

Министерство образования и науки РИ
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение
«Колледж сервиса и быта»

СОГЛАСОВАНО

Руководитель комитета по туризму

Цуров Р.М./_____ /

«23» 06.2018г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор КСИБ

Зязиков А.А./_____ /

«23» 06. 2018г.

**ПП.02 ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(по профилю специальности)**

**ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»
(2 курс)**

Специальность 43.02.10. «Туризм»

Квалификация: специалист по туризму

Назрань, 2018г.

СОДЕРЖАНИЕ:

1.	НАИМЕНОВАНИЕ РАЗДЕЛОВ	Стр.
2.	ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	3
3.	РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ	4
4.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	5
5.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ	10

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. Место производственной практики в структуре основной профессиональной образовательной программы (далее - ОПОП).

Программа производственной практики является частью ОПОП в соответствии с ФГОС по специальности СПО, входящей в состав укрупненной группы специальностей 43.00.00. Сфера обслуживания: 43.02.01. Туризм в части освоения основных видов профессиональной деятельности:

- запросы потребителей туристских услуг;
- туристские продукты;
- туристские ресурсы – природные, исторические, социально- культурные и др. объекты туристского показа, познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно-спортивного назначения;
- услуги: гостиниц и иных средств размещения; общественного питания; средств развлечения; экскурсионные, транспортные; туроператорские;
- технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта;
- справочные материалы по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально- экономическому устройству стран, туристские каталоги;
- первичные трудовые коллективы.

Производственная практика может проводиться на предприятиях сферы гостеприимства и на маршрутах следования туристов, в туристских организациях.

Производственная практика проводится в организациях различных форм собственности и структур (акционерные общества; государственные, унитарные, частные предприятия; объединения, и др.), оказывающие сервисные услуги, г. Назрань желанию студента и по согласованию с руководством колледжа практика может проходить за пределами региона и горной Ингушетию

В настоящей программе используются следующие сокращения:

- ОПОП – основная профессиональная образовательная программа по специальности;
- ОК – общая компетенция;
- ПК – профессиональная компетенция;
- ПМ – профессиональный модуль;
- МДК – междисциплинарный курс.

1.2. Цели и задачи производственной практики.

Целями практики являются:

- изучение основных принципов организации туроператорских и турагентских услуг;
- основных положений предоставления туристских услуг;
- приобретения практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности;
- оформления документов, необходимых для реализации целей по предоставлению туристских услуг;
- развитие личностных качеств, необходимых в профессиональной деятельности.

Задачами практики являются:

- рассмотрения организационной структуры туристских предприятий и их правового статуса, функций подразделений и отдельных сотрудников;
- изучение основных принципов предоставления туристских услуг;
- изучение основных положений, относящихся к сфере туризма и гостеприимства;

- изучения нормативно-правовой базы осуществления туристской деятельности;
- анализ деятельности туристских организаций;
- анализ взаимодействия туристских организаций с поставщиками услуг и контрагентами на туристском рынке;
- приобретение практических навыков в осуществлении туристской деятельности.

Для освоения данного вида практики на основе предшествующего практике обучения студент должен обладать следующими практическими знаниями, умениями, навыками:

знать:

- основные методы и положения экономической науки и хозяйствования;
- основные международные соглашения и конвенции в сфере туризма;
- современное программное обеспечение, методы обработки информации с помощью компьютерных технологий;
- основы психологии и деловой этики.

уметь:

- ставить цели и определять задачи, обобщать и анализировать информацию;
- логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- строить межличностные отношения и работать в коллективе;
- выстраивать отношения с коллегами и работать в коллективе, выполнять функции руководителя подразделения;
- работать с компьютером, использовать ресурсы Интернет для поиска необходимой информации;
- использовать нормативно-правовую документацию.

владеть:

- способностями к восприятию, обобщению и анализу информации;
- навыками делового общения;
- навыками использования современных программных продуктов и ресурсов Интернет.

Приобретенные в ходе практики знания должны подготовить студента к изучению последующих дисциплин: туристско-рекреационное проектирование, технология продаж, сервисная деятельность, управление качеством. Управление персоналом, менеджмент и маркетинг в туристской индустрии.

1.3. Количество недель (часов) на освоение программы и производственной практики:

Рекомендуемая максимальная учебная нагрузка – 36 часа (1 недели). Производственная практика проводится на 1 курсе.

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ.

Результатом производственной практики является освоение следующих компетенций:

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.

ОК.10 - Исполнять воинскую обязанность, в том числе с применением полученных профессиональных знаний (для юношей).

ПК.1.1 - Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.

ПК.1.2 - Информировать потребителя о туристских продуктах.

ПК.1.3 - Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.

ПК.1.4 - Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.

ПК.1.5 - Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).

ПК.1.6 - Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.

ПК.1.7 - Оформлять документы строгой отчетности.

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.4.1 - Планировать деятельность подразделения.

ПК.4.2 - Организовывать и контролировать деятельность подчиненных.

ПК.4.3 - Оформлять отчетно-планирующую документацию.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Тематический план производственной практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)
ОК1, ОК2, ОК3, ОК4, ОК5, ОК6, ОК7, ОК8, ОК9, ОК10, ПК1.1, ПК1.2, ПК1.3, ПК1.4, ПК1.5, ПК1.6, ПК1.7, ПК2.1, ПК2.2, ПК2.3, ПК2.4, ПК2, ПК2.6, ПК3.1, ПК3.2, ПК3.3, ПК3.4, ПК4.1, ПК4.2, ПК4.3	Предоставление услуг по сопровождению туристов	1 недели – 36 часа

3.2. Содержание производственной практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование учебных дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
Участие в организационном собрании. Получение дневника. Консультация руководителя практики от колледжа.		Теоретические знания по изученным дисциплинам	Технология и организация сопровождения туристов. Организация досуга туристов.	6
Прибытие на место практики. Знакомство с руководителем практики от предприятия. Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правилам внутреннего распорядка. Ознакомительная	Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правилам внутреннего распорядка. Ознакомительная экскурсия по предприятию			6

экскурсия по предприятию.				
Организация досуга туристов	<p>Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.</p> <p>Информировать потребителя о туристских продуктах.</p> <p>Взаимодействовать с туроператором по реализации и продвижению туристского продукта.</p> <p>Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.</p> <p>Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы).</p> <p>Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю.</p> <p>Оформлять документы строгой отчетности.</p>			12
Предоставление услуг по сопровождению туристов	<p>Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.</p> <p>Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.</p>			6

	<p>Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.</p>			
<p>Заполнение дневника практики Оформление отчета</p>	<p>Защита отчета.</p>			6
<p>ИТОГО</p>				36 часа

4. УСЛОВИЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Требования к материально-техническому обеспечению практики:

В соответствии с направлением подготовки для проведения производственной практики необходимо:

1. Доступ к информационным системам менеджмента, бронирования и резервирования.
2. Оргтехника.
3. Оборудованное рабочее место.

4.2. Требования к учебно-методическому обеспечению практики:

Для самостоятельной работы в период прохождения учебной практики студент должен использовать следующие учебно-методические материалы:

1. Программа учебной практики.
2. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, основных правовых и нормативно-технических документов, Интернет-ресурсов, периодических изданий по вопросу учебной практики.

Перед прохождением практики студент должен изучить программу практики, обратиться к соответствующей учебной литературе, правовой и нормативно-технической документации, чтобы быть теоретически подготовленным к изучению вопросов программы на конкретном предприятии (в организации).

Во время прохождения практики, при написании отчёта, выполнении индивидуального задания рекомендуется использовать дополнительную литературу, материалы периодической печати, интернет-ресурсы.

Организационная структура аппарата управления предприятия (организации), последовательность технологических процессов и операций должны быть представлены в виде схем.

Цифровой материал (основные экономические показатели финансово-хозяйственной деятельности предприятия (организации) представляется за 1-2 года, в виде таблиц. Весь изученный и представленный в отчете материал (его структура, динамика, соответствие современным тенденциям развития) должен быть проанализирован.

4.3. Перечень учебных изданий, Интернет ресурсов, дополнительной Нормативно-правовая документация:

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности» от 24 ноября 1996 г. (с последующими изменениями дополнениями от 5 февраля 2007 г.)
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 г.
3. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации 18.07.2007.
4. Закон РФ «О сертификации продукции и услуг» от 10.06.93 № 5151-1 (ред. от 02.03.98).
5. ГОСТ Р12.1.036-81. Шум. Допустимые уровни в жилых и общественных зданиях.
6. ГОСТ Р50644-94. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.
7. ГОСТ Р50645-94. Классификация гостиниц.
8. ГОСТ Р50646-94. Услуги населению. Термины и определения.
9. ГОСТ Р50681-94. Проектирование туристских услуг.
10. ГОСТ Р50690-94. Туристские услуги. Общие требования.
11. П.ППБ -01-93. Правила противопожарной безопасности.
12. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ/Утв.
13. Постановление правительства от 25.04.97 № 490 13.

14. СанПиН 42-128-46-90-88. Санитарные правила содержания территорий населенных мест.
15. СНИП 2.08.02.-89.Общественные здания и сооружения.
16. СНИП 23.-05.95. Естественное и искусственное освещение.

Дополнительная литература:

1. Бутко И.И. Транспортное обслуживание туризма - М: МарТ. 2006. -335 с
2. Воскресенский В.Ю. Международный туризм - М.: ЮНИТИ, 2006. -255 с.
3. Гостиничное и ресторанное дела, туризм: сб. норматив, док. Ростов н/Д: Феникс, 2004
4. Прокушев Е.Ф. Внешнеэкономическая деятельность - М.: Дашков и К. 2007.
5. Сапрыкин СЮ. Комментарий к поправкам к Закону об основах туристской деятельности - М: ГроссМедиа: Российский Бухгалтер, 2007.-71 с.

Периодические издания (журналы):

1. «Современные проблемы сервиса и туризма»;
2. «Сервис plus»;
3. «Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса»;
4. «Турбизнес»;
5. Туристический олимп»;
6. «Туризм: практика, проблема, перспективы»;
7. «Вояж и отдых»;
8. «Отдых в России»;
9. «Отель»;
10. «Стандарт 5 звезд»;

Интернет-ресурсы:

1. www.tourdom.ru Ежемесячный журнал «Горячая Линия. Туризм».
2. www.tpnews.ru Ежемесячный журнал «Туризм: практика, проблемы, перспективы»
3. www.tourbus.ru Ежемесячный журнал «Турбизнес»
4. www.travel-expert.ru Сборник для специалистов в сфере туризма
5. www.traveilexpert.ru Юридический сборник «Тревел Эксперт»,
6. библиотека законов в сфере туризма
7. www.navigator.economicus.ru - сайт электронных изданий и обычных СМИ, специализирующихся в области экономики и бизнеса
8. www.politeconom.ru - российско-германский экономический
9. Интернет-журнал. Посвящен вопросам экономической политики, правового регулирования, методам управления и практике бизнеса. Тематические статьи, переводы с немецкого и английского.
10. www.rayter.com - международный электронный журнал издается в
11. Далласе, штат Техас на русском языке. Журнал посвящен стратегическому планированию, маркетингу, управлению персоналом и оплате труда, практическим методам переноса опыта управления в различных странах в организации стран СНГ. Содержит архив предыдущих номеров.
12. www.gov.ru - Правительственный сервер России: документы, законодательные акты.
13. www.economy.gov.ru - министерство экономического развития и торговли РФ. Организационная структура. Официальные документы
14. www.gks.ru - официальный сайт Госкомстата Российской Федерации
15. www.cbr.ru - официальный сайт Центрального Банка Российской Федерации
16. www.minfm.ru - министерство финансов, данные об исполнении бюджета

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

По результатам практики студент обязан представить отчет и дневник практики, отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия (организации).

Содержание отчета должно соответствовать программе практики, отчет представляется в печатном варианте объемом 20-30 страниц. Отчет включаются введение, основная часть, заключение, приложения.

В вводной части, отражается значимость изучения туристской деятельности, цель и задачи практики.

Основная часть отчета должна содержать анализ деятельности предприятия (организации) в сфере туризма и гостеприимства и включать следующие разделы:

1. *Общая характеристика предприятия и технологического процесса*

- Район размещения организации, организационно-правовая форма предприятия.
- Производственная структура.
- Услуга как сочетание процессов производства (выполнения) услуги.

Основные составляющие процесса обслуживания. Технологический процесс предприятия. Основные виды услуг.

- Характеристика потребителей, основные конкуренты. Продвижение продукта (услуги) (реклама, использование средств массовой информации, выставки, ярмарки).

- Информационная система предприятия, перечень вычислительной техники, используемой в технико-экономических расчетах. Оснащенность вычислительного центра. Основные задачи, решаемые на ЭВМ.

2. *Управление производством*

- Организационная структура предприятия
- Организационная структура управления. Схема взаимосвязи подразделений, служб, отделов, звеньев управления. Функции управления.

Наличие должностных инструкций и положений, определяющих функции подразделений и управленческого персонала. Ознакомление с инструкцией на примере одного подразделения и должности, состав и назначение подразделений, участков, служб; правилами внутреннего трудового распорядка и инструкциями по технике безопасности.

- Персонал предприятия

- Численность персонала по отделам и службам. Их удельный вес в общей численности трудящихся.

- Системы мотиваций и продвижения по службе. Участие трудящихся в капитале и распределении прибыли.

3. *Экономические показатели работы предприятия.*

- Расходы организации. Источники получения средств и размеры поступлений.

- Политика ценообразования на предприятии, стоимость основных фондов по группам и видам, состав и структура оборотных средств, нормирование оборотных средств, стоимость электроэнергии и топлива, нормы расхода в целом по организации, цены на основные виды продукции.

Заключение должно содержать выводы по всем анализируемым вопросам и рекомендации предприятию (организации) по совершенствованию работы.

В приложения включаются в заполненном виде образцы сопроводительных и отчетных документов, актов, договоров (контрактов), сертификатов, деклараций, прайс-листы, вспомогательные таблицы и другие дополнительные материалы.

Во время проведения итогового контроля проверяется объем изученного студентом материала, результаты самостоятельной работы, отраженные в отчете и дневнике.