

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Гнатюк Сергей Иванович
Должность: Первый проректор
Дата подписания: 01.09.2024 11:10:31
Уникальный программный ключ:
5ede28fe5b714e680817c5c132d4ba793a6b4422

**ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ К.Е. ВОРОШИЛОВА»**

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
по ПМ.03 ЭКСКУРСИОННЫЕ УСЛУГИ**

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(код, наименование профессии/специальности)

Рассмотрено и согласовано цикловой комиссией юридических дисциплин, экономических дисциплин и профдисциплин специальности «Туризм и гостеприимство»

(наименование комиссии)

Протокол № 2 от «02» сентября 2024 г.

Разработана на основе ФГОС СПО РФ и ПООП СПО для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утвержден Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100).

Организация разработчик: Политехнический колледж ЛГАУ

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ И ПРАКТИКИ

1.1. Место учебной практики в структуре образовательной программы.

Рабочая программа учебной практики обучающихся является частью программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Практика является обязательным разделом ППССЗ и представляет собой вид учебной деятельности, направленной на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенции в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Рабочая программа учебной практики является частью ППССЗ в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство» в части освоения основных видов профессиональной деятельности профессионального модуля ПМ.03 Экскурсионные услуги.

Учебная практика проводится образовательной организацией при освоении обучающимися профессиональных компетенций в рамках профессиональных модулей.

Программа учебной практики разработана образовательной организацией на основе:

- Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.06 Туризм и гостеприимство
- Положения об организации учебной практики обучающихся Политехнический колледж ЛГАУ
- Рабочей программы профессионального модуля по ПМ.03 Экскурсионные услуги

1.2 Цели и задачи учебной практики.

Цель: способствовать развитию умений агентской деятельности в процессе прохождения практики в туристских предприятиях.

Задачи практики:

- ознакомить с нормативными документами, регламентирующими сферу оказания туристских услуг; сформировать навыки самостоятельного наблюдения и анализа в формировании турпродукта;
- сформировать навыки практического применения теоретических знаний при этапах бронирования туристских услуг;
- совершенствовать коммуникативные навыки, необходимые в профессиональной деятельности специалиста по туризму и гостеприимству;
- совершенствовать навыки анализа при работе в собственной агентской деятельности.

С целью овладения указанными видами деятельности обучающийся в ходе данного вида практики должен:

иметь практический опыт:

- проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по туристским продуктам;
- планирования программ турпоездок, составления программ тура и

турпакета;

- предоставления сопутствующих услуг;
- расчета себестоимости услуг, включенных в состав тура, и определения цены турпродукта;
- взаимодействия с турагентами по реализации турпродукта;
- работы с российскими и иностранными клиентами и агентами по продвижению турпродукта на рынке туристских услуг;
- планирования рекламной кампании, проведения презентаций, включая работу на специализированных выставках;

Уметь:

- предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги;
- проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги;
- регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения использовать систему электронных путевок;
- выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;
- работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;
- организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;
- использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги;
- работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;
- организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;
- проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг;
- организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания; корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации;
- определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания;
- составлять программы экскурсионного обслуживания организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания; бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам; бронирование транспортных услуг для организации экскурсий; организация питания туристов (экскурсантов);
- организация посещения объектов экскурсионного показа;
- обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий;

определять тему и составлять маршрут экскурсии;

- использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; составлять методическую разработку экскурсии;

- составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий; устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; применять технику публичных выступлений;

- применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов;

- применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания;

- обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств;

- использовать технические средства при проведении экскурсий;

- разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий;

- разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе;

- применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии;

- корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов);

- использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии;

- организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций;

- планировать и составлять план маршрута (по видам туризма);

- анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма); анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма);

- анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма);

- анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма);

- анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма);

- составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма);

- проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма);

- организовывать различные виды страховок на воде;

- ориентироваться в лесной и горной местности; ориентироваться с использованием топографических карт и компаса;

- ориентироваться без применения карт и компаса; пользоваться спутниковыми навигационными системами;
- ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости;
- готовить пищу в полевых условиях;
- взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе;
- оказывать первую помощь в полевых условиях;
- транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств; организовывать аварийные бивуаки;
- ремонтировать все виды снаряжения;
- обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт.

Знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела;
- особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские);
- локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;
- функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства;
- требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;
- порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии;
- структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке;
- технология компьютерной обработки заказов на экскурсии;
- иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги;
- этика межкультурного и делового общения;
- туристский потенциал населенного пункта (района);
- теоретические основы экскурсионной деятельности;
- этика и культура межличностного общения;
- правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

1.3. Количество часов на учебную практику:

Всего 1 недели, 36 часов.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результатом освоения программы учебной и производственной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности: предоставление турагентских услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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.

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.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Тематический план

Коды профессиональных компетенций	Наименование профессиональных модулей	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Сроки проведения
ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 3.4	ПМ.03 Экскурсионные услуги	1 неделя – 36 часов	4 семестр

3.2 Содержание обучения по учебной практике

ПМ.03 Экскурсионные услуги

Коды ПК	Наименование разделов ПМ (из программы ПМ)	Содержание заданий по виду работ	Кол-во часов
ПК 3.1-3.4	Экскурсионные услуги	Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута. Определение проблем контроля качества услуг. Составление комплексной системы менеджмента качества. Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг. Составление характеристики экскурсионного бюро. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг. Организация экскурсионной деятельности индивидуальным	30
		Промежуточная аттестация Дифференцированный зачет	6

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности. Оборудование учебного кабинета: комплект специализированной мебели, информационные стенды, мультимедийное оборудование, комплект учебно-методического обеспечения профессионального модуля. Реализация профессионального модуля предполагает обязательное курсовое проектирование, а также производственную практику (по профилю специальности).

При реализации рабочей программы профессионального модуля ПМ.03 Экскурсионные услуги может быть использовано программное обеспечение Big Blue Button (BBB), Moodle, Я-диск.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих реализацию ППССЗ по специальности, должны обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими среднее профессиональное, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой учебной дисциплины. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла.

Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже одного раза в 5 лет.

4.2 Информационное обеспечение обучения. Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

4.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список может быть дополнен новыми изданиями.

Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>

2. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 237 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12455-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт

[сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476636>

3. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 237 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12455-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476636>

4. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПроФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

5. Гатауллина, С.Ю., Предоставление экскурсионных услуг: учебник / С.Ю. Гатауллина, А.Б. Косолапов, И.Ю. Кушнарера. — Москва: КноРус, 2021. — 236 с. — ISBN 978-5-406-07901-0. — URL:<https://book.ru/book/938395> (дата обращения: 13.07.2022). — Текст: электронный.

6. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

7. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

8. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

9. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413> 3.2.2.

Дополнительные источники

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

5 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций, обеспечивающих их умения.

Результаты (освоенные профессиональные)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 3.1-3.4	Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги Получение, учет и оформление заказов на экскурсии Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами Поддержание контактов с туристскими информационными центрами. Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги Поддержание контактов с туристскими информационными центрами	Защита итогового отчета