БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ «ГУБЕРНАТОРСКИЙ КОЛЛЕДЖ НАРОДНЫХ ПРОМЫСЛОВ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО

ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ

ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Вологда

2017 г.

Программа учебной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности **43.02.10 Туризм.**

Организация-разработчик: БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов».

Разработчики: Никитина Лариса Петровна**,** преподаватель БПОУ ВО «Губернаторский колледж народных промыслов»;

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ
ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

1.1. Область применения программы:

Программа учебной практики является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.10 Туризм, в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление услуг по сопровождению туристов** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

1.2. Цели и задачи учебной практики:

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения учебной практики должен:

иметь практический опыт:
- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта 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;

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.

1.3. Количество часов на освоение программы учебной практики по профессиональному модулю ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов:

Общее количество часов учебной практики – 36 часов.

2. Содержание учебной практики:

№ п/п	Виды работ	Задание	Количество часов
1	Инструктаж по технике безопасности на рабочем месте. Знакомство с программой практики. Оформление документации		2
	Проведение инструктажа туристов	Составить инструктаж туристов при трансфере автобусом	2
2	Оценивание готовности группы к турпоездке	Составить таблицу с параметрами оценки готовности туристической группы к поездке (18+)	2
		Составить таблицу с параметрами оценки готовности туристической группы к поездке	2
3	Техника ведения и сопровождения туристов	Описать технику ведения туристической группы по маршруту пешеходной экскурсии	2
		Описать технику сопровождения туристов на массовых мероприятиях событийного /делового туризма	2
4	Техника перевозки пассажиров в автобусе	Описать технику перевозки туристов автобусом. Составить инструктаж по технике безопасности	2
		Изучить правила организации автобусных туров.	2
5	Соблюдение процедуры протокола мер безопасности	Изучить правила обеспечения безопасности туристов на маршруте	2
		Составить перечень потенциальных опасностей в путешествиях. Определить действия	2

		сопровождающего на маршруте	
		Заполнение отчетной документации	2
6	Соблюдение культуры межличностного общения на рабочем месте	Разработать правила общения для работников турфирмы. Правила общения для туристов в путешествии	2
7	Организация рабочего места работника турфирмы	Разработать проект рабочего места турагента, туроператора, экскурсовода	2
8	Соблюдение инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов	Разработать инструктаж по технике безопасности при перевозке туристов поездом/самолетом/водным транспортом	2
9	Организация досуга на отдыхе по требованию туристов	Подобрать варианты досуга в г. Вологде для туристов по запросу (группа школьников/ группа пенсионеров/семья с двумя детьми: девочка 12 лет и мальчик 9 лет)	2
10	Подбор анимационной программы по желанию туриста	Составить перечень видов анимационных услуг	2
11	Обеспечение контроля качества предоставляемых туристу услуг	Разработать показатели качества туристических услуг	2
Дифференцированный зачет			2
Итого			**36 часов**

Критерии оценки:

«5» - работа отличается содержательностью, логичностью, креативностью, выполнена в полном объёме; защита работы проведена осознанно и аргументированно.

«4» - работа отличается содержательностью, логичностью, но содержит шаблоны, выполнена в полном объёме; защита работы проведена осознанно и достаточно аргументированно.

«3» - в содержании и логике изложения работы присутствуют неточности, выполнена частично или полностью, но с фактическими ошибками; защита работы проведена не достаточно осознанно и аргументированно.

«2» - работа не выполнена или содержит грубые ошибки.

3. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Формы и методы контроля и оценки**
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	- демонстрация знаний по разработки инновационной модели организации туристических поездок и экскурсий с группой туристов, - исследование российского рынка въездного и выездного туризма	*Тестирование* *Экспертная оценка выполнения практического задания* *Экспертная оценка выполнения практического задания на учебной практике* *Экспертная оценка выполнения практического задания на производственной практике*
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	- изложение прав и обязанностей участников похода, экспедиции, экскурсии (на выбор); - демонстрация навыков заполнения необходимой документации по технике безопасности при организации туристических поездок	
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	- демонстрация знания по разработки наглядного иллюстрированного материала на тему «Правила поведения в транспорте» для демонстрации туристической группе, возрастная категория на выбор студента.	
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	- определение частых причин травматизма и несчастных случаев в туризме, и возможные способы их решения. - изложение знаний при составлении индивидуальной инструкции по технике безопасности при организации туристических походов и поездок	
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	- определение качества обслуживания туристов в гостиничных или туристических комплексах; - демонстрация методов оценки качества туристического и гостиничного обслуживания	
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	- демонстрация навыков оформления маршрутной (заявочной) книжки и отчета о проведении туристической поездки.	

4. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1. Косолапов А.Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности. М.: Кнорус, 2014 г.

Дополнительные источники:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект Пресс, 2004. – с.209.
2. Асанова И.М. Организация культурно-досуговой деятельности. – М. Издательский центр «Академия», 2014.
3. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2010. — 304 с.
4. Бондаренко Г. А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: Учебно-практическое пособие. 2-е изд. Мн.: БГЭУ, 2001. – с.344.
5. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства / М.: Academia, 2003. – с.221-225.
6. Емельянов Б.В. Экскурсоведение. – М.: Российская международная академия туризма, 2009 г.
7. Ерохина Л.И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие. М.: Флинта, 2005. – с.225.
8. Ефремов К. Профильный лагерь: разнообразие программ // Народное образование. – 2007. - №3. – с.101-325.
9. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. – М.: Финансы и статистика, 2013. – с.28-89.
10. Косолапов А.Б. Технология и организация турагентской и туроператорской деятельности. М.: Кнорус, 2015 г.
11. Кудимова М.В. Уважение к клиенту начинается с уважения к себе.// 5 звезд, 2000, №6. – с.21-125.
12. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник/Под ред. Л.П. Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 210-220с.