

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
по профессиональному модулю
ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов
программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 г. N 474.

Разработчик(и): Асташина Е.С., мастер производственного обучения=
Л.О. Ермолович, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 8 от «14» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова
подпись

Согласовано:

Генеральный директор ООО «КонТур»



С.В. Антонова

Директор туристической
компании ООО «ДВ Фрегат-Аэро»



С.И. Алексеев

СОДЕРЖАНИЕ

- 1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
- 2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО**
- 3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ**
- 4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ**
- 5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**
- 6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ**
- 7 ПРИЛОЖЕНИЯ**
 - Приложение А. Макет направления на практику**
 - Приложение Б. Макет индивидуального задания на практику**
 - Приложение В. Пример оформления дневника практики**
 - Приложение Г. Рекомендации к оформлению отчета по практике**
 - Приложение Д. Образец оформления титульного листа отчета по практике**
 - Приложение Е. Макет аттестационного листа**
 - Приложение Ж. Макет характеристики на студента**

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Место практики в структуре основной образовательной программы

Производственная практика по профессиональному модулю ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов является частью основной образовательной программы (далее ООП) подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм.

Практика проводится в 4 семестре, трудоёмкость составляет 36 часов, 1 неделя.

Форма контроля - дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики – концентрировано.

1.2 Цель и задачи практики

Целью производственной практики по профессиональному модулю ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, соответствующих виду профессиональной деятельности, приобретение практического опыта работы по специальности.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы туристского предприятия;
- изучение организационных процессов, связанных с предоставлением услуг по сопровождению туристов;
- освоение процессов, связанных с сопровождением туристов на маршруте, организацией досуга туристов, контролем качества предоставляемых туристу услуг, составлением отчета по итогам туристской поездки;
- приобретение опыта работы по организации предоставления услуг по сопровождению туристов на маршруте;
 - развитие навыков работы по сопровождению туристов на маршруте;
 - содействие формированию личностных качеств, обуславливающих ответственное отношение к потребностям туристов на маршруте, ответственность по составлению документов по туристической поездке в работе специалиста по туризму;
 - сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по производственной практике.

2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО

В соответствии с основным видом деятельности: предоставление услуг по сопровождению туристов, к которому готовятся выпускники, в результате прохождения практики, обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

иметь практический опыт: 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; организовывать движение группы по маршруту, эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования; контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации, организовывать досуг туристов; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг, оформлять отчет о туристской поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

знать: информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию, основы организации туристской деятельности, правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфике спортивно-

туристских походов различной категории сложности; 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; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; основы анимационной деятельности; приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; 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; основы анимационной деятельности; приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг.

В результате прохождения практики у обучающихся формируются общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), соответствующие основному виду деятельности:

Код компетенции	Формулировка компетенции
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 личного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности
Основной вид 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

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Этапы прохождения практики

Содержание производственной практики по профессиональному модулю ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице.

Этап практики	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ	Количество часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Подготовительный	1. Организационное собрание: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - получение индивидуального задания на практику.	0,5	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4
	2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности на предприятии; - общее ознакомление с процессом работы на данном предприятии.	0,5	ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9
Основной (экспериментальный)	1. Ознакомление с предприятием	6	ПК 2.1
	2. Выполнение работ согласно бланку индивидуального задания: – контроль наличия туристов; – проверка документов, необходимых для выхода тургруппы на маршрут; – проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут; – анализ событийных мероприятий предприятия; – изучение технологий проведения мероприятий разного типа; – изучение технологий досуговой деятельности предприятия; – принятие решения в сложных и экстремальных условиях на маршруте; – обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; – взаимодействие со службами быстрого реагирования; – оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания; – составление отчета руководителя туристской группы; – анализ претензий туристов.	17	ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6
Заключительный	1. Обобщение полученных материалов	12	
	2. Подготовка и оформление отчета о практике		
	3. Защита отчета		
Всего:		36	

3.2 Задание на практику

Задания на практику разрабатываются в соответствии с планируемыми результатами обучения. Задание является комплексным и выдается каждому студенту.

Задание 1

Проконтролировать наличие туристов на маршруте

Провести анализ событийных мероприятий предприятия

Разработать сценарии мероприятий различного профиля

Оценить качество туристского и гостиничного обслуживания на маршруте

Составить отчет руководителя туристской группы

Провести анализ претензий туристов

Задание 2 (для дистанционной формой обучения, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19))

Изучить способы проверки наличия туристов на маршруте

Провести анализ событийных мероприятий предприятия с использованием информационных технологий

Разработать сценарии мероприятий различного профиля в электронном варианте

Изучить способы оценки качества туристского и гостиничного обслуживания на маршруте

Составить отчет руководителя туристской группы в электронном варианте

Провести анализ претензий туристов с использованием информационных технологий

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики на предприятии предусмотрено наличие оборудования предприятия и рабочих мест студента: персональные компьютеры, офисная техника, программное обеспечение офиса туристской фирмы, нормативные документы, регулирующие деятельность индустрии туризма, туристские каталоги, карты, атласы, рекламные материалы, телефон, факс.

4.2 Информационное обеспечение реализации практики

Для реализации практики библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература

1 Хайретдинова О.А. Технология и организация туроператорской деятельности: учебное пособие / О.А. Хайретдинова. – Уфа: Уфимский гос. университет экономики и сервиса, 2015. – 107 с. – Текст: электронный. – URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129>

2 Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для СПО / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 120 с. – Текст: электронный. – URL:<https://biblio-online.ru/bcode/430800>

3 Боголюбов, В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: учебник и практикум для академического бакалавриата / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 256 с. – Текст: электронный. – URL:<https://biblio-online.ru/bcode/434705>

Дополнительная литература

1 Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для СПО / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 366 с. – Текст: электронный. – URL:<https://biblio-online.ru/bcode/430791>

2 Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма: учебник для СПО / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 442 с. – Текст: электронный. – URL:<https://biblio-online.ru/bcode/430795>

3 Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для СПО / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 282 с. – Текст: электронный. – URL:<https://biblio-online.ru/bcode/431511>

4 Восколович, Н. А. Маркетинг туристских услуг: учебник и практикум для бакалавриата и магистратуры / Н. А. Восколович. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юрайт, 2019. – 191 с. – Текст: электронный. – URL:<https://biblio-online.ru/bcode/424719>

5 Фурсова Е.С. Технология и организации туроператорской деятельности: сборник задач. – Челябинск: ЧОУВО РБИУ, 2016. – 51с. – Текст: электронный. – URL:<https://docplayer.ru/27606480-Fursova-e-s-tehnologiya-i-organizaciya-turoperatorskoj-deyatelnosti-sbornik-zadach.html>.

Электронные ресурсы

1. Виртуальные выставки- <http://lib.vvsu.ru/russian/index.php?id=61>
2. Профессиональный туристский портал- <http://www.tourdom.ru>
3. Все о туризме: туристическая библиотека- <https://tourlib.net/wto.htm>
4. Российский союз туриндустрии (РКС)- <https://www.rostourunion.ru/>
5. Федеральная служба государственной статистики- <http://www.gks.ru/>

Нормативные документы

1. Федеральный Закон «Об основах туристской деятельности в РФ» № 132ФЗ от 24.11.96 г. (посл. ред. от 01.04.2020 N 98-ФЗ)
2. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 N 452 (посл. ред. от 30.11.2018) «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»
3. Приказ Минфина РФ от 09.07.2007 N 60н «Об утверждении формы бланка строгой отчетности» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 17.07.2007 N 9857)
4. Федеральный закон «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 N 114-ФЗ (посл. ред. от 20.10.2016 N 20-П)
5. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 24.04.2020)

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
знать: информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию, основы организации туристской деятельности, правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; 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; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; основы анимационной деятельности; приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг.	студент способен перечислять программы бронирования; излагать основы организации туристской деятельности, стандарты обслуживания; перечислять правила организации туристской деятельности и медицинской помощи; перечислять телефоны экстренных служб; описать требования к организации и специфику спортивно-туристских походов; описать досуговую деятельность; сформулировать стандарты качества обслуживания; описать этапы составления отчетов по итогам туристской поездки.	Наблюдение за студентом во время выстраивания коммуникаций с потребителем, коллективом, руководством.
уметь: проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;	студент способен осуществлять проверку документов для выхода группы на маршрут;	Наблюдение за студентом во время

<p>организовывать движение группы по маршруту, эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования; взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации, организовывать досуг туристов; контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг, оформлять отчет о туристской поездке; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.</p>	<p>осуществлять движение группы на маршруте; принимать решения в экстремальных ситуациях, обращаться в экстренные службы; эффективно взаимодействовать с потребителями; оценивать качество туруслуг; составлять отчет руководителя туристской группы.</p>	<p>прохождения практики, в процессе выстраивания коммуникаций с потребителем, коллективом, руководством; Представление отчета о туристской поездке.</p>
<p>иметь практический опыт: сопровождения туристов на маршруте, организации досуга туристов, контроля качества предоставляемых туристу услуг, составления отчета по итогам туристской поездки.</p>	<p>студент способен управлять группой на маршруте; организовывать досуг туристов; оценивать качество туруслуг; составлять отчет руководителя туристской группы.</p>	<p>Наблюдение за студентом во время прохождения практики; Экспертная оценка выполнения заданий по составлению отчета по итогам туристской поездки. Проверка отчета по практике</p>

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по практике разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к программе практики.

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

6.1 Общие положения

Направление студентов на практику оформляется приказом, которым утверждается вид практики, сроки проведения практики, место прохождения практики, руководитель

практики из числа преподавателей и мастеров производственного обучения ВГУЭС и руководитель практики от профильной организации.

Студент вправе самостоятельно выбрать место прохождения практики, согласовав его с руководителем от ВГУЭС, если программа практики будет реализована в данной организации (предприятии) в полном объеме.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, имеют право проходить практику в организации (предприятии) по месту работы в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Продолжительность рабочего дня студентов при прохождении практики составляет 6 часов, 36 часов в неделю независимо от возраста.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практик согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При необходимости (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

Сведения о местах проведения практик

Практика проводится в ООО «Дороги мира», ООО «Скиф», ЗАО Агентство путешествий «Приморский клуб», ООО «ДВ «Фрегат Аэро», ООО «ВладТурБизнес».

6.2 Обязанности руководителей практики и обучающихся

Руководитель практики от ВГУЭС:

- проводит организационное собрание по практике, доводит до сведения студентов цели и задачи, форму и сроки представления отчета о прохождении практики;
- выдает студенту индивидуальное задание на практику;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ООП СПО;
- оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;
- по окончании практики проводит промежуточную аттестацию в форме защиты отчета по практике;
- выставляет результат промежуточной аттестации в ведомость и зачетную книжку студента.

Руководитель практики от профильной организации:

- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
- организует практику студентов в соответствии с программой практики и заключенным договором на практику, определяет рабочие места студентам, обязанности и круг выполняемых в период практики задач, не допускает использование студентов-практикантов на должностях, не предусмотренных программой практики;
- проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики студентам, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;
- принимает выполненную работу, оценивает результаты прохождения практики обучающимися, результат оформляет в аттестационном листе о прохождении практики и

характеристике на обучающегося.

Обучающийся должен:

- присутствовать на организационном собрании по практике;
- согласовать место прохождения практики с руководителем и ознакомиться с программой практики;
- получить индивидуальное задание и отчетные документы на практику;
- своевременно прибыть на место практики с предъявлением направления;
- соблюдать внутренний распорядок, выполнять требования охраны труда и режима рабочего дня, соответствующие действующим нормам трудового законодательства;
- полностью выполнять все виды работ в сроки, установленные заданием на практику;
- ежедневно заполнять дневник практики;
- по завершению практики в установленные сроки сдать руководителю практики от ВГУЭС оформленные в соответствии с требованиями настоящей программы отчетные документы по практике.

6.3 Документы, регламентирующие проведение практики

Для прохождения практики студенту выдается:

- направление на практику (Приложение А);
- индивидуальное задание (Приложение Б);
- макет дневника практики (Приложение В);
- рекомендации по оформлению отчета по практике (Приложения Г, Д).

Руководитель практики от профильной организации оформляет аттестационный лист о результатах прохождения практики обучающимся (Приложение Е) и характеристику (Приложение Ж).

6.4 Контроль и оценка результатов практики

Контроль за прохождением практики осуществляется руководителем практики от ВГУЭС в период посещения мест проведения практики, бесед с руководителями практики от предприятий, встреч с обучающимися.

По окончанию практики студенты предоставляют руководителю документы, свидетельствующие о выполнении программы практики в полном объеме:

- дневник и отчет по практике в соответствии с индивидуальным заданием;
- аттестационный лист и характеристику на обучающегося, оформленные руководителем практики от предприятия.

Дневник практики (Приложение В) ведется студентом ежедневно, в нем указываются дата, виды и объем работ, выполненных за день, а также проставляется оценка и подпись руководителя практики от предприятия.

По итогам практики руководителями формируются аттестационные листы (Приложение Е), содержащие сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристики (Приложение Ж) на обучающихся за период прохождения практики.

Дневник, аттестационный лист, характеристика заверяются печатью и подписью руководителя практики от предприятия.

На протяжении всего периода работы в организации студент должен в соответствии с программой практики собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета о практике своему руководителю. Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им во время практики работу. Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом.

Отчет о практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстративный материал. Отчет должен отражать выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя практики организации (предприятия). Отчет должен содержать анализ деятельности организации

(предприятия), выводы о приобретенных навыках и практическом опыте по конкретным видам работ. Рекомендации по написанию и оформлению отчета приведены в Приложениях Д, Е.

Аттестация по практике.

Оформленный отчет по практике с прилагаемыми к нему документами (дневник практики, аттестационный лист, характеристика) сдаются руководителю практики студентом в сроки, определенные графиком учебного процесса и этапами прохождения практики. Результаты обучения по практике оцениваются руководителем практики от ВГУЭС на зачете с выставлением оценки. К сдаче зачета в форме защиты отчета по практике допускаются студенты, выполнившие требования программы практики и предоставившие отчетные документы. Руководитель практики на основании критериев, представленных в КОС по практике, проводит промежуточную аттестацию и выставляет результат в ведомость и зачетную книжку студента.

Студент, не защитивший в установленные сроки отчет по практике, считается имеющим академическую задолженность и должен устранить её в соответствии с требованиями, установленными локальным актом ВГУЭС.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Макет направления на практику

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
(ВГУЭС)

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент _____
Подразделение Академический колледж Группы _____
согласно приказу ректора №_с от_ . года
направляется в _____
для прохождения производственной практики по специальности 43.02.10 «Туризм» на срок
_____ недель с _____ года по _____ года.
Руководитель практики _____

Обратная сторона

Отметки о выполнении и сроках практики

Наименование предприятия	Отметка о прибытии и убытии	Печать, подпись

ПРИЛОЖЕНИЕ Б
Макет индивидуального задания на практику

Индивидуальное задание по производственной практике

Студент(ка) _____,

ФИО

обучающийся(аяся) на _____ курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме _____ часов с «___» _____ 202__ г. по «___» _____ 202__ г.

в организации _____

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период производственной практики

<i>№ п/п</i>	<i>Вид работ</i>	<i>Кол-во часов</i>

(Продолжение таблицы может быть перенесено на следующую страницу)

Дата выдачи задания «___» _____ 202__ г.

Срок сдачи отчета по практике «___» _____ 202__ г.

Подпись руководителя практики

_____/_____, преподаватель Академического колледжа

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Пример оформления дневника практики

ДНЕВНИК прохождения производственной практики

Студент _____

Фамилия Имя Отчество

Специальность/профессия _____

Группа _____

Место прохождения практики _____

Сроки прохождения с «_____» по «_____»

Инструктаж на рабочем месте «__» _____ 202_ г _____
дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики
	<i>Оформление отчёта практики</i>		
<i>последний день</i>	<i>Дифференцированный зачет</i>		

Руководитель _____

подпись

Ф.И.О.

М.П.

- 1. Дневник ведется по каждому разделу практики.*
- 2. Вначале дневника заполняется график прохождения практики по датам и количеству дней, в соответствии с программой практики, делается отметка о проведенном инструктаже по охране труда.*
- 3. Ежедневно в графе «Описание выполнения производственных заданий» записывается проведенная работа в соответствии с программой практики и указанием непосредственного руководителя, а также заносятся подробные описания действий, студента на практике.*
- 4. В записях следует четко выделить:*
 - с чем ознакомился*
 - что видел и наблюдал*
 - что было сделано самостоятельно*
- 5. В графе «Оценка» и «Подпись руководителя практики» учитывается выполнение указаний по ведению дневника, проставляется оценка качества проведенных самостоятельных работ.*

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Рекомендации к оформлению отчета по практике

Отчет оформляется в строгом соответствии с требованиями к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления.

Рекомендуется следующий порядок размещения структурных элементов в отчете:

1. Титульный лист;
2. Отчет о выполнении заданий по практике;
 - 2.1 Содержание;
 - 2.2 Введение;
 - 2.3 Основная часть;
 - 2.4 Заключение;
 - 2.5 Список использованных источников;
 - 2.6 Приложения.
3. Индивидуальное задание;
4. Аттестационный лист;
5. Дневник по практике;
6. Характеристика на практиканта
7. Направление на практику;

Структурные элементы перечислены в порядке размещения их в документе.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель.

Титульный лист это первая (заглавная) страница работы (Приложению Д)

Содержание - перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц.

Введение - включает задание на практику, содержащее цели и задачи её прохождения.

Основная часть - разделяется на несколько частей, согласно индивидуального задания.

Заключение – содержит в себе все выводы, итоги, от проведенных анализов, действий, отражающих полученные практические навыки исполнителя. Сформулировать их нужно кратко и чётко.

Список использованных источников – составляется в строгом соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04_1.005-2015 (п. 4.9). Обязательные элементы библиографического описания книги:

- фамилия и инициалы автора;
- полное название книги;
- место издания;
- издательство;
- год издания;
- количество страниц.

Все данные о книге разделяются в библиографическом описании условными разделительными знаками (точка, тире, двоеточие).


Минимальное количество источников - 5

Приложения - раздел, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии изображения, схемы, и т.д., по перечню приложений, указанному в программе практики.

Объём отчёта по производственной практике – от 15 листов формата А4 (без учёта приложений).

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Образец оформления титульного листа отчета по практике

	МИНОБРНАУКИ РОССИИ
	Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
	«Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»
	Академический колледж

**ОТЧЕТ ПО
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**
по профессиональному модулю (*индекс, наименование*)
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.10 Туризм

период с «__» _____ по «__» _____ 202_ года

Студент группы _____ Ф.И.О.
подпись

Наименование предприятия:

Руководитель практики от предприятия _____ /Ф.И.О./
подпись

Отчет защищен:
с оценкой _____ Руководитель практики от ОО _____ /Ф.И.О./

Владивосток 202_

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Макет аттестационного листа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент(ка) _____,

ФИО

обучающийся(аяся) на ___ курсе по специальности 43.02.10 Туризм прошел(ла) производственную практику в объеме ___ часов с «_» _____ 202__ г. по «_» _____ 202__ г.
в организации _____

наименование организации, юридический адрес

В период практики в рамках осваиваемого вида профессиональной деятельности выполнял следующие виды работ:

Вид профессиональной деятельности	Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)
Предоставление услуг по сопровождению туристов	ПК 2.1		
	ПК 2.2		
	ПК 2.3		
	ПК 2.4		
	ПК 2.5		
	ПК 2.6		
Промежуточная оценка по ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов			

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

_____ (освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне / освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата _____ 20__ г.

Оценка за практику _____

Руководитель практики от предприятия _____

подпись
М.П.

Ф.И.О.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Макет характеристики на студента

ХАРАКТЕРИСТИКА

о прохождении производственной практики студента (ки)

Студент _____
(ФИО студента) _____ № курса/группы _____
проходил практику с _____ 202_ г. по _____ 202_ г.
на _____
название предприятия
в подразделении _____
название подразделения

За период прохождения практики студент посетил _____ дней, из них по уважительно причине отсутствовал _____ дней, пропуски без уважительной причины составили _____ дней.

Студент соблюдал/не соблюдал трудовую дисциплину и /или правила техники безопасности.

Отмечены нарушения трудовой дисциплины и /или правил техники безопасности:

Студент не справился со следующими видами работ:

За время прохождения практики показал, что

Фамилию Имя практиканта

что умеет/не умеет планировать и организовывать собственную деятельность, способен/не способен налаживать взаимоотношения с другими сотрудниками, имеет/не имеет хороший уровень культуры поведения, умеет/не умеет работать в команде, высокая/низкая степень сформированности умений в профессиональной деятельности.

В отношении выполнения трудовых заданий проявил себя _____

В рамках дальнейшего обучения и прохождения (указать вид) практики студенту можно порекомендовать: _____

Должность наставника/куратора

подпись

И.О. Фамилия

М.П.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения промежуточной аттестации по
производственной практике по профессиональному модулю
ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов

программы подготовки специалистов среднего звена

43.02.10 Туризм

Форма обучения: очная

Владивосток 2020

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по производственной практике по профессиональному модулю ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 07.05.2014 г. N 474, рабочей программой практики.

Разработчик(и): Асташина Е.С., мастер производственного обучения
Л.О. Ермолович, мастер производственного обучения

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 8 от «14» апреля 2020 г.

Председатель ЦМК  А.Д. Гусакова
подпись

Согласовано:

Генеральный директор ООО «КонТур»



С.В. Антонова

Директор туристической
компании ООО «ДВ Фрегат-Аэро»



С.И. Алексеев

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу производственной практики по профессиональному модулю ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов.

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации по практике, которая проводится в форме дифференцированного зачёта.

2 Планируемые результаты обучения по практике, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	П1	Сопровождать туристов на маршруте
	П2	Организовывать досуг туристов
	П3	Контролировать качество предоставляемых туристу услуг
	П4	Составлять отчет по итогам туристской поездки
	У1	Проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут
	У2	Организовывать движение группы по маршруту
	У3	Эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях
	У4	Взаимодействовать со службами быстрого реагирования
	У5	Контролировать наличие туристов
	У6	Обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации
	У7	Организовывать досуг туристов
	У8	Контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания
	У9	Контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг
	У10	Оформлять отчет о туристской поездке
	У11	Оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов
	31	Информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию
32	Основы организации туристской деятельности	
33	Правила организации туристских поездок, экскурсий	
34	Требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности	

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
	35	Правила оказания первой медицинской помощи; контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации
	36	Контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации
	37	Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания
	38	Правила составления отчетов по итогам туристской поездки
	39	Основы анимационной деятельности
	310	Приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
П1	Способность управлять туристской группой на маршруте	Отчет по производственной практике (раздел 2.1)	Задание на практику (пункт 5) (5.1)
П2	Способность организовывать досуговую деятельность	Отчет по производственной практике (раздел 8)	
П3	Способность оценивать качество предоставляемых туристу услуг	Отчет по производственной практике (раздел 1.4)	
П4	Способность анализировать туристскую поездку	Отчет по производственной практике (раздел 6)	
У1	Способность проверять документы для выхода тургруппы на маршрут	Отчет по производственной практике (раздел 2.1)	
У2	Способность наблюдать за туристской группой на маршруте	Отчет по производственной практике (раздел 2.2)	
У3	Способность разрешать экстремальную ситуацию	Отчет по производственной практике (раздел 5)	
У4	Способность связываться с экстренными службами	Отчет по производственной практике (раздел 5)	
У5	Способность организовывать туристов	Отчет по производственной	

Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
		ной практике (раздел 2.2)	
У6	Способность сотрудничать с экстренными службами	Отчет по производственной практике (раздел 5)	
У7	Способность предоставлять досуговую деятельность для туристов	Отчет по производственной практике (раздел 8)	
У8	Способность анализировать качество услуг размещения и питания	Отчет по производственной практике (раздел 5)	
У9	Способность определять качество экскурсионных и сопутствующих услуг	Отчет по производственной практике (раздел 6)	
У10	Способность оценивать туристскую поездку	Отчет по производственной практике (раздел 8)	
У11	Способность проверять качество обслуживания	Отчет по производственной практике (раздел 6)	
31	Способность характеризовать программы бронирования	Отчет по производственной практике (раздел 2.4)	
32	Способность воспроизвести основы организации туристской деятельности	Отчет по производственной практике (раздел 1.1)	
33	Способность характеризовать туристские поездки	Отчет по производственной практике (раздел 6)	
34	Способность описать походы различной категории сложности	Отчет по производственной практике (раздел 6)	
35	Способность рассказать осуществление первой медицинской помощи	Отчет по производственной практике (раздел 5)	
36	Способность перечислять телефоны экстренных служб	Отчет по производственной практике (раздел 5)	
37	Способность характеризовать качество туристского обслуживания	Отчет по производственной практике (раздел 2.2)	

Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
38	Способность описать туристскую поездку	Отчет по производственной практике (раздел 1.4)	
39	Способность описать анимационную деятельность	Отчет по производственной практике (раздел 6)	
310	Способность определить качество туристских услуг	Отчет по производственной практике (раздел 1.4)	

4 Описание процедуры оценивания

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по практике результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Результаты обучения по практике, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырём бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В установленные программой практики сроки студентом оформляется и сдаётся руководителю практики от ВГУЭС письменный отчет по практике с приложением отчетных документов (дневник практики, аттестационный лист, характеристика).

Критерии оценивания письменной работы

(оценочное средство: отчет по практике).

5 баллов - отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения. В отчете представлена информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его; владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла – отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. В отчете представлена информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, но допущены одна-две ошибки, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям не в полном объеме. В отчете представлена не полная информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено не в полном объеме. Выводы сделаны, но не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы, допущено более двух ошибок в оформлении работы.

2 балла - отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание не соответствует предъявляемым требованиям; индивидуальное задание не выполнено, выводы отсутствуют. Допущено значительное количество ошибок в оформлении работы.

Результирующая оценка по практике выставляется с учетом двух оценок по формуле:

$$O_{\text{рез.}} = 0,5 \times O_{\text{отчет}} + 0,5 \times O_{\text{отзыв}}, \text{ где}$$

Отчет - оценка за оформленный письменно отчет, включающий дневник по практике;
Отзыв - оценка, рекомендуемая руководителем практики от предприятия (организации).
Результирующая оценка округляется арифметически ($\geq 0,5 = 1$).

5. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Пример задания на практику:

Задание 1

Проконтролировать наличие туристов на маршруте

Провести анализ событийных мероприятий предприятия

Разработать сценарии мероприятий различного профиля

Оценить качество туристского и гостиничного обслуживания на маршруте

Составить отчет руководителя туристской группы

Провести анализ претензий туристов

Задание 2 (для дистанционной формой обучения, связанной с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19))

Изучить способы проверки наличия туристов на маршруте

Провести анализ событийных мероприятий предприятия с использованием информационных технологий

Разработать сценарии мероприятий различного профиля в электронном варианте

Изучить способы оценки качества туристского и гостиничного обслуживания на маршруте

Составить отчет руководителя туристской группы в электронном варианте

Провести анализ претензий туристов с использованием информационных технологий