному маршруту	
Организация досуга туристов	-Разработка программы досуга туристов по заданному маршруту	
Контроль качества предоставляемых услуг туристу	- Работа с жалобами клиентов в турфирме	
Составление отчетов по итогам туристских поездок	Составление отчета	

Дата

Подпись руководителя практики

**Критерии оценки выполнения студентом
Учебной/производственной практики**
Практика оценивается по пятибалльной системе

Критерии	Метод оценки	Критерии оценки			
		Отлично	Хорошо	Удовл.	Неудовл.
Отношение к работе	Наблюдение руководителя, просмотр материалов	Отчёт представлен в указанный срок, не требует дополнительного времени на завершение	Отчёт представлен в указанный срок, не требует дополнительного времени на завершение	Отчёт представлен в указанный срок, не требует дополнительного времени на завершение	Отчёт не представлен в указанный срок.
Способность выполнить задание	Просмотр материалов	Четкое, без затруднений, выполнение задания.	Затруднения в выполнении задания.	Ошибки при выполнении задания	Большое число ошибок при выполнении задания.
Использование всего доступного технического оборудования	Просмотр материалов, технический контроль	Грамотная работа с техникой, соблюдение правил и приемов работы, техники безопасности.	Грамотная работа с техникой, соблюдение правил и приемов работы, техники безопасности.	Неспособность выполнять без помощи преподавателя поставленную задачу.	Неспособность выполнять без помощи преподавателя поставленную задачу.
Использование полученных знаний и умений для решения конкретных задач	Наблюдение руководителя, просмотр материалов	Использование навыков, умений, полученных при изучении соответствующих дисциплин.	Использование навыков, умений, полученных при изучении соответствующих дисциплин.	Неспособность использовать знания соответствующих дисциплин при выполнении практики.	Неспособность использовать межпредметные знания при выполнении практики
Оформление отчёта	Просмотр материалов	Отчёт оформлен согласно стандарту и требованиям инструкций.	Отчёт оформлен согласно стандарту и требованиям инструкций.	Отчёт оформлен небрежно	Отчёт оформлен небрежно.
Умение отвечать на вопросы, пользоваться профессиональной лексикой при защите практики	Собеседование	Грамотные ответы на поставленные вопросы, использование профессиональной лексики. Чёткое обоснование своей точки зрения.	Грамотные ответы на поставленные вопросы, использование профессиональной лексики. Чёткое обоснование своей точки зрения.	Заметная неуверенность в ответах и действиях.	Неуверенные ответы на вопросы, незнание профессиональной лексики и терминологии.

