

Частное профессиональное образовательное учреждение
«ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

Производственная практика

(указать вид практики)

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

(индекс и наименование профессионального модуля)

(место прохождения практики: наименование юридического лица)

с 18.05.2023 по 14.06.2023 г.

(период прохождения практики)

Студента (ки)

_____ (ф.и.о. полностью в родительном падеже)

группы

_____ (номер группы)

Руководитель (Не заполнять)

_____ (ф.и.о. полностью)

« ____ » _____ 20__ г.

Оценка

_____ (подпись руководителя (без расшифровки))

Пермь 2023

Оглавление

Задание.....	3
Введение.....	5
Отчет.....	6
Заключение.....	17
Список литературы.....	18

ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ

(ФИО студента, группа)

ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

(индекс и наименование профессионального модуля)

(место прохождения практики: наименование юридического лица)

с 18.05.2023 по 14.06.2023 г.

(период прохождения практики)

Выполнить задания, подтверждающие освоение профессиональных и общих компетенций:

МДК 02.01

Задание 1.

Дать общую характеристику деятельности предприятия - места производственной практики, включающую:

- дата учреждения, учредители, правовой статус, виды деятельности;
- нормативно-законодательная база, регламентирующая деятельность Предприятия;
- численность сотрудников;
- общие показатели, характеризующие положение Предприятия на рынке (масштабы и география деятельности, клиенты, доля занимаемого рынка, ближайшие конкуренты, конкурентоспособность, рейтинг, перспективы развития, социальная значимость).

Задание 21. (ПК 2.3)

Охарактеризуйте самый популярный групповой туристский продукт (маршрут) в компании, на базе которой осуществляется прохождение практики.

Составьте технологическую карту данного маршрута, опишите систему контроля группы туристов на маршруте.

Задание 3. (ПК 2.2.)

Разработайте памятку правил поведения туристов на маршруте с учетом специфики путешествия.

Задание 4. (ПК 2.4.)

Составьте текст инструктажа по технике безопасности туристов на маршруте на русском и английском языках, учитывая технику безопасности на транспорте, при прохождении опасных участков, технику пожарной безопасности.

Задание 5. (ПК 2.1.)

Описать алгоритм процесса контроля готовности группы к выходу на маршрут. Составьте перечень необходимого оборудования для выхода группы на туристический маршрут.

Задание 6. (ПК 2.5.)

Проанализируйте качество обслуживания туристов на данном маршруте. Составьте анкету (опросный лист), соберите данные, проанализируйте информацию, выделите проблемные зоны в обслуживании туристов принимающей стороной.

Задание 7. (ПК 2.6)

Составьте отчет по итогам туристической поездки. Отчет должен содержать: справочные сведения (паспорт маршрута); общую идею путешествия: особенность, уникальность и новизну; варианты приезда и отъезда, расположение погранзон, заповедников; аварийные пути выхода с маршрута и его запасные варианты; изменения маршрута и его причины; график движения по маршруту; потенциально опасные участки; перечень наиболее интересных природных, исторических и др. объектов на маршруте; дополнительные сведения (снаряжение, средства передвижения, погодные условия); стоимость питания, проживания и снаряжения; итоги, выводы и рекомендации по прохождению маршрута; приложения.

Оформите в виде таблицы:

№	Раздел отчета	Содержание
1	Справочные сведения (паспорт маршрута)	
2	Общая идея путешествия: особенность, уникальность и новизна	
3	Варианты приезда и отъезда, расположение погранзон, заповедников	
4	Аварийные пути выхода с маршрута и его запасные варианты	
5	Изменения маршрута и его причины	
6	График движения по маршруту	
7	Потенциально опасные участки	
8	Перечень наиболее интересных природных, исторических и др. объектов на маршруте	
9	Дополнительные сведения (снаряжение, средства передвижения, погодные условия)	
10	Стоимость питания, проживания и снаряжения	
11	Итоги, выводы и рекомендации по прохождению маршрута	

МДК 02.02

Задание 1 (ПК 2.3)

Составьте программу по организации досуга туристов. Опишите анимационную программу для популярного группового туристического продукта (маршрута).

Задание 2 (ПК 2.5.)

Разработайте анкету (опросник) анимационной программы. Анкету приложить к отчету.

Задание 3 (ПК 2.2., 2.4.)

Разработайте инструкцию по технике безопасности для проведения экскурсии для несовершеннолетних экскурсантов.

Введение

Объектом исследования производственной практики является музей

Основной целью производственной практики является закрепление теоретических знаний и умений, полученных в процессе обучения, получение практических навыков и использования полученных данных для анализа туристкой деятельности компании.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1. Ознакомиться с видами деятельности и общей структурой управления организацией.
2. Изучить ассортимент предоставляемых туристских услуг.
3. Провести анализ позиционирования продуктов организации.
4. Оценить туристские продукты компании.

Продолжительность практики с «__» __ 202__ г. по «__» ____ 202__ г.

Отчет

Задание 1.

Музей является оренбургским туроператором и внесен в единый федеральный реестр туроператоров под номером РТО 020217

Музей зарегистрирован по адресу:

Директор организации

Основным видом деятельности музея является Деятельность туристических агентств. Также музей работает еще по 10 направлениям. Размер уставного капитала 10000 руб.

Среднесписочная численность (ССЧ) работников организации — 5.

В соответствии с данными ЕГРЮЛ, основной вид деятельности музея по ОКВЭД: 79.11 Деятельность туристических агентств.

Общее количество направлений деятельности — 32.

У музея широкий и постоянно растущий ассортимент услуг. Сюда входят:

1. Сплавы по рекам Урала: семейные, весенние, сплавы на выходные, рыболовные сплавы и просто длительные водные походы.
2. Активные туры выходного дня: конные походы, спелеопоходы (в пещеры), подъемы в горы.
3. Экскурсии и экскурсионные туры: на производства, в музеи, по городу и краю.
4. Автобусные экскурсии по России: Алтай, Крым, Самара, Астрахань, Москва, Санкт-Петербург, Ижевск, Казань, Екатеринбург и многие другие города.
5. Туры в аквапарки, горячие источники, дельфинарии, океанариумы.
6. Активные туры по России: Алтай, Байкал, Крым

Кроме того, работает прокат туристского снаряжения: все снаряжение безопасное, высокого качества, в хорошем состоянии и является одним из лучших в Перми. У музея можно взять в прокат: катамараны, спальные мешки, фонари, рации, палатки, костровое и многое другое снаряжение, которое может понадобиться в походе. При этом ассортимент постоянно пополняется.

Задание 21. (ПК 2.3)

Рассмотрим однодневный тур на гору Колпаки.

Эти горы притягательны своей необычной красотой. Название этих гор таит в себе их форму. Колпаки стоят друг за другом, разных размеров, величественные и завораживающие. С них открывается замечательный вид на леса, которые кажутся бескрайними с вершин этих великанов.

ПРОГРАММА ТУРА

1. Посещение горы Колпаки.

2. Граница Европы и Азии. Это место мы с Вами посетим после Колпаков. Вы сможете сразу быть в двух частях света одновременно, в Европе и в Азии! Вам это понравится!

3. Пикник (доп.стоимость).

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА

туристского путешествия по маршруту

«Гора Колпаки 614 м. и граница Европы и Азии!» на 2023 г.

1 Основные показатели маршрута:

Вид маршрута: пешеходный;

Протяженность пешеходного маршрута: 15 км;

Продолжительность путешествия: 1 сутки;

Число туристов в группе: 12 туристов, 1 гид-проводник, 1 педагог;

Число групп: 16 групп;

Всего туристов по маршруту: 192 человека;

Начало обслуживания на маршруте: июнь;

Конец обслуживания на маршруте: сентябрь;

Стоимость путёвки на одного человека:

Тип	Дата	Направление	Название тура	Дней	Проживание	Цена, руб
	29 июня (сб)	Оренбургский край	Гора Колпаки 614 м., граница Европы и Азии и музей камня!	1		2 450 Р
	6 июля (сб)	Оренбургский край	Гора Колпаки 614 м. и граница Европы и Азии!	1		2 200 Р
	20 августа (сб)	Оренбургский край	Гора Колпаки 614 м., граница Европы и Азии и музей камня!	1		2 450 Р

2. График заезда туристских групп по месяцам:

Месяц	Даты отъезда и прибытия групп по месяцам	Количество групп в месяц
Июнь	01.06; 08.06; 15.06; 22.06;	4 группы
Июль	01.07; 08.07; 15.07; 22.07	4 группы
Август	01.08; 08.08; 15.08; 22.08	4 группы
Сентябрь	01.09; 08.09; 15.09; 22.09	4 группы

Всего: 16 групп.

Адрес туроператора _____

3 Программа путешествия по маршруту: Пермь, ул.Ленина, 53 (Театр-Театр), Дорога до границы Европы и Азии . Путевая экскурсия. Дорога до г.Колпаки. Экскурсия на Колпаки, Отправление в Пермь

Населённые пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование туристских предприятий и условия размещения (категории средств размещения)	Запланированные туристские услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских прогулок и походов	Перевозки внутри маршрута
8:00. Выезд группы из Перми, ул.Ленина, 53 (Театр-Театр)	-	Сбор участников экскурсии. Вводный инструктаж	Автобус
8:00-13:00 Дорога до границы Европы и Азии. Путевая экскурсия.	Палаточный лагерь	Игры и лекции в пути	-
13:00-13:30 Время на фотографирование.	-	Свободное время	-
13:30-14:00 Дорога до г.Колпаки.	-	Экскурсия по дороге на гору, полевое учебное занятие, познавательные игры	-
14:00-16:00 Экскурсия на Колпаки	-	Полевое учебное занятие, мастер-класс по горному туризму от гида-проводника	-
16:00-17:00 Пикник	Палаточный лагерь	Свободное время	-
17:00 Отправление в Пермь	-	Познавательные игры	Автобус
22:00 Ориентировочное время прибытия в Пермь, ул.Ленина, 53 (Театр-Театр)	-	-	Автобус

В СТОИМОСТЬ ВКЛЮЧЕНЫ

Транспорт, услуги экскурсовода, экскурсионное обслуживание по программе, страхование во время автобусной перевозки.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

1. Форма одежды походная (спортивно-свободная) соответствующая погодным условиям. Удобная обувь.

2. Перекус в автобус, термос с чаем или кофе.

3. С собой можно взять фотоаппарат, видеокамеру (по желанию).

Задание 3. (ПК 2.2.)

Турист обязан:

Соблюдать дисциплину, выполнять все указания гида-проводника, не допускать самовольных отлучек;

Бережно относиться к природе, без разрешения гида-проводника не разводить костров и не оставлять их без присмотра;

Не разжигать костры и печи огнеопасными веществами, не зажигать в палатках свечи и спички, не бросать в лесу горящие спички и окурки.

В горах следует иметь в виду, что резкий крик, выстрел, запуск ракеты, громкое пение могут вызвать обвал, лавину, камнепад;

Подниматься по осыпям и крутым травянистым склонам нужно на максимально близком друг к другу расстоянии или серпантином;

Запрещается заходить в ледниковые гроты на «языке» ледника, спускаться в ледовые трещины.

Не рубить живые деревья, не выламывать травертиновые постройки, не вытаптывать растительность на термальных площадках и т.д.

Своевременно информировать гида-проводника о малейших признаках заболеваний, утомлении, потертостях и травмах, осуществлять самоконтроль, соблюдать личную гигиену.

Не употреблять в пищу незнакомые грибы, ягоды и прочие растения;

Оказывать помощь товарищам в группе, а также всем людям, терпящим бедствие в районе путешествия;

Поддерживать места привалов, стоянок в надлежащем санитарном состоянии;

Беречь групповое туристское снаряжение и инвентарь.

Задание 4. (ПК 2.4.)

Избегать движения в ненастье, в тумане, в темноте, поздно вечером. Основную часть дневного похода совершать в утренние часы.

При движении в горах не употреблять спиртных напитков: это предохранит организм от вредных последствий и опасного поведения.

При малейшем сомнении в безопасности прибегать к страховке.

Избегать подъемов и спусков по желобам со свободнолежащими камнями.

При переправе иметь спасательные посты перехвата.

При движении по скалам всегда соблюдать три точки опоры, а при прохождении снежных и ледовых склонов – две точки.

При лазании избегать перекрещивания рук и ног, что уменьшает устойчивость тела.

При лазании не допускать резких движений, не опираться на колено.

Страховка и самостраховка обязательна, когда существует угроза падения, получения травмы и когда отсутствует возможность самозадержания.

Спуск производить путём движения по скалам без прыжков, медленно.

Места для биваков не должны находиться у основания желобов, сыпучих скал, вблизи разливающихся рек, на сложных карнизах и т.д.

Avoid driving in bad weather, in fog, in the dark, late at night. The main part of the day hike is done in the morning hours.

When driving in the mountains, do not drink alcohol: this will protect the body from harmful consequences and dangerous behavior.

At the slightest doubt about safety, resort to insurance.

Avoid going up and down chutes with loose stones.

When crossing, have rescue interception posts.

When driving on rocks, always observe three points of support, and when passing snow and ice slopes - two points.

When climbing, avoid crossing arms and legs, which reduces the stability of the body.

When climbing, do not allow sudden movements, do not lean on your knee.

Insurance and self-insurance is mandatory when there is a threat of falling, injury and when there is no possibility of self-detention.

The descent is made by moving along the rocks without jumping, slowly.

Places for bivouacs should not be located at the base of gutters, loose rocks, near overflowing rivers, on complex cornices, etc.

Задание 5. (ПК 2.1.)

Процесс контроля готовности группы к выходу на маршрут начинается еще в автобусе. Осуществляется это проверкой собранности туристической группы, а так же их физического состояния, их здоровья.

Горный маршрут не подразумевает значительных высот, поэтому дополнительного снаряжения не требуется, лишь вода и личные необходимые вещи.

Задание 6. (ПК 2.5.)

Участниками опроса стали 47 туристов маршрута «ГОРА КОЛПАКИ 614 М., ГРАНИЦА ЕВРОПЫ И АЗИИ И МУЗЕЙ КАМНЯ!». Полученные в ходе опроса результаты приведены ниже.

Результаты свидетельствуют о достаточно эффективной работе турфирмы. Самый малый балл – «3» туристы поставили позициям «взаимопониманию с гидом», «4» балла туристы поставили позиции «интересность маршрута», «качество обслуживания», остальные позиции оценены туристами на «отлично».

Результаты наблюдений сведены в Таблице. В таблице проставлено количество ответов по сумме знаков за каждую позицию. Всего участвовали 46 опрошенных, которые пользовались туристическими услугами.

Таблица. Анкета и ее анализ «Оценка качества обслуживания туристов на данном маршруте»

	Да	Нет	Нечто среднее
Устраивает ли Вас качество транспортного обслуживания	38	4	4
Насколько качественная связь из гидом?	20	18	10
Гид имеет именной бейдж	46		
Сотрудники воодушевлены, проявляют дружелюбное расположение	37	5	2
Интересен ли маршрут?	35	7	4
Устраивает ли качество обслуживания	38	4	4

Полученные данным свидетельствуют, что гидам необходима корректировка поведения, обучение.

Задание 7. (ПК 2.6)

№	Раздел отчета	Содержание
1	Справочные сведения (паспорт маршрута)	ГОРА КОЛПАКИ 614 М., ГРАНИЦА ЕВРОПЫ И АЗИИ И МУЗЕЙ КАМНЯ! Направление: Пермский край Тип тура: Экскурсии
2	Общая идея путешествия: особенность, уникальность и новизна	Уникальность тура определяется местоположением горы – граница Европа и Азия. Этот тур объединяет сразу несколько интересных достопримечательностей! ПРОГРАММА ТУРА 1. Посещение горы Колпаки. Эти горы притягательны своей необычной красотой. Название этих гор таит в себе их форму. Колпаки стоят друг за другом, разных размеров, величественные и завораживающие. С них открывает замечательный вид на леса, которые кажутся бескрайними с вершин этих великанов. 2. Граница Европы и Азии. Это место мы с Вами посетим после Колпаков. Вы сможете сразу быть в двух частях света одновременно, в Европе и в Азии! Вам это понравится! 3. Посещение экспозиции в горнозаводском краеведческом

		музее - "Музей камня"
3	Варианты приезда и отъезда, расположение погранзон, заповедников	Подъезд и отъезд осуществляется автобусом. Среди туристических точек – поход в горнозаводский краеведческий музей - "Музей камня".
4	Аварийные пути выхода с маршрута и его запасные варианты	Аварийные пути выхода с маршрута определяется исключительно пешими маршрутами на выбранном участке.
5	Изменения маршрута и его причины	Выбранная точка уникальная, и поэтому изменения маршрута не подразумевается. Возможна отмена в край тяжёлых погодных условиях.
6	График движения по маршруту	7:00 Выезд группы из Перми, ул. Ленина, 53 (Театр-Театр) 7:00-11:00 Дорога до Горнозаводска. Путевая экскурсия 11:00-12:30 Экскурсия в музей Камня 12:30-14:00 Дорога до границы Европы и Азии 14:00-14:30 Время на фотографирование 14:30-15:00 Дорога до г.Колпаки 15:00-17:00 Экскурсия на г.Колпаки 17:00 Отправление группы в Пермь, заезд в кафе, для самостоятельного ужина (за доп. плату). 23:00 Ориентировочное время прибытия группы в Пермь, ул. Ленина, 53 (Театр-Театр)
7	Потенциально опасные участки	Потенциально опасным участком является дорога до г.Колпаки. Дорога местами скалистая, поэтому травмоопасна.
8	Перечень наиболее интересных природных, исторических и др. объектов на маршруте	- музей Камня - граница Европы и Азии - г.Колпаки
9	Дополнительные сведения (снаряжение, средства передвижения, погодные условия)	Горный маршрут не подразумевает значительных высот, поэтому дополнительного снаряжения не требуется, лишь вода и личные необходимые вещи.
10	Стоимость питания, проживания и снаряжения	2 450 ₽ - в стоимость включены: транспорт, путевая экскурсия, экскурсия на горе Колпаки, входные билеты в музей, экскурсионное обслуживание в музее, страхование во время автобусной перевозки. Дополнительные услуги - туристическая страховка. Страхование туриста на случай получения травм во время реализации Туристического продукта на сумму максимальной выплаты 300 000 (триста тысяч) рублей. - 130 ₽/чел.
11	Итоги, выводы и рекомендации по прохождению маршрута	Этот тур объединяет сразу несколько интересных достопримечательностей. Он будет интересен своей уникальностью. Желающих сфотографироваться возле камня-указателя границы Европы и Азии значительная. Маршрут

	однообразен, поэтому рекомендуется применять различные лекции, игры.
--	--

МДК 02.02

Задание 1 (ПК 2.3)

Анимационная программа составлена для детей

Анимационная программа «Покоряем вершины».

Цель программы: создать хорошее настроение детям, поднять тонус мышц, сплочение коллектива. Научить участников видеть причины удач и неудач в выполнении какого-либо этапа, привить навыки анализа совместной деятельности и любви к спорту и туризму.

Задачи:

- развивать ловкость, быстроту реакции;
- привитие любви и интереса к природе, спорту, туризму;
- воспитывать чувство коллективизма, уважение друг к другу;

Предположительное время проведения: июнь 2023 г.

Участники: в эстафете участвуют 2 команды.

Разбиение на команды производится путем жеребьевки:

Команда детей «Название придумывает команда»;

Команда детей «Название придумывает команда».

Игровые пункты размещены у подножья горы. На каждой станции в зависимости от правильности выполнения полученного на ней задания участники получают 1 балл. Мероприятие состоит из двух частей:

1) спортивная эстафета «Разминка» (подготовка к туристкой полосе).

Разминка – комплекс упражнений необходимый для подготовки тела для физической нагрузки, который поможет избежать травм и провести анимацию наиболее эффективно. Подготовка к туристкой полосе;

2) туристская полоса «Покоряем вершины».

Соревнование участников, заключается в командном прохождении туристской полосы с преодолением искусственных препятствий, большая часть которых часто встречается в походах.

Анимационная программа начинается с торжественного построения.

Предварительная работа: Каждая команда готовит название и девиз для своей команды.

Оборудование:

- гимнастические скамейки – 2 шт;
- спальники – 2 шт;
- коврики резиновые- 4 шт;
- секундомеры – 2 шт.

После игры – обед и отдых. Подготовка к поднятию на гору.

В конце анимационной программы детям вручались сладкие призы, а также сувениры: ручки, линейки, карандаши.

Задание 2 (ПК 2.5.)

Анкета (опросник) анимационной программы:

- 1) Готовы ли Вы физически к схождению на небольшую гору? Да\Нет
- 2) Проходили ли Вы туристические тропы на уроках физкультуры? Да\
Нет
- 3) Сложно ли было проходить туристическую тропу в существующих условиях? Да\Нет
- 4) Нужно ли повышать сложность туристической тропы? Да\Нет
- 5) Помогли ли Вам навыки анимационной программы при схождении на гору? Да\Нет

Задание 3 (ПК 2.2., 2.4.)

Соблюдать дисциплину, выполнять все указания руководителя и его заместителя, самовольно не изменять установленный маршрут движения и место расположения группы.

Во время экскурсии запрещается снимать обувь и ходить босиком.

Во время привалов во избежание ожогов и лесных пожаров не разводить костры.

Запрещается подходить к опасным местам без сопровождения руководителя (заместителя) группы (обрывы, водоемы, склоны гор, проезжая часть дорог и т.д.).

Во избежание заражения желудочно-кишечными болезнями запрещается пить из открытых водоемов. Использовать ТОЛЬКО питьевую воду из фляжки, которую необходимо брать с собой, или кипяченую воду.

Уважать местные традиции и обычаи, бережно относиться к природе, памятникам культуры, к личному и групповому имуществу.

Заключение

Постоянные изменения во внешней и внутренней среде, появление новых конкурентов, открытие новых возможностей для развития, а также много других факторов увеличивают значение стратегического управления современной организацией. Для того чтобы компания находилась длительный период на рынках и имела четкую перспективу будущих успехов необходимо иметь конкурентную стратегию. Это предполагает не только определение основного плана развития организации, но также определение приоритетности целей, предвидение возможного будущего, анализ рисков и последствий на конкурентном рынке.

Музей ведет свою деятельность с 2013 года. За это время фирма значительно расширила спектр оказываемых услуг и стала одним из признанных туристических компаний города и области.

Музей ведет активную маркетинговую деятельность и сфокусирована на имидже бренда. Компания присутствует в таких социальных сетях, как ВКонтакте, Инстаграм, а также реализуется коммуникации через веб-сайт. Компания постоянно разрабатывает новые туристские продукты и активно продвигает существующие туры.

Благодаря прохождению производственной практики в музее были закреплены знания и практические навыки, полученные за время обучения, приобретен новый опыт общения в коллективе, изучена система управления компанией и ее организационная структура, проведен анализ предоставляемых туристских продуктов.

Список литературы:

1. Быстров С.А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности: учебник / С.А. Быстров. – М.: ИНФРА-М, 2020. – 375 с.

2. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг: учебник и практикум для вузов / Н.А. Восколович. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 191 с.

3. Дурович А.А. Маркетинг в туризме: учебное пособие / А.А. Дурович, А. Копанев. – М.: КноРус, 2016. – 200 с.

4. Скобкин С.С. Менеджмент в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / С.С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 366 с.

5. Технология и организация гостиничных услуг: учебник / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова, С.В. Латынова. – М.: ИНФРА-М, 2019. – 320 с.