


Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»

Колледж ПсковГУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам директора по учебной работе

 О.В. Ефимова

«31» августа 2017 г.

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

УП 02.01 Технология и организация сопровождения туристов

по профессиональному модулю


ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Для специальности
43.02.10 Туризм

Очная форма обучения

Квалификация выпускника менеджер

Методические указания рассмотрены и рекомендованы к применению на заседании предметной цикловой комиссии экономических дисциплин протокол № 1 от 31.08 2017 г.

Председатель цикловой комиссии  (Е.В. Гончарова)

«31» авг 2017 г.

1. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ:

В результате освоения учебной практики обучающийся должен

Знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику 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;
- приёмы 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 отчётов 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 приёмы 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 отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

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 отчёта по итогам туристской поездки;

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ. 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ**

1. Тематический план учебной практики по ПМ.02

№ П/П	Наименование тем	Кол-во часов практики
1	Правила организации туристических поездок	6
2	Предоставление услуг по организации, реализации и осуществлению экскурсионных туров	18
3	Разработка авторского туристского продукта	12
4	Оформление отчета по практике	
	Всего:	36

2. Содержание практики

№ П/П	Виды работ	Содержание работ	Количество часов
1	Сформулировать перечень правил организации туристических поездок	Анализ документации организации и разработка перечня правил. Результаты представить в виде перечня правил организации туристических поездок: 1) правила организации туристских поездок, экскурсий; 2) требования к организации спортивно-туристских походов различной категории сложности;	6
2	Оформление списка услуг по организации экскурсионных туров	Проведение анализа предложений по организации экскурсионных туров и оформления списка для конкретной организации	6
3	Составление договора на реализацию экскурсионных услуг	Составить договор на реализацию экскурсионных услуг для конкретной организации	6
4	Анализ предоставления услуг по осуществлению экскурсионных туров	Представить анализ предоставления услуг по осуществлению экскурсионных туров для конкретной организации на примере одного экскурсионного тура	6
5	Разработать авторский туристский продукт	Разработать и представить авторский туристский продукт в виде экскурсии по Псковской области указав: - Наименование маршрута (тура), продолжительность; - Программу тура. При наличии: - Транспортное обеспечение; - Условия размещения и организации питания; - Дополнительную информацию. Результаты оформить в соответствии с требованиями законодательства	12
6	Подготовка отчета по практике	Оформление отчета по учебной практике	
		Итого	36
		Всего	36

Итоговая аттестация по практике – дифференцированный зачет

3. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

а) Основные источники, в т.ч. из ЭБС:

1. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме 3-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО. 2017 г.
2. Сущинская М.Д. Культурный туризм 2-е изд., испр. и доп. Учебное пособие для СПО. 2017 г.

б) Дополнительная литература, в т.ч. из ЭБС:

1. Золотовский В.А., Золотовская Н.Я. Правовое регулирование туристской деятельности. Учебник для СПО 2017 г.

в) Информационное обеспечение дисциплины:

1. Операционная система MS Windows 7.0, (или не ниже MS Windows XP).
2. Офисный пакет MS Office 2003 (2007, 2010).

г) Ресурсы сети «Интернет»:

1. <https://e.lanbook.com/> – Электронно-библиотечная система издательства Лань.
2. <http://www.studentlibrary.ru/> – Электронно-библиотечная система «Консультант студента».
3. <http://www.iprbookshop.ru/> – Электронно-библиотечная система IPRbooks.
4. <https://www.biblio-online.ru/> – Электронная библиотека ЮРАЙТ.
5. <http://znanium.com/> – Электронно-библиотечная система Znanium.com.

4. Базы практики

В качестве базы прохождения учебной практики выступают организации по профилю специальности 43.02.10 Туризм, в которых имеется необходимое оборудование и технологическое оснащение рабочих мест.

Программное обеспечение рабочих мест: Операционная система MS Windows 7.0, (или не ниже MS Windows XP). Офисный пакет MS Office 2003 (2007, 2010).

3. ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЁТА ПО ПРАКТИКЕ

1. По окончании практики обучающийся в установленные сроки сдаёт руководителю практики отчёт о выполнении полученных заданий и отзыв от организации о прохождении практики (Приложение 6).

2. Отчет должен содержать развернутые ответы на все вопросы, предусмотренные программой прохождения практики. Ответы могут быть проил-

люстрированы ксерокопиями документов, внутренних нормативных актов и т.д.

3. Отчет создаётся в электронном виде, записывается на диск (CD-RV), а так же выводится на бумажный носитель. В папку с отчётом вкладывается диск. Таблицы, схемы, отчетная и другая документация должны быть представлены в конце отчета (в виде приложений). В тексте отчета обязательно отмечается приложение, которое иллюстрирует фрагмент отчета. Приложения должны быть пронумерованы, снабжены единообразными подписями и описаны в отчете (с какой целью прилагаются, как используются на практике).

4. Отчёт должен быть оформлен в соответствии с общими требованиями, предъявляемыми к отчётным материалам (курсовым работам и т.п.).

5. Отчёт должен быть напечатан на стандартных листах бумаги формата А4. Поля: слева - 25мм, справа - 10мм, сверху - 20мм, снизу - 20мм. Страницы - пронумерованы.

6. Обложкой отчёта является титульный лист, на котором должны быть указаны все атрибуты работы и идентификационные сведения об обучающемся (Приложение 1).

7. После титульного листа приводится индивидуальное задание, отзыв организации (Приложение 6) и оглавление с указанием страниц.

8. В отчёт в обязательном порядке включаются: теоретический материал и образцы выполненной работы согласно типовому заданию (Приложение 7), а также материалы согласно индивидуальному заданию (Приложение 2), приводится список использованных источников.

9. Отчет должен быть хорошо отредактирован и иллюстрирован необходимыми документами, образцами, графиками, диаграммами, схемами.

10. В конце отчета приводятся необходимые приложения.

11. Отчет по учебной практике должен содержать информацию в следующем порядке:

- Титульный лист (Приложение 1);

- Индивидуальное задание и календарно-тематический план (Приложение 2, 3);
- Отзыв о деятельности обучающегося в организации (Приложение 6);
- Оглавление с указанием страниц;
- Дневник практики (Приложение 4, 5);
- Содержание отчёта в соответствии с типовым заданием на практику (Приложение 7);
- Материалы отчёта о выполнении индивидуального задания;
- Заключение;
- Список использованных источников и литературы;
- Приложения.

Отзыв, индивидуальное задание и дневник должны быть подписаны руководителем (заместителем руководителя) организации, на базе которой проводилась практика и заверены печатью организации.

Отчет по учебной практике обучающийся представляет руководителю практики от Колледжа ПсковГУ в установленные сроки.

Подведение итогов практики

По окончании практики обучающийся должен сдать зачет. Основанием для допуска обучающегося к зачету по практике является полностью оформленный отчет, дневник практики и отзыв.

Дата и время зачета устанавливаются в соответствии с календарным графиком учебного процесса

Зачет проходит в форме защиты обучающимся отчета по практике перед комиссией или непосредственно руководителем.

Защита отчета о практике состоит в коротком докладе (5-7 минут) обучающегося и в ответах на вопросы по существу отчета.

В результате защиты отчета обучающийся получает зачет с оценкой. При оценке работы обучающегося во время практики учитывают:

- Деятельность обучающегося в период практики (степень полноты и результаты выполнения индивидуального задания, овладение основными профессиональными компетенциями);
- Отзыв руководителя практики от предприятия (организации, учреждения);
- Содержание и качество оформления отчета, полнота записей в дневнике;
- Качество выступления по отчету и ответы обучающегося на вопросы во время защиты отчета по практике.
- Оценка проставляется в ведомость, зачетную книжку обучающегося и «Отчёт по практике» — делается соответствующая отметка на титульном листе отчета.

Критерии оценки итогов учебной практики

Оценка «отлично» ставится при условии, что обучающийся-практикант добросовестно и на должном уровне овладел практическими навыками, предусмотренными программой учебной практики; аккуратно оформил дневник, содержание которого полноценно отражает объём информации и практических навыков, которые изучил обучающийся.

Практические навыки освоены полностью: обучающийся знает технологию и организацию сопровождения туристов, объем и уровень освоения практических навыков полный и соответствует уровню 91-100%.

Таким образом, у обучающегося сформированы основы соответствующих профессиональных компетенций.

Оценка «хорошо» ставится при условии, когда программа учебной практики обучающимся-практикантом выполнена, но имеются некоторые замечания по оформлению и по содержанию дневника практики (неаккуратное, небрежное, недостаточное полное описание проделанной работы, освоенных навыков). Обучающийся не проявлял должной активности в приобретении практических навыков.

Обучающийся-практикант в целом овладел практическими навыками, но при их выполнении отмечаются определенная медлительность, неуверенность.

В целом у обучающегося основы соответствующих профессиональных компетенций сформированы на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» ставится обучающемуся-практиканту при условии, что он в целом выполнил программу учебной практики, но при этом

овладел минимальным количеством практических навыков с неполным уровнем их освоения; имел ряд замечаний в процессе прохождения практики, текущий контроль освоения практических навыков показывал низкие результаты, регулярно имели место задолженности, которые обучающий ликвидировал к моменту сдачи дифференциального зачета по практике. Оформление отчетной документации по практике небрежное, содержание отчета по практике недостаточно четко соответствует программе учебной практики и не полно отражает работу обучающегося в ходе прохождения практики. Имеют место нарушения обучающимся программы учебной практики, элементов этики и, имеют место замечания от руководителя практики от предприятия, в котором обучающийся проходил практику.

На устные вопросы по учебной практике отвечает неуверенно и не полно. Основы профессиональных компетенций у обучающегося плохо сформированы.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся-практиканту, если он не выполнил программу учебной практики, не овладел большинством необходимых практических навыков, не подготовил отчет по практике, либо качество отчета по практике (т.е. его содержание, структура и оформление) не соответствуют установленным требованиям.

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»
Колледж ПсковГУ

ОТЧЕТ
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

УП 01.01

по

ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов
специальности 43.02.11 Гостиничный сервис

Обучающегося (ейся) гр. _____

(Фамилия, И.О.)

Организация: _____

Наименование места прохождения практики

Руководитель практики от Колледжа
ПсковГУ

(Фамилия, И.О.)

Оценка _____

Псков, 2018 г.

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»
Колледж ПсковГУ

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на учебную практику

Обучающийся _____

Группа _____

Сроки прохождения практики _____

Место прохождения практики (юридический адрес организации)

Должность на период практики _____

Задание:

Руководитель практики от организации _____ / _____ /

Обучающийся _____ / _____ /

Календарно-тематический план

прохождения учебной практики

с «__»_____201__ г. по «__»_____201__ г.

Название организации: _____

№ п/п	Содержание раздела отчета	Время изучения
1		1 день
2		2 день
3		3 день
4		4 день
5		5 день
6		6 день
	Представление отчета о практике, дневника практики и характеристики	«__»_____201__
	Защита отчета в срок до	«__»_____201__

Обучающийся _____

Руководители практики:

от Колледжа ПсковГУ _____

от организации _____

Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Псковский государственный университет»
Колледж ПсковГУ

ДНЕВНИК
ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

УП 02.01 Технология и организация сопровождения туристов

по профессиональному модулю

ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Для специальности
43.02.10 Туризм

Обучающегося _____
Фамилия, И.О., номер группы

Руководитель практики от Колледжа ПсковГУ: _____
Фамилия, И.О.

Руководитель практики от организации: _____
Фамилия, И.О.

Псков, 2018 г.

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

Дата	Вопросы, подлежащие изучению	Отметка о выполнении	Подпись руководителя

МП

ОТЗЫВ о прохождении учебной практики

Обучающаяся(ийся) _____
(Ф.И.О)

группы _____ проходил(а) практику
с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

В

_____ (полное наименование организации)

1. Уровень теоретической подготовки, готовность к выполнению работы по специальности _____

2. Результаты работы _____

3. Степень ответственности, дисциплинированности _____

4. Личные и деловые качества _____

5. Качество дневника по практике _____

6. Качество отчета по практике _____

7. Рекомендации _____

Рекомендуемая оценка по практике _____
(отлично/хорошо/удовлетворительно/неудовлетворительно)

Руководитель практики от организации _____

(должность, фамилия, имя, отчество) (подпись)

М.П.

Дата

Типовое задание на учебную практику

1. Сведения об организации и ее структуре.

Письменная характеристика организации, ее структуры. Анализ деятельности различных отделов организации. Знакомство с деятельностью отдела экскурсионного обслуживания / экскурсионного отдела (в том числе ознакомление с должностными инструкциями начальника / руководителя / менеджера).

2. Анализ документации и правил организации туристских поездок.

- 1) правила организации туристских поездок, экскурсий;
- 2) требования к организации спортивно-туристских походов различной категории сложности;

3. Анализ услуг по организации экскурсионных туров.

Проведение анализа предложений по организации экскурсионных туров и оформления списка для конкретной организации.

4. Составление договора на реализацию экскурсионных услуг.

Изучение специфики оформления договора. Составить договор на реализацию экскурсионных услуг для конкретной организации.

5. Анализ предоставления услуг по осуществлению экскурсионных туров.

Представить анализ предоставления услуг по осуществлению экскурсионных туров для конкретной организации на примере одного экскурсионного тура.

6. Разработать авторский туристский продукт.

Разработать и представить авторский туристский продукт в виде экскурсии по Псковской области указав:

- Наименование маршрута (тура), продолжительность;
- Программу тура.

При наличии:

- Транспортное обеспечение;
- Условия размещения и организации питания;

- Дополнительную информацию.

Результаты оформить в соответствии с требованиями законодательства

7. Заключение о практике