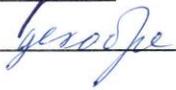


Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Алтайский государственный технический университет
им. И. И. Ползунова»

УТВЕРЖДАЮ

И.р. проректора по НО

 С.О. Хомутов

" 29 "  2017 г.

Программа производственной практики (по профилю специальности)

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

Специальность

43.02.10 Туризм

Форма обучения _____ очная _____

Квалификация (степень) выпускника

Специалист по туризму

Барнаул 2017

Содержание

| | |
|---|----|
| 1 Цель производственной практики (по профилю специальности)..... | 3 |
| 2 Задачи производственной практики (по профилю специальности)..... | 3 |
| 3 Место производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.02 в структуре основной образовательной программы..... | 4 |
| 4 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.02..... | 5 |
| 5 Структура и содержание производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.02..... | 11 |
| 6 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые при прохождении практики..... | 11 |
| 7 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов при прохождении практики..... | 12 |
| 8 Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)..... | 14 |
| 9 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики..... | 16 |
| 10 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по производственной практике (по профилю специальности) по ПМ.02..... | 17 |
| Приложение А – Примерный план заданий производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»..... | 22 |
| Приложение Б – Титульный лист Отчета о прохождении производственной практики (по профилю специальности)..... | 23 |
| Приложение В – Задание по производственной практике (по профилю специальности)..... | 24 |
| Приложение Г - Примерная форма отзыва руководителя о прохождении учебной практики..... | 26 |

Производственная практика (по профилю специальности) является частью основной профессиональной образовательной программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» в части освоения профессиональных модулей. Требования к организации учебных практик определены Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 «Туризм».

Рабочий учебный план по специальности предусматривает практику, которая проводится в два этапа: учебная практика и производственная практика (по профилю специальности).

Программа производственной практики (по профилю специальности) разработана кафедрой «Менеджмент» АлтГТУ на основании ФГОС СПО по специальности 43.02.10 «Туризм» (утвержден приказом Министерства образования и науки РФ № 474 от 07 мая 2014 г.).

Программа производственной практики (по профилю специальности) по своему назначению, структуре и содержанию полностью соответствует требованиям УМКД.

Действие программы распространяется на студентов, обучающихся по специальности 43.02.10 «Туризм», и на преподавателей и сотрудников структурных подразделений, задействованных в образовательном процессе.

1 Цель производственной практики (по профилю специальности)

Целью производственной практики (по профилю специальности) является получение практических навыков профессиональной деятельности по предоставлению услуг по сопровождению и организации досуга туристов, формирование общих и профессиональных компетенций, а также приобретение необходимых умений и опыта практической работы по специальности.

Содержание производственной практики (по профилю специальности) обеспечивает получение у студента общего представления о работе с туристами при сопровождении их на маршруте и организации досуга особенностях его будущей профессиональной деятельности и определяется Программой производственной практики (по профилю специальности).

2 Задачи производственной практики (по профилю специальности)

Практика по профилю специальности направлена на:

- 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;
 - формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО по каждому из видов

- профессиональной деятельности, предусмотренных ФГОС СПО по специальности;
- закрепление, расширение, углубление и систематизацию знаний, полученных при изучении специальных дисциплин: на основе изучения деятельности конкретной организации, приобретение первоначального практического опыта;
 - приобщение к работе в трудовом коллективе;
 - подбор необходимых материалов для выполнения индивидуального задания и составления отчета по практике.
- Руководитель практики выдает индивидуальные задания на практику (примерный перечень заданий представлен в Приложении А).

3 Место производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.02 в структуре основной образовательной программы

Организация производственной практики (по профилю специальности) направлена на обеспечение непрерывности и последовательности приобретения студентами компетенций в области профессиональной деятельности в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника. Практика логически завершает осознанное и углубленное изучение дисциплин, предусмотренных учебным планом в 3 семестре для очной формы обучения.

Проведение производственной практики (по профилю специальности) и решения ее задач опирается на знания и навыки, полученные при изучении студентами таких дисциплин как «Технология и организация сопровождения туристов», «Организация досуга туристов», «Экскурсионная деятельность» а также на практический опыт прохождения учебной практики в рамках профессионального модуля.

| Вид практики | Очная форма | | Продолжительность | Форма контроля |
|--|-------------|---------|-------------------|-----------------------------|
| | Курс | Семестр | | |
| Производственная практика (по профилю специальности) | 2 | 3 | 2 нед | Комплексный зачет с оценкой |

Таблица 1 - Место производственной практики (по профилю специальности) в структуре основной образовательной программы

Производственная практика (по профилю специальности) проходит в самостоятельно выбранной студентом организации, либо организации, предоставляемой студенту от университета на основе договоров, заключаемых между ОУ и организациями различных организационно-правовых форм.

В период прохождения практики студенты могут зачисляться на вакантные должности, если работа соответствует требованиям программы производственной практики (по профилю специальности). Допускается проведение практики в составе специализированных сезонных или

студенческих отрядов и в порядке индивидуальной подготовки у специалистов, прошедших аттестацию и имеющих соответствующие лицензии.

С момента зачисления студентов в период практики в качестве практикантов на рабочие места на них распространяются правила внутреннего распорядка и правила охраны труда организации, с которыми они должны быть ознакомлены в установленном порядке.

Руководителями практики по профилю специальности от университета назначаются преподаватели соответствующих выпускающих кафедр.

Роль практики в системе профессиональной подготовки специалистов состоит в том, что она дает студентам необходимые навыки для дальнейшего освоения дисциплин в рамках профессионального цикла и осуществления профессиональной деятельности.

Особое внимание в процессе организации практики следует уделять развитию навыков самостоятельного и коллективного принятия решений в области гостиничного сервиса, серьезному анализу и аргументации принимаемых решений.

4 Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.02

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общекультурные и профессиональные компетенции:

| Код компетенции | Формулировка компетенции | В результате прохождения практик обучающиеся должны: | |
|-----------------|--|---|---|
| | | знать | уметь |
| ОК-1 | Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес. | Место и значение своей будущей профессии (Туризм) в обществе. | Мотивировать себя на выполнение поставленных задач. |
| ОК-2 | Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. | Способы предоставления турагентских услуг. Документационное обеспечение данной деятельности | Обрабатывать имеющуюся информацию при помощи доступных инструментов, программ бронирования. |
| ОК-3 | Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. | Методы принятия организационно-управленческих решений. | Обосновывать принятие организационно-управленческих решений. |
| ОК-4 | Осуществлять поиск и использование информации, необходимой | Основные методы и способы получения, хранения, переработки | Применять имеющиеся знания при написании отчета о прохождении |

| | | | |
|---------|---|---|---|
| | для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. | информации. | практики. |
| ОК-5 | Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. | Приемы обработки данных с помощью современных технических средств. | Использовать современные технические средства для решения профессиональных задач. |
| ОК-6 | Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. | Основные способы коммуникации. | Работать в команде |
| ОК-7 | Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий. | Обязанности каждого из членов команды (подчиненных). | Эффективно использовать потенциал работников предприятия. |
| ОК-8 | Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации. | Методы самоорганизации и саморазвития. | Использовать возможности получения дополнительных знаний и навыков для повышения своей квалификации. |
| ОК-9 | Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности | Приемы обработки данных с помощью современных технических средств. | Использовать современные технические средства для решения аналитических задач. |
| ПК 2.1. | Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. | основы организации туристской деятельности; правила организации туристских поездок, экскурсий; требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности; | проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут; |

| | | | |
|----------|--|--|---|
| ПК 2.2. | Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте. | инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила проведения инструктажа туристской группы; | проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; |
| ПК 2.3. | Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. | 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 | организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования; организовывать досуг туристов; |
| ПК 2.4.. | Обеспечивать безопасность туристов на маршруте | правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода | контролировать наличие туристов; обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации; оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов; |
| ПК 2.5. | Контролировать качество | основы анимационной | контролировать |

| | | | |
|---------|---|---|--|
| | обслуживания туристов принимающей стороной. | деятельности; правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг; | качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания; контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; |
| ПК 2.6. | Оформлять отчетную документацию о туристской поездке | правила составления отчетов по итогам туристской поездки | оформлять отчет о туристской поездке; |
| ПК 3.1 | Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта | основы маркетинга и методику проведения маркетинговых исследований; технику проведения рекламной кампании; методику формирования содержания и выбора дизайна рекламных материалов; виды рекламного продукта; правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; способы обработки статистических данных; методы работы с базами данных; методику работы со справочными и информационными материалами по страноведению и регионоведению, местам и видам размещения и питания, экскурсионным объектам и транспорту; | осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании туристского продукта и для переговоров с турагентствами; проводить анализ деятельности других туркомпаний; работать на специализированных выставках с целью организации презентаций, распространения рекламных материалов и сбора информации; обрабатывать информацию и анализировать результаты; налаживать контакты с торговыми представительствами других регионов и стран; работать с запросами клиентов, в том числе и иностранных; работать с |

| | | | |
|----------|--|---|---|
| | | | информационными и справочными материалами; |
| ПК 3.2.. | Формировать туристский продукт | планирование программ турпоездок; основные правила и методику составления программ туров; правила оформления документов при работе с консульскими учреждениями, государственными организациями и страховыми компаниями; способы устранения проблем, возникающих во время тура; | составлять программы туров для российских и зарубежных клиентов; составлять турпакеты с использованием иностранного языка; оформлять документы для консульств, оформлять регистрацию иностранным гражданам; оформлять страховые полисы; вести документооборот с использованием информационных технологий; анализировать и решать проблемы, возникающие во время тура, принимать меры по устранению причин, повлекших возникновение проблемы; |
| ПК 3.3. | Рассчитывать стоимость туристского продукта. | методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; методики расчета себестоимости турпакета и определения цены турпродукта; | рассчитывать стоимость проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания; рассчитывать себестоимость турпакета и определять цену турпродукта; |
| ПК 3.4. | Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта | методику создания агентской сети и содержание агентских договоров; основные формы работы | работать с агентскими договорами; использовать каталоги и ценовые приложения; |

| | | | |
|--------|---|---|---|
| | | <p>с турагентами по продвижению и реализации турпродукта; правила бронирования туруслуг; методику организации рекламных туров; правила расчетов с турагентами и способы их поощрения; техники эффективного делового общения, протокол и этикет; специфику норм общения с иностранными клиентами и агентами.</p> | <p>консультировать партнеров по турпродуктам, оказывать помощь в продвижении и реализации турпродукта; работать с заявками на бронирование туруслуг; предоставлять информацию турагентам по рекламным турам; использовать различные методы поощрения турагентов, рассчитывать для них комиссионное вознаграждение; использовать эффективные методы общения клиентами на русском и иностранном языках;</p> |
| ПК 4.3 | Оформлять отчетно-планирующую документацию. | <p>правила организации делопроизводства и работы с офисной техникой; основные финансовые показатели деятельности организации и методику их расчета; методику проведения презентаций; основные показатели качества работы подразделения;</p> | <p>пользоваться стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; оформлять отчетно-плановую документацию по работе подразделения; проводить презентации;</p> |

5 Структура и содержание производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.02

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды учебной работы на практике, включая СРС и их трудоемкость в днях | Формы текущего контроля |
|-------|--|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1 | Организация практики | 1) Организационное собрание (инструктаж по сбору, обработке необходимого материала, по составлению отчета, заполнению календарного плана выполнения задания – (1 день) | Устная беседа с руководителем практики |
| 2 | Подготовительный этап | 1) Инструктаж по технике безопасности 2) Организация рабочего места (1 день) | Опрос |
| 3 | Прохождение производственной практики (по профилю специальности) | Знакомство с практическими основами деятельности туристского предприятия по организации турагентской деятельности (2 дня) Оценка готовности группы к турпоездке, проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках, проведение экскурсий (3 дня) сопровождения туристов на маршруте, организация досуга туристов (3 дня) Сбор, обработка и анализ полученной информации (2 дня) <i>(Программа прохождения производственной практики представлена в Приложении А)</i> | Внесение соответствующих записей в отчет, устная беседа с руководителем практики |
| 4 | Отчетный этап | 1) Оформление отчета о прохождении практики (1 день) 2) Защита отчета | Защита отчета |

6 Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые при прохождении практик

В процессе организации практики руководителями от выпускающей кафедры должны применяться современные образовательные и научно-производственные технологии.

1) Мультимедийные технологии, для чего ознакомительные лекции и инструктаж студентов во время практики проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами. Это

позволяет руководителям практики экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем.

2) Дистанционная форма консультаций во время прохождения конкретных этапов учебной практики и подготовки отчета.

3) Компьютерные технологии и информационно-справочные системы, необходимые для сбора и систематизации необходимой информации, разработки планов, проведения требуемых программой практики исследований и т.д.

4) Исследовательские методы в обучении. Дают возможность студентам самостоятельно пополнять свои знания, глубоко вникать в изучаемую проблему и предлагать пути ее решения, что важно при формировании мировоззрения.

7 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов при прохождении практики

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов на производственной практике (по профилю специальности) являются:

1. Учебная литература по освоенным ранее профильным дисциплинам;
2. Нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия (организации), на котором проходит практику студент;
3. Методические разработки для студентов, определяющие порядок прохождения и содержание практики;
4. Формы бухгалтерской, финансовой, статистической, внутренней отчетности, разрабатываемые на предприятии (организации) и инструкции по их заполнению.

Организацию и проведение практики обеспечивают университет и выпускающая кафедра. Кафедра самостоятельно определяет сроки принятия зачета по практике с учетом графиков учебного процесса. На основании изданного приказа студентам, уходящим на практику, выдается программа практики и методические рекомендации по ее выполнению.

Общее организационное и учебно-методическое руководство практикой студентов осуществляет преподаватель-руководитель практики.

Преподаватель-руководитель практики:

- проводит собрание студентов учебной группы, где подробно объясняет цели, задачи, значение и порядок прохождения практики;
- проводит консультации и оказывает помощь студентам по вопросам практики;
- контролирует посещаемость, дисциплину, отношение к процессу прохождения практики студентов, принимает меры к устранению причин и условий, способствовавших недобросовестному отношению студентов к своим обязанностям;
- контролирует соблюдение сроков прохождения практики и ее содержание;
- оценивает результаты выполнения обучающимися программы практики, в том числе анализирует представленные студентами документы.

В период прохождения практики руководитель вправе давать студентам конкретные задания (поручения), не противоречащие программе практики, контролировать их выполнение, вносить предложения для совершенствования образовательного процесса.

Студенты при прохождении практики обязаны:

- соблюдать действующие в организации Правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- выполнять все виды работ и задания, предусмотренные программой практики;
- по результатам прохождения практики составить отчет. К отчету прилагается характеристика руководителя практики от организации, участвующей в ее проведении. Кроме того, в период прохождения практики студентом ведется дневник практики, который отражает ежедневный объем выполненных работ.

Студенты имеют право по всем вопросам, возникающим в процессе практики, обращаться к заместителю директора по учебно-производственной работе, руководителям практики, мастерам производственного обучения, вносить предложения по совершенствованию организации практики.

Практика завершается зачетом с оценкой при условии положительного аттестационного листа по практике руководителей практики от организации и образовательного учреждения об уровне освоения профессиональных компетенций; наличия положительной характеристики организации на студента по освоению общих компетенций в период прохождения практики; полноты и своевременности представления дневника практики и отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

Защита отчетов по практике осуществляется в соответствии с графиком выпускающей кафедры. Студент защищает отчет по практике в установленный день преподавателю. Подведение итогов практики заключается в проверке преподавателем кафедры материалов прохождения практики, выполнения индивидуального задания, защите отчета. На зачете студент должен показать знание вопросов, которые решались во время прохождения практики.

В случае невыполнения программы практики без уважительной причины либо получения отрицательной характеристики непосредственного руководителя практики, а также признания кафедрой представленного отчета о практике как несоответствующего предъявляемым требованиям, студент направляется на практику повторно в период студенческих каникул. Студент, не прошедший практику или не получивший зачета по итогам ее прохождения, признается имеющим академическую задолженность.

8 Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

По завершению производственной практики (по профилю специальности) обучающиеся представляют на профилирующую кафедру:

- 1) Отзыв руководителя практики от предприятия.
- 2) Копии нормативных и иных документов, отражающих деятельность организации.
- 3) Путевку на практику, заверенную подписями и печатью организации.
- 4) Отчет по практике, включающий текстовые, табличные и графические материалы.
- 5) Календарный план практики.

Титульный лист отчета о прохождении практики оформляется в соответствии с Приложением Б. Структура отчета должна соответствовать содержанию практики. Отчет должен состоять из трех частей: введения, основной части и заключения.

Во введении указывается цель и задачи практики.

Основная часть отчета должна содержать:

- характеристику организации, в которой студент проходил практику (краткую характеристику создания организации, ее структуру и органы управления, виды деятельности, основные показатели деятельности);
- описание структурного подразделения организации, послужившего базой практики (положение в организации, сфера деятельности, результаты работы);
- описание работы, выполненной студентом за период практики;
- краткий анализ экономических и финансовых показателей всей организации в целом и подразделения, в котором студент проходил практику;

При описании видов выполняемой в процессе прохождения производственной практики работы необходимо подтверждать сведения заполненными первичными документами по бухгалтерскому учету имущества и источников формирования имущества организации.

В заключении формируются основные выводы, сделанные в ходе прохождения практики.

К работе, выполненной на компьютере, предъявляются следующие требования: шрифт № 14 Times New Roman, интервал – полуторный. При написании текста необходимо оставлять поля следующих размеров: слева - 30 мм., справа – 10 мм., сверху и снизу – 20 мм. Нумерация страниц сквозная, начиная со второй страницы. Объем отчета по производственной практике (по профилю специальности) – не менее 30 страниц. Отчет должен иметь ссылки на приведенные иллюстрации. Сноски могут быть приведены внизу страницы или указаны по тексту в скобках (порядковый номер источника в списке литературы).

Отчет сдается на кафедру руководителю практики. Зачет с оценкой по практике выставляется после сдачи и защиты отчета.

Защита отчета проводится в форме доклада студента по итогам практики с презентацией материалов сопровождающих доклад. В процессе защиты отчета студент должен изложить основные результаты проделанной работы, выводы, предложения и рекомендации, подготовленные студентом для практического применения.

9 Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

а) основная литература

1. Макринова, Е. И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учеб. пособие для вузов по направл. подгот. «Гостинич. Дело» / Е. И. Макринова, А. Г. Васильев, А. С. Васильева. - СПб. : Троицкий мост, 2013. - 206 с. - Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online».

2. Белая, И.А. Актуальные аспекты современной туристской деятельности: Учебное пособие для студентов, магистрантов и слушателей курсов повышения квалификации по направлению «Туризм» /И. А. Белая.- Барнаул : Изд-во АлтГТУ , 2014 - 179 с. - Режим доступа: <http://new.elib.altstu.ru/eum/download/sit/Belaja-akas.pdf>

3. Биттер, Н.В. Страхование и риски в туризме и сервисе: учебное пособие /Н. В. Биттер, А. Н. Дунец.- Барнаул : Изд-во АлтГТУ , 2015 - 137 с. - Режим доступа: http://new.elib.altstu.ru/eum/download/sit/Bitter_sirtis.pdf

Библиотека
АлтГТУ

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

4. Уокер, Д. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник / Д. Уокер – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 – 880 с. – Доступ из ЭБС «Университетская библиотека online»

5. Внучкова, Т.Н. Коммуникативные технологии эффективных продаж в сервисе и туризме: Учебное пособие для студентов, магистрантов и слушателей курсов повышения квалификации по направлению «Туризм» /Т. Н. Внучкова.- Барнаул : Изд-во АлтГТУ , 2014 - 179 с. - Режим доступа: <http://new.elib.altstu.ru/eum/download/sit/Vnutkova-komtch.pdf>

6. Шаховалов, Н.Н. Интернет-технологии в сервисе и туризме: учебное пособие /Н. Н. Шаховалов.- Барнаул : Изд-во АлтГТУ , 2014 - 252 с. - Режим доступа: http://new.elib.altstu.ru/eum/download/sit/Shahovalov_internet.pdf

7. Поисковые системы (Yandex, Google и др.)

8. Пакет прикладных программ Microsoft Office, 1С: Бухгалтерия, Программы по бронированию и др.

ГОСТ Р 51185-2014 "Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования" – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/search/base/?q>

10 Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по производственной практике (по профилю специальности) по ПМ.02

В результате прохождения производственной практики (по профилю специальности) обучающийся в соответствии с ФГОС СПО по направлению подготовки 43.02.10 «Туризм» вырабатывает следующие *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 личностного 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 личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК-9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

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

ПК 3.1 Проводить маркетинговые исследования рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта

ПК 3.2.. Формировать туристский продукт

ПК 3.3. Рассчитывать стоимость туристского продукта

ПК 3.4. Взаимодействовать с турагентами по реализации и продвижению туристского продукта

ПК 4.3 Оформлять отчетно-планирующую документацию.

Паспорт фонда оценочных средств по практике

| № п/п | Контролируемые этапы практики (результаты по этапам) | Код контролируемой компетенции (или ее части) | Наименование оценочного средства | Способ оценивания |
|-------|--|---|---|-----------------------------|
| 1 | Организация практики (<i>знание структуры отчета по производственной практике; умение</i> заполнять календарный план выполнения задания по практике) | ОК 1-5 | Проверка отчета. Календарный план выполнения задания по практике | Комплексный зачет с оценкой |
| 2 | Подготовительный этап (<i>знание техники безопасности при выполнении задания по теме практики; умение</i> организовать работу) | ОК-7-9 ПК 3.1.- 3.4 ПК-4.3 | Опрос устный. | Комплексный зачет с оценкой |
| 3 | Производственный этап (<i>знакомство с практическими основами организации экскурсий, сопровождения туристов, организации досуга туристов</i>) | ОК 1-7 ПК 3.1.- 3.4 ПК-4.3 | Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации. Календарный план выполнения задания по практике | Комплексный зачет с оценкой |
| 4 | Отчетный этап (<i>оформление отчета о прохождении практики; защита отчета</i>) | ОК 1-9 ПК 3.1.- 3.4 ПК-4.3 | Проверка отчета. Опрос устный. | Комплексный зачет с оценкой |

При оценивании сформированности компетенций по производственной практике (по профилю специальности) используется 100-балльная шкала.

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Критерий | Оценка по 100-балльной шкале | Оценка по традиционной шкале |
|--|------------------------------|------------------------------|
| <p>При защите отчета студент показал глубокие знания вопросов, представленных в задании на практику, свободно оперировал данными исследования и внес обоснованные предложения. Студент правильно и грамотно ответил на все поставленные вопросы. Практикант получил положительный отзыв от руководителя практики. Отчет в полном объеме соответствует заданию на практику.</p> | 75-100 | <i>Отлично</i> |
| <p>При защите отчета студент показал знания вопросов темы, оперировал данными исследования, внес обоснованные предложения. В отчете были допущены ошибки, которые носят несущественный характер. Практикант получил положительный отзыв от руководителя практики.</p> | 50-74 | <i>Хорошо</i> |
| <p>Отчет по практике имеет поверхностный анализ собранного материала, нечеткую последовательность изложения материала. Студент при защите отчета по практике не дал полных и аргументированных ответов на заданные вопросы. В отзыве руководителя практики имеются существенные замечания.</p> | 25-49 | <i>Удовлетворительно</i> |
| <p>Отчет по практике не имеет детализированного анализа собранного материала и не отвечает требованиям, изложенным в программе практики. Студент затрудняется ответить на поставленные вопросы или допускает в ответах принципиальные ошибки. В полученной характеристике от руководителя практики имеются существенные критические замечания.</p> | <25 | <i>Неудовлетворительно</i> |

Контрольные вопросы для проведения промежуточной аттестации по производственной практике (по профилю специальности), в зависимости от индивидуального задания могут быть следующими:

1. Правила предоставления туристских услуг в РФ. (ОК1,5, ПК 2.1)
2. Порядок предоставления услуг. (ОК1-9)
3. Ответственность за предоставления услуг. (ОК1-9, ПК 2.1-2.6)
4. Виды расчетов с клиентами. (ОК1-9, ПК 3.1- 3.3)
5. Бесплатные виды услуг. . (ОК1-9, ПК 2.1-2.6)
6. Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации . (ОК1-9, ПК 2.1-2.6)
7. Информировать потребителя о туристских продуктах . (ОК1-9, ПК 2.1-2.6)
8. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут. (ОК1-9, ПК 2.1-2.6)
9. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте . (ОК1-9, ПК 2.1-2.6)
10. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. (ПК 2.1-2.6)
11. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте (ПК 2.1-2.6)
12. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной (ПК 2.1-2.6)
13. Оформлять отчетную документацию (ПК 4.3)
14. Технология сопровождения туристов на транспортных маршрутах. (ПК 2.1-2.6)
15. Технология организации, проведения и сопровождения туристов на природном маршруте (ПК 2.1-2.6)
16. . Организация обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах. (ПК 2.1-2.6)
17. Качество предоставляемых туристу услуг (ПК 3.1- 3.3)
18. Заполнение и проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут. (ПК 2.1-2.6, ПК 4.3)
19. Определение особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста. (ПК 3.1- 3.3)
20. Проведение проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут. (ПК 2.1-2.6)
21. Проведение инструктаж туристов на русском и иностранном языках. (ПК 2.1-2.6)
22. Отработка приёмов эффективного общения. (ОК1-9)
23. Организация движения группы по маршруту. (ПК 2.1-2.6)
24. Анализ возможных экстремальных ситуаций, подбор эффективных способов решения. (ПК 2.1-2.6, ПК 4.3)

Автор  Битгер Н.В., доцент каф М

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры М

«25» октября 2017 г., протокол № 2

Заведующий кафедрой



И.Н. Сычева

Программа рассмотрена и одобрена на заседании Совета ИЭиУ

«16» ноября 2017 г., протокол № 3

Директор ИЭиУ



И.Н. Сычева

Директор колледжа ИЭиУ



С.Г. Андреевко

«10» ноября 2017 г.

Согласовано:

Начальника отдела практик
и трудоустройства



М.Н. Нохрина

«14» ноября 2017 г.

«14» ноября 2017 г.

Приложение А

Примерный план заданий производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

| Наименование задания | Содержание задания |
|---|--|
| Введение в профессию - установочная конференция | 1.Формы организации труда, режим работы и правила внутреннего распорядка на производственной практике. 2.Вводный инструктаж по охране труда и пожарной безопасности. 3.Санитарно-гигиенические требования к работникам предприятий гостиничного сервиса. |
| Технология и организация сопровождения туристов | Организация групп туристов на маршрут, инструктаж и т.д. |
| Способы организации досуга туристов | Проведение экскурсий, мероприятий для туристов |
| Изучить процесс информирования потребителя о туристских услугах | Информирования потребителя о туристских услугах |

Приложение Б
Титульный лист Отчета о прохождении производственной практики
(по профилю специальности)

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный технический университет им. И.И. Ползунова»

Колледж ИЭиУ
Кафедра «Менеджмент»

Отчет защищен с оценкой _____

Руководитель от вуза _____

(подпись)

«__» _____ 201_ г.

ОТЧЕТ
о производственной практике (по профилю специальности)
43.02.10. __.0000

Студент группы _____
(И.О.Фамилия)

Руководитель практики _____
(должность, ученое звание) (И.О.Фамилия)

Барнаул 201_ г.

Приложение В

Задание по производственной практике (по профилю специальности)

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Алтайский государственный технический университет
им. И.И. Ползунова» (АлтГТУ)

Колледж ИЭиУ
Кафедра «Менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой _____ Сычева И.Н.
(подпись)
«_____» _____ 201__ г.

ЗАДАНИЕ

по производственной практике (по профилю специальности)

студенту группы _____
(ф.и.о. студента)

направление 43.02.10 «Туризм»

База практики _____

Сроки практики с « » июня 201_ г. по « » июля 201_ г.

обобщенная формулировка задания
Календарный план выполнения задания

Приложение Г

Примерная форма отзыва руководителя о прохождении производственной практики (по профилю специальности)

Отзыв о прохождении производственной практики (по профилю специальности) по ПМ.02. «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

(фамилия, имя, отчество практиканта, сроки прохождения практики)

1. Выполняемая работа _____

2. Отношение к порученной работе _____

3. Оценка уровня теоретической и практической подготовки студента _____

4. Оценка коммуникативной культуры _____

5. Общая характеристика студента-практиканта _____

6. Замечания и предложения по содержанию практики _____

Рекомендуемая оценка за практику _____

Подпись руководителя _____