

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**
по профессиональному модулю
ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего
(Ассистент экскурсовода (гида))

программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность «Предоставление туроператорских и турагентских
услуг»

Форма обучения: очная

Владивосток 2023

Рабочая программа учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (Ассистент экскурсовода (гида)) в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 №1100, примерной образовательной программой

Разработчик(и): Ермолович Л.О., преподаватель АК ВВГУ

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 9 от « 17 » мая 2023 г.

Председатель ЦМК  Гусакова А.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	4
2	ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО	4
3	ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	6
4	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ	7
5	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	11
6	МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ	15
7	ПРИЛОЖЕНИЯ	18
	Приложение А. Макет направления на практику	18
	Приложение Б. Макет индивидуального задания на практику	19
	Приложение В. Пример оформления дневника практики	20
	Приложение Г. Рекомендации к оформлению отчета по практике	21
	Приложение Д. Образец оформления титульного листа отчета по практике	22
	Приложение Е. Макет аттестационного листа	23
	Приложение Ж. Макет характеристики на студента	24

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

1.1 Место практики в структуре основной образовательной программы

Учебная практика по профессиональному модулю ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (Ассистент экскурсовода (гида)) является частью основной образовательной программы (далее ООП) подготовки специалистов среднего звена, в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (направленность - предоставление туроператорских и турагентских услуг).

Практика проводится во 4 семестре, трудоёмкость составляет 72 часа, 2 недели.

Форма контроля - дифференцированный зачёт.

Форма проведения практики – концентрированно.

1.2 Цель и задачи практики

Целью учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (Ассистент экскурсовода (гида)) является формирование у обучающихся умений, приобретение первоначального практического опыта для последующего освоения общих и профессиональных компетенций по специальности.

Задачами практики являются:

- формирование у обучающихся комплексного представления о специфике работы туристского предприятия;
- изучение организационных процессов, связанных с предоставлением экскурсионных услуг;
- изучение организационных процессов оформления и контроля экскурсионного обслуживания;
- освоение процессов оформления документации экскурсионного обслуживания;
- приобретение опыта выполнению работ помощником экскурсовода;
- развитие навыков общения с туристами (экскурсантами);
- содействие формированию личностных качеств, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе в должности служащего (ассистент экскурсовода (гида));
- сбор, обобщение и систематизация материалов для написания отчета по учебной практике.

2 ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЁННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ООП СПО

В соответствии с основным видом деятельности: освоение профессии рабочего, должности служащего (ассистент экскурсовода (гида)), к которому готовятся выпускники, в результате прохождения практики, обучающиеся должны продемонстрировать следующие результаты обучения:

навыки: учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг; обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами; оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»; контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии; оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа; организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии, к объектам показа и инфраструктуры; осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии; разработки и планирования маршрута (по видам туризма); технической подготовки туристов перед прохождением маршрута; сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма); коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма); консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на

экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; поддержания контактов с туристскими информационными центрами; координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; контроля реализации заказов на экскурсионные услуги; ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги.

уметь: использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг; налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии; обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий; разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии; организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма); предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов); работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать контроль на разных этапах разработки программ 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.

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); туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этика и культура межличностного общения; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства.

В результате прохождения практики у обучающихся формируются общие компетенции (ОК) и профессиональные компетенции (ПК), соответствующие основному виду деятельности:

Код компетенции	Формулировка компетенции
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 6	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках
Основной вид деятельности Освоение профессии рабочего, должности служащего (Ассистент экскурсовода (гида))	
ПК 3.1	Информировать и организовывать поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг
ПК 3.2	Осуществлять вспомогательную деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг
ПК 3.3	Обеспечивать организацию оказания экскурсионных услуг

3 ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

3.1 Этапы прохождения практики

Содержание учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (Ассистент экскурсовода (гида)), структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице.

Этап практики	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся. Виды работ	Количество часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Подготовительный	1. Организационное собрание: - ознакомление с особенностями прохождения практики; - согласование плана практики; - получение индивидуального задания на практику.	0,5	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3
	2. Инструктаж по технике безопасности: - ознакомление с правилами безопасности на предприятии; - общее ознакомление с процессом работы на данном предприятии.	0,5	
Основной (экспериментальный)	1. Ознакомление с предприятием	6	
	2. Выполнение работ согласно бланку индивидуального задания: - ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании; - изучение перечня основных и дополнительных услуг;	53	

	<ul style="list-style-type: none"> - изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости; - изучение правила по технике безопасности; - формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства; - проектирование туров с учетом запросов потребителей; - формирование технологической карты тура; - демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе; - разработка программы обслуживания туристов; - организация обслуживания туристов в программном туризме; - рассчитать тур по заданным позициям. 		
Заключительный	1. Обобщение полученных материалов	12	
	2. Подготовка и оформление отчета о практике		
	3. Защита отчета по практике		
Всего:		72	

3.2 Задания на практику

Задания на практику разрабатываются в соответствии с планируемыми результатами обучения.

Задание 1

Ознакомиться с организацией, изучить правила внутреннего распорядка, учредительные и другие документы. Охарактеризовать организационную структуру, структуру управления предприятия

Ознакомиться с должностными обязанностями персонала туристской компании

Осуществить анализ перечня основных и дополнительных услуг

Изучить особенности по разработке программы тура и расчёта его стоимости

Изучить правила по технике безопасности

Осуществить заполнение документов с использованием стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства

Осуществить проектирование тура с учетом запросов потребителей

Заполнить технологическую карту тура

Разработать программу обслуживания туристов

Организовать обслуживание туристов в программном туризме

Рассчитать тур по заданным позициям

4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

4.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации практики на предприятии предусмотрено наличие оборудования предприятия и рабочих мест студента: персональные компьютеры, офисная техника, программное обеспечение офиса туристской фирмы, нормативные документы, регулирующие деятельность индустрии туризма, туристские каталоги, карты, атласы, рекламные материалы, телефон, факс.

4.2 Информационное обеспечение реализации практики

Для реализации практики библиотечный фонд ВВГУ укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Основная литература

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 PROФобразование: [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>

10. Захарова, Н. А. Основы безопасности в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 165 с. – ISBN 978-5-4488-0487-8, 978-5-4497-0401-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93542>

11. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>

12. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219

с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

13. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>

14. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 122 с. – ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93554>

15. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>

16. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>

17. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина; под редакцией Н. И. Кулаковой. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 127 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12546-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476129>

18. Матюхина, Ю.А., Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. — Москва: КноРус, 2023. — 223 с. — ISBN 978-5-406-10252-7. — URL:<https://book.ru/book/944926> (дата обращения: 13.07.2022). — Текст: электронный.

19. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

20. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

21. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14848-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474140>

22. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14848-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474140>

23. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

24. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>

25. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

26. Сущинская, М. Д. Культурный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 157 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08314-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

27. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.]; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 195 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11265-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476082>

28. Хачатурян, Б. Г. Право: учебное пособие для СПО / Б. Г. Хачатурян, Е. Б. Шишкина, А. Ю. Таланчук. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 458 с. – ISBN 978-5-4486-0552-9, 978-5-4488-0232-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/70756>

29. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс: практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 152 с. – ISBN 978-5-4488-0621-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/92198>

30. Черепова, И. С. Право: практикум для профессий и специальностей социально-экономического профиля / И. С. Черепова, Е. И. Максименко, Н. Ю. Давыдова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 182 с. – ISBN 978-5-4486-0406-5, 978-5-4488-0218-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/80330>

Дополнительная литература

1. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. – Саратов: Профобразование, 2018. – 61 с. – ISBN 978-5-4488-0191-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/74506>

Электронные ресурсы

1. Виртуальные выставки- <http://lib.vvsu.ru/russian/index.php?id=61>
2. Профессиональный туристский портал- <http://www.tourdom.ru>
3. Все о туризме: туристическая библиотека- <https://tourlib.net/wto.htm>
4. Российский союз туриндустрии (РКС)- <https://www.rostourunion.ru/>
5. Федеральная служба государственной статистики- <http://www.gks.ru/>

Нормативные документы

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 ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>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); туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этика и культура межличностного общения; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства.</p>	<p>студент способен излагать законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дел; рассматривать особенности субъекта Российской Федерации; применять туристский потенциал населенного пункта (района); перечислять теоретические основы экскурсионной деятельности; излагать правила этики и культура межличностного общения; перечислять требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; излагать порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; рассматривать функции структурных подразделений экскурсионного бюро; излагать основы делопроизводства.</p>	<p>Наблюдение за студентом во время прохождения практики в процессе консультирования потребителей и оформления документов на экскурсионные услуги.</p>
<p>уметь: использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг; налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со</p>	<p>студент способен заполнять документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг; вести переговоры с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро; применять правила безопасности на маршруте экскурсии; применять методы решения конфликтных ситуаций, возникающих на маршрутах экскурсий; применять</p>	<p>Заполнение бланков документов; Наблюдение за студентом во время прохождения практики и выстраивания коммуникаций с</p>

<p>структурными подразделениями экскурсионных бюро; соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии; обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий; разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии; организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма); предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов); работать с документами, составлять отчеты по</p>	<p>технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии; вести переговоры со специальными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить анализ и оценку физико-географических особенностей района (по видам туризма); консультировать клиентов по вопросам реализации экскурсионных услуг; оформлять заказы на экскурсионные услуги; осуществлять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; выявлять потребности туристов и экскурсантов; оформлять отчет руководителя туристкой группы; контролировать проведение программы обслуживания; бронировать услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания; оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания; анализировать отзывы туристов.</p>	<p>потребителями и коллективом. Представление сравнительной характеристики туристских районов; Контроль правильности заполнения документов для экскурсионного обслуживания.</p>
---	--	---

<p>итогах реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать контроль на разных этапах разработки программ 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.</p>		
<p>навыки: учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг; обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами; оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»; контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии; оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов</p>	<p>студент способен вести учет количества туристов; информировать туристов с использованием информационных материалов; оказывать помощь экскурсоводу при работе с «портфелем экскурсовода»; контролировать туристов за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии; осуществлять помощь при приобретении билетов на посещаемые объекты показа; сопровождать туристов во время проведения экскурсии; консультировать туристов по маршруту экскурсии; разрабатывать и планировать экскурсионные маршруты; осуществлять техническую подготовку туристов; анализировать особенности района прохождения маршрута; коммуницировать со службой спасения и другими участниками экскурсии; предоставлять информацию по правилам оформления и приема заказов на</p>	<p>Заполнение бланков; Экспертная оценка выполнения заданий по организации экскурсионного обслуживания и заполнению документов. Проверка отчета по практике.</p>

<p>(экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа; организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии, к объектам показа и инфраструктуры; осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии; разработки и планирования маршрута (по видам туризма); технической подготовки туристов перед прохождением маршрута; сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма); коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма); консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; поддержания контактов с туристскими</p>	<p>экскурсионные услуги; формировать экскурсионные группы по заявкам; взаимодействовать с туристскими информационными центрами; контролировать работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; контролировать реализацию заказов на экскурсионные услуги; вести отчетность о реализованных заказах на экскурсионные услуги.</p>	
---	---	--

информационными центрами; координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; контроля реализации заказов на экскурсионные услуги; ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги.		
--	--	--

Для оценки достижения запланированных результатов обучения по практике разработаны контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, которые прилагаются к программе практики.

6 МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ЗАДАНИЙ И ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТА ПО ПРАКТИКЕ

6.1 Общие положения

Направление студентов на практику оформляется приказом, которым утверждается вид практики, сроки проведения практики, место прохождения практики, руководитель практики от университета.

Студенты, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, имеют право проходить практику в организации (предприятии) по месту работы в случаях, если осуществляемая ими профессиональная деятельность соответствует целям практики.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практик согласуется с требованием их доступности для данных обучающихся и практика проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При необходимости (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

Сведения о местах проведения практик

Практика проводится в профильных организациях на основе договоров, заключаемых между образовательной организацией и организациями:

1 Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 116/04/19/1090 от 09.04.2019 г. Место прохождения практики на базе ООО «ВГУЭС ТРЭВЛ»

2 Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 2/11/19/1090 от 07.11.2019 г. Место прохождения практики на базе ООО «Дороги Мира»

3 Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 23/11/19/1090 от 20.11.2019 г. Место прохождения практики на базе ООО «Каникулы»

4 Договор о комплексном сотрудничестве (на практику) № 80/02/20/1090 от 19.02.2020 г. Место прохождения практики на базе ООО «МИРЪ»

6.2 Обязанности руководителей практики и обучающихся

Руководитель практики от ВВГУ:

- проводит организационное собрание, на котором знакомит обучающихся с особенностями проведения и с содержанием практики;
- выдает студенту индивидуальное задание на практику;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;

- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ООП СПО;
- оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;
- по окончании практики проводит промежуточную аттестацию и выставляет результат в ведомость и зачетную книжку студента.

Руководитель практики от профильной организации:

- совместно с руководителем практики от ВВГУ разрабатывает план проведения практики;
- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
- организует практику студентов в соответствии с программой практики и заключенным договором на практику, определяет рабочие места студентам, обязанности и круг выполняемых в период практики задач, не допускает использование студентов-практикантов на должностях, не предусмотренных программой практики;
- проводит инструктаж студентов по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;
- обеспечивает безопасные условия прохождения практики студентам, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
- оказывает методическую помощь (консультирование) обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий;
- принимает выполненную работу, оценивает результаты прохождения практики обучающимися, результат оформляет в аттестационном листе о прохождении практики и характеристике на обучающегося.

Обучающийся должен:

- присутствовать на организационном собрании по практике;
- своевременно прибыть на место практики с предъявлением направления;
- соблюдать внутренний распорядок, выполнять требования охраны труда и режима рабочего дня, соответствующие действующим нормам трудового законодательства;
- полностью выполнять все виды работ в сроки, установленные заданием на практику;
- ежедневно заполнять дневник практики;
- по завершению практики в установленные сроки сдать руководителю практики от ВВГУ оформленные в соответствии с требованиями настоящей программы отчетные документы по практике.

6.3 Документы, регламентирующие проведение практики

Для прохождения практики студенту выдается:

- направление на практику (Приложение А);
- индивидуальное задание (Приложение Б);
- макет дневника практики (Приложение В);
- рекомендации по оформлению отчета по практике (Приложения Г, Д).

Руководитель практики от профильной организации оформляет аттестационный лист об уровне освоения профессиональных компетенций студентом (Приложение Е) и характеристику (Приложение Ж).

6.4 Контроль и оценка результатов практики

Контроль за прохождением практики осуществляется руководителем практики от ВВГУ в период посещения мест проведения практики, бесед с руководителями практики от предприятий, встреч с обучающимися.

По окончании практики студенты предоставляют руководителю документы, свидетельствующие о выполнении программы практики в полном объеме:

- дневник и отчет по практике в соответствии с индивидуальным заданием;
- аттестационный лист и характеристику на обучающегося, оформленные руководителем практики от предприятия.

Дневник практики (Приложение В) ведется студентом ежедневно, в нем указываются дата, виды и объем работ, выполненных за день, а также проставляется оценка и подпись руководителя практики от предприятия.

По итогам практики руководителями формируются аттестационные листы (Приложение Е), содержащие сведения об уровне освоения обучающимся профессиональных компетенций, а также характеристики (Приложение Ж) на каждого обучающегося за период прохождения практики.

Дневник, аттестационный лист, характеристика заверяются печатью и подписью руководителя практики от предприятия.

На протяжении всего периода работы в организации студент должен в соответствии с программой практики собирать и обрабатывать необходимый материал, а затем представить его в виде оформленного отчета о практике своему руководителю. Отчет о практике является основным документом студента, отражающим, выполненную им во время практики работу. Отчет о практике составляется индивидуально каждым студентом. В плане – графике по практике рекомендуется отводить завершающие 2-3 дня для составления, редактирования и оформления отчета студентами.

Отчет о практике должен включать текстовый, графический и другой иллюстративный материал. Отчет должен отражать выполнение индивидуального задания программы практики, заданий и поручений, полученных от руководителя практики организации (предприятия). Отчет должен содержать анализ деятельности организации (предприятия), выводы о приобретенных навыках и практическом опыте по конкретным видам работ. Рекомендации по написанию и оформлению отчета приведены в Приложениях Г, Д.

Аттестация по практике.

Оформленный отчет по практике с прилагаемыми к нему документами (дневник практики, аттестационный лист, характеристика) сдаются руководителю практики студентом в сроки, определенные графиком учебного процесса и этапами прохождения практики. Результаты обучения по практике оцениваются руководителем практики от ВВГУ на зачете с выставлением оценки. К сдаче зачета в форме защиты отчета по практике допускаются студенты, выполнившие требования программы практики и предоставившие отчетные документы. Руководитель практики на основании критериев, представленных в КОС по практике, проводит промежуточную аттестацию и выставляет результат в ведомость и зачетную книжку студента.

Студент, не защитивший в установленные сроки отчет по практике, считается имеющим академическую задолженность и должен устранить её в соответствии с требованиями, установленными локальным актом ВВГУ.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Макет направления на практику

НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

Студент(ка) _____

Фамилия, имя, отчество

курс _____ группа _____, обучающийся(щаяся) по специальности СПО

направляется на учебную практику _____

в объёме _____ недель (часов), продолжительность практики с _____ по _____,
в соответствии с приказом от _____ № _____

Место прохождения практики _____

Руководитель практики от ВВГУ _____

фамилия, имя, отчество, должность

ОТМЕТКА О ПРИБЫТИИ СТУДЕНТА НА МЕСТО ПРАКТИКИ

Прибыл на место практики «_____» _____ 20____ г.

Принят на работу в качестве _____

Руководителем практики от предприятия (учреждения) назначен

фамилия, имя, отчество, должность

М. П. _____ Руководитель предприятия (учреждения) _____

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Макет индивидуального задания на практику

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Студент(ка) _____
Фамилия Имя Отчество

обучающийся на 1 курсе, по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

направляется на учебную практику _____

в объеме 72 часов

в период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

в организации _____

наименование организации, юридический адрес

Виды и объем работ в период учебной практики:

№ п/п	Виды работ	Кол-во часов
1.		
2.		
3.		
4.		

Дата выдачи задания «__» _____ 20__ г.

Срок сдачи отчета по практике «__» _____ 20__ г.

Руководитель
(структурное подразделение СПО ВВГУ)

_____ *подпись*

_____ *Ф.И.О.*

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Пример оформления дневника практики

ДНЕВНИК прохождения учебной практики

Студент (ка) _____

Фамилия Имя Отчество

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Группа _____

Место прохождения практики _____

Сроки прохождения с _____ по _____

Инструктаж на рабочем месте «__» _____ 202_ г _____
дата подпись Ф.И.О. инструктирующего

Дата (период)	Описание выполнения производственных заданий (виды и объем работ, выполненных за день)	Оценка	Подпись руководителя практики

Руководитель практики от предприятия _____

подпись

Ф.И.О.

М.П.

- 1. Дневник ведется по каждому разделу практики.*
- 2. Вначале дневника заполняется график прохождения практики по датам и количеству дней, в соответствии с программой практики, делается отметка о проведенном инструктаже по охране труда.*
- 3. Ежедневно в графе «Описание выполнения производственных заданий» записывается проведенная работа в соответствии с программой практики и указанием непосредственного руководителя, а также заносятся подробные описания действий, студента на практике.*
- 4. В записях следует четко выделить:*
 - с чем ознакомился*
 - что видел и наблюдал*
 - что было сделано самостоятельно*
- 5. В графе «Оценка» и «Подпись руководителя практики» учитывается выполнение указаний по ведению дневника, проставляется оценка качества проведенных самостоятельных работ.*

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Рекомендации к оформлению отчета по практике

Отчет оформляется в соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 «Требования к оформлению текстовой части выпускных квалификационных работ, курсовых работ (проектов), рефератов, контрольных работ, отчетов по практикам, лабораторным работам. Структура и правила оформления».

Рекомендуется следующий порядок размещения структурных элементов в отчете:

1. Титульный лист;
2. Направление на практику;
3. Индивидуальное задание;
4. Отчет о выполнении заданий по практике, включающий в себя: введение, основную часть, заключение, список использованных источников, приложения.

5. Дневник по практике;

6. Характеристика на практиканта;

7. Аттестационный лист;

Структурные элементы перечислены в порядке размещения их в документе.

Все необходимые материалы по практике комплектуются студентом в папку-скоросшиватель.

Структура отчета по практике

Титульный лист - первая страница отчета, содержит следующие реквизиты: наименование министерства, полное наименование учебного заведения, наименование и вид практики, сведения об авторе работы, сведения о руководителе практики. (Приложение Е)

Содержание - перечисление информационных блоков отчёта с указанием соответствующих страниц.

Введение - включает формулировку задания на практику, цели и задачи прохождения практики, перечень основных видов работ, выполняемых в процессе практики, дается краткая характеристика организации (предприятия) - места прохождения практики, ее организационная структура, виды деятельности и т. д.

Основная часть - разделяется на несколько частей, согласно индивидуального задания, включает в себя описание организации работы в процессе практики; описание практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики, полученный практический опыт и умения, приобретенные обучающимся во время прохождения практики

Заключение – содержит в себе выводы о результатах выполненных работ; необходимо описать навыки и умения, приобретенные за время практики; дать предложения по совершенствованию и организации работы предприятия или участка, на котором проходила практика; сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя пройденного вида практики.

Список использованных источников – оформляется в соответствии с требованиями СК-СТО-ТР-04-1.005-2015 (п. 4.9).

Приложения - раздел, содержащий образцы и копии документов, рисунки, таблицы, фотографии и изображения, схемы, и т.д., по перечню приложений, указанному в программе практики.

Рекомендуемый объем отчёта по учебной практике, практике по профилю специальности – от 10 листов, по преддипломной практике от 15 формата А4 (без учёта приложений).

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

Образец оформления титульного листа отчета по практике

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

по профессиональному модулю (*индекс, наименование*) /
преддипломная

программы подготовки специалистов среднего звена /
квалифицированных рабочих и служащих

XX.XX.XX Наименование специальности / профессии

период с «__» _____ по «__» _____ 20__ года

Студент:

группа _____

_____ Ф.И.О.

подпись

Наименование предприятия:

Руководитель практики от предприятия _____ /Ф.И.О./

подпись

Отчет защищен:

с оценкой _____ Руководитель практики от ОО _____ /Ф.И.О./

Владивосток 20__

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Макет аттестационного листа

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ

Студент _____

Фамилия Имя Отчество

обучающийся на _____ курсе по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

прошел учебную практику по _____ профессиональному модулю

(индекс, наименование)

в объеме 72 часов в период

с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

в _____

наименование организации

Виды и качество выполнения работ в период прохождения практики:

Код и формулировка формируемых профессиональных компетенций	Виды работ, выполненных обучающимся во время практики в рамках овладения компетенциями	Качество выполнения работ (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно)

Заключение об уровне освоения обучающимися профессиональных компетенций:

(освоены на продвинутом уровне / освоены на базовом уровне / освоены на пороговом уровне / освоены на уровне ниже порогового)

Дата _____ 20__ г.

Оценка за практику _____

Руководитель практики от предприятия _____

подпись

Ф.И.О.

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

Макет характеристики на студента

ХАРАКТЕРИСТИКА

о прохождении учебной практики студентом

Студент _____
(ФИО студента) _____ № курса/группы _____
проходил практику с _____ 202_ г. по _____ 202_ г.
на базе _____
название предприятия _____
в подразделении _____
название подразделения _____

За период прохождения практики студент посетил _____ дней, из них по уважительной причине отсутствовал _____ дней, пропуски без уважительной причины составили _____ дней.

Студент соблюдал/не соблюдал трудовую дисциплину и /или правила техники безопасности.

Отмечены следующие нарушения трудовой дисциплины и /или правил техники безопасности: _____

Студент не справился со следующими видами работ: _____

За время прохождения практики студент показал, что

(умеет/не умеет планировать и организовывать собственную деятельность, способен/не способен налаживать взаимоотношения с другими сотрудниками, имеет/не имеет хороший уровень культуры поведения, умеет/не умеет работать в команде, высокая/низкая степень сформированности умений в профессиональной деятельности и т.п.).

В отношении выполнения трудовых заданий проявил себя _____

В рамках дальнейшего обучения и прохождения (вид) практики студенту можно порекомендовать: _____

Рекомендуемый разряд _____
прописью

Должность наставника/куратора

подпись

И.О. Фамилия

М.П.

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА
для проведения промежуточной аттестации по
учебной практике по профессиональному модулю
ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего
(Ассистент экскурсовода (гида))
программы подготовки специалистов среднего звена
43.02.16 Туризм и гостеприимство
Направленность «Предоставление туроператорских и турагентских
услуг»

Форма обучения: очная

Владивосток 2023

Контрольно-оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по учебной практике по профессиональному модулю ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (Ассистент экскурсовода (гида)) разработаны в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Минобрнауки России от 12.12.2022 №1100, примерной образовательной программой

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии
Протокол № 9 от « 17 » мая 2023 г.

Председатель ЦМК  Гусакова А.Д.

1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной практики по профессиональному модулю ПМ.03. Освоение профессии рабочего, должности служащего (Ассистент экскурсовода (гида)).

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения промежуточной аттестации по практике, которая проводится в форме дифференцированного зачёта с использованием оценочного средства – защита отчета по практике (собеседование).

2 Планируемые результаты обучения по практике, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	Н1	Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг
	Н2	Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами
	Н3	Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»
	Н4	Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии
	Н5	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа
	Н6	Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии, к объектам показа и инфраструктуры
	Н7	Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии
	Н8	Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
	Н9	Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
	Н10	Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)
	Н11	Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)
	Н12	Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
	Н13	Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии
	Н14	Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
	Н15	Поддержания контактов с туристскими информационными центрами
	Н16	Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги
	Н17	Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги
	Н18	Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
	У1	Использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг
	У2	Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро
У3	Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии	
У4	Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий	
У5	Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий	
У6	Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии	

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
	У7	Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций
	У8	Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)
	У9	Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг
	У10	Принимать заказы на экскурсионные услуги
	У11	Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги
	У12	Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)
	У13	Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги
	У14	Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания
	У15	Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания
	У16	Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания
	У17	Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам
	31	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела
	32	Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)
	33	Туристский потенциал населенного пункта (района)
	34	Теоретические основы экскурсионной деятельности
	35	Этика и культура межличностного общения
	36	Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
	37	Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии
	38	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	39	Основы делопроизводства

3 Соответствие оценочных средств контролируемым результатам обучения

Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
Н1	Способность вести расчет количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг	Отчет по практике (раздел 1.4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н2	Способность распространять информационные материалы туристам	Отчет по практике (раздел 3)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)

Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
Н3	Способность демонстрировать «портфель экскурсовода»	Отчет по практике (раздел 6)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н4	Способность контролировать соблюдение правил поведения туристами на маршруте экскурсии	Отчет по практике (раздел 2)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н5	Способность приобретать входные билеты на посещаемые объекты показа	Отчет по практике (раздел 5)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н6	Способность организовать сопровождение туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии, к объектам показа и инфраструктуры	Отчет по практике (раздел 4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н7	Способность консультировать туристов по маршруту экскурсии	Отчет по практике (раздел 2)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н8	Способность составлять новые маршруты	Отчет по практике (раздел 6)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н9	Способность вести инструктаж для туристов по техническим особенностям маршрута	Отчет по практике (раздел 4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н10	Способность анализировать особенности района маршрута	Отчет по практике (раздел 1.4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)

Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
Н11	Способность связываться со службой спасения и другими группами	Отчет по практике (раздел 4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н12	Способность консультировать клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги	Отчет по практике (раздел 1.4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н13	Способность оформлять заказы на экскурсии	Отчет по практике (раздел 6)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н14	Способность формировать экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами	Отчет по практике (раздел 1.2)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н15	Способность консультироваться с туристскими информационными центрами	Отчет по практике (раздел 1.1)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н16	Способность взаимодействовать с различными подразделениями по реализации заказов на экскурсионные услуги	Отчет по практике (раздел 1.3)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н17	Способность контролировать реализацию заказов на экскурсионные услуги	Отчет по практике (раздел 1.4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
Н18	Способность создавать отчет о реализованных заказах на экскурсионные услуги	Отчет по практике (раздел 1.4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)

Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
У1	Способность распространять документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг	Отчет по практике (раздел 6)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У2	Способность коммуницировать с туристами	Отчет по практике (раздел 1.4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У3	Соблюдать применять правила безопасности на маршруте экскурсии	Отчет по практике (раздел 4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У4	Способность предоставлять экскурсоводам (гидам) информацию о маршрутах экскурсий	Отчет по практике (раздел 1.3)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У5	Способность разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий	Отчет по практике (раздел 2)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У6	Способность использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии	Отчет по практике (раздел 5)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У7	Способность взаимодействовать со спасательными службами во время ЧС	Отчет по практике (раздел 4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У8	Способность анализировать особенности района	Отчет по практике (раздел 5)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У9	Способность предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг	Отчет по практике (раздел 1.4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1)

Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
			Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У10	Способность оформлять заказы на экскурсионные услуги	Отчет по практике (раздел 5)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У11	Способность проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги	Отчет по практике (раздел 5)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У12	Способность выявлять потребности туристов	Отчет по практике (раздел 2)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У13	Способность составлять отчетную документацию	Отчет по практике (раздел 1.2)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У14	Способность осуществлять контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания	Отчет по практике (раздел 1.2)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У15	Способность оформлять заказ на экскурсионные услуги	Отчет по практике (раздел 1.4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У16	Способность оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания	Отчет по практике (раздел 1.2)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
У17	Способность анализировать отзывы туристов	Отчет по практике (раздел 3)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)

Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
31	Способность перечислять законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела	Отчет по практике (раздел 1.1)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
32	Способность излагать особенности субъекта Российской Федерации	Отчет по практике (раздел 1.4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
33	Способность сформировать туристский потенциал населенного пункта (района)	Отчет по практике (раздел 1.4)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
34	Способность перечислять теоретические основы экскурсионной деятельности	Отчет по практике (раздел 1.1)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
35	Способность сформулировать правила общения с клиентами	Отчет по практике (раздел 2)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
36	Способность объяснить требования к оформлению и учету заказов на экскурсии	Отчет по практике (раздел 5)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
37	Способность изложить порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии	Отчет по практике (раздел 1.2)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
38	Способность сформулировать функции структурных подразделений экскурсионного бюро	Отчет по практике (раздел 1.2)	Задание на практику (пункт 2) (5.1) Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)
39	Способность перечислить основы делопроизводства	Отчет по практике (раздел 1.1)	Задание на практику (пункт 2) (5.1)

Код результата обучения	Показатель овладения результатами обучения	Оценочные средства	
		Наименование	Представление в ФОС
			Вопросы для собеседования (пункт 2) (5.2)

4 Описание процедуры оценивания

При проведении промежуточной аттестации оценивается достижение студентом запланированных по практике результатов обучения, обеспечивающих результаты освоения образовательной программы в целом. Результаты обучения по практике, уровень сформированности компетенций оцениваются по четырёх бальной шкале оценками: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

В установленные программой практики сроки студентом оформляется и сдаётся руководителю практики от ВВГУ письменный отчет по практике с приложением отчетных документов (дневник практики, аттестационный лист, характеристика). На зачете студент защищает отчет по практике. Устный доклад может быть представлен в форме сообщения или в форме презентации.

Критерии оценивания устного ответа

(оценочное средство – собеседование)

5 баллов - ответ показывает прочные знания основных процессов изучаемой области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа; умение приводить примеры современных проблем изучаемой области.

4 балла - ответ, обнаруживающий прочные знания основных процессов изучаемой области, отличается глубиной и полнотой раскрытия темы; владение терминологическим аппаратом; умение объяснять сущность, явлений, процессов, событий, делать выводы и обобщения, давать аргументированные ответы, приводить примеры; свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается одна - две неточности в ответе.

3 балла – ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой области, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы; знанием основных вопросов теории; слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры; недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа; неумение привести пример развития ситуации, провести связь с другими аспектами изучаемой области.

2 балла – ответ, обнаруживающий незнание процессов изучаемой области, отличающийся неглубоким раскрытием темы; незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов; неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Допускаются серьезные ошибки в содержании ответа; незнание современной проблематики изучаемой области.

Критерии оценивания письменной работы

(оценочное средство: отчет по практике).

5 баллов - отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. Работа характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения. В отчете представлена

информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Студент выразил своё мнение по сформулированной проблеме, аргументировал его; владеет навыком самостоятельной работы по заданной теме; методами и приемами анализа теоретических и/или практических аспектов изучаемой области. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; графически работа оформлена правильно.

4 балла – отчет по практике сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям. В отчете представлена информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено в полном объеме, но допущены одна-две ошибки, приведены статистические сведения, информация нормативно-правового характера, данные отечественной и зарубежной литературы. Не все выводы сделаны и/или обоснованы. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет; допущены одна-две ошибки в оформлении работы.

3 балла – отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание соответствует предъявляемым требованиям не в полном объеме. В отчете представлена не полная информация об объекте практики, индивидуальное задание выполнено не в полном объеме. Выводы сделаны, но не обоснованы. Проведен анализ проблемы без привлечения дополнительной литературы, допущено более двух ошибок в оформлении работы.

2 балла - отчет по практике не сдан в установленный срок, оформление и содержание не соответствует предъявляемым требованиям; индивидуальное задание не выполнено, выводы отсутствуют. Допущено значительное количество ошибок в оформлении работы.

Результирующая оценка по практике выставляется с учетом трёх оценок по формуле:

$$\text{О рез.} = 0,3 \times \text{О доклад} + 0,3 \times \text{О отчет} + 0,4 \times \text{О отзыв}, \text{ где}$$

О доклад - оценка за устный доклад на защите;

О отчет - оценка за оформленный письменно отчет, включающий дневник по практике;

О отзыв – оценка, рекомендуемая руководителем практики от предприятия (организации).

Результирующая оценка округляется арифметически ($\geq 0,5 = 1$).

Критерии выставления результирующей оценки студенту на зачете

Оценка по промежуточной аттестации	Характеристика качества сформированности компетенций
«отлично»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на продвинутом уровне: при выполнении задания по практике студент проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу, сделал правильные, глубокие выводы, внес предложения; отчетные документы сданы в установленные сроки; отчет написан грамотно, оформлен в соответствии с требованиями; на защите студент умеет тесно увязать теорию с практикой, логически верно, аргументировано и ясно дать ответы на поставленные вопросы; демонстрирует понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрирует умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность; владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач.
«хорошо»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на базовом уровне: при выполнении задания по практике студент проявил самостоятельность, сделал правильные, но не глубокие выводы, допускаются незначительные ошибки, неточности; отчетные документы

	сданы в установленные сроки; отчет написан грамотно, оформлен в соответствии с требованиями; на защите студент логически верно даёт ответы на поставленные вопросы; демонстрирует понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии; демонстрирует умение принимать решения в стандартных ситуациях; владеет навыками и приемами выполнения практических задач.
«удовлетворительно»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на пороговом уровне: при выполнении задания не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике, имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей; при оформлении отчета допущены значительные ошибки, недостаточно правильные формулировки, отсутствуют выводы и/или предложения; студент испытывает затруднения при выполнении практических работ, при оперировании знаниями и умениями при их переносе на новые ситуации.
«неудовлетворительно»	Студент демонстрирует владение первоначальным практическим опытом, сформированность общих и профессиональных компетенций на уровне ниже порогового: не выполнено задание по практике; студент не представил в срок отчетные документы; на защите студент демонстрирует неспособность отвечать на поставленные вопросы, выражает отсутствие интереса к будущей профессии, не показывает навыки и приемы выполнения практических задач.

5. Примеры оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

5.1 Примеры заданий на практику:

Задание 1.

Ознакомиться с организацией, изучить правила внутреннего распорядка, учредительные и другие документы. Охарактеризовать организационную структуру, структуру управления предприятия

Ознакомиться с должностными обязанностями персонала туристской компании

Осуществить анализ перечня основных и дополнительных услуг

Изучить особенности по разработке программы тура и расчёта его стоимости

Изучить правила по технике безопасности

Осуществить заполнение документов с использованием стандартного программного обеспечения для организации делопроизводства

Осуществить проектирование тура с учетом запросов потребителей

Заполнить технологическую карту тура

Разработать программу обслуживания туристов

Организовать обслуживание туристов в программном туризме

Рассчитать тур по заданным позициям

5.2 Перечень вопросов при проведении собеседования:

1. Каковы основные и дополнительные услуги организации

2. Перечислите особенности по разработке программы тура и расчёта его стоимости

3. Каково программное обеспечение в организации

4. Как проектируется тур в организации

5. Как заполняется технологическая карта

6. Какие программы обслуживания туристов на предприятии

