МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Восточно-Сибирский государственный университет технологий и управления"
Технологический колледж

СОГЛАСОВАНО:
Зам.директора по УМР ТК ВСГУТУ
_____В.В. Пойдонова

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ТК ВСГУТУ
_____С.Н. Сахаровский
"29" марта 2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

профессионального модуля ПМ.02
"Предоставление услуг по сопровождению туристов"
для специальности 43.02.10 "Туризм".

Улан-Удэ 2017 г.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 5B9C523B9C357D0B6A96448D522A58E73C9ED99B
Владелец: Сизов Игорь Геннадьевич
Действителен: с 30.12.2021 до 30.03.2023

Рабочая программа профессионального модуля "ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов" разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности "43.02.10 Туризм", утвержденным приказом Минобрнауки от "7" мая 2014 г. №474 и является частью основной профессиональной образовательной программы по специальности "43.02.10 Туризм".

Составитель рабочей программы:
Россихин А.И.

Рабочая программа рассмотрена, обсуждена и одобрена на заседании кафедры "Социальный и технологический сервис"
Протокол от "29" марта 2017 г. № 9.

Заведующий кафедрой "Социальный и технологический сервис"
Камнаева Н.И.

Содержание

1	Паспорт рабочей программы профессионального модуля	7
2	Структура и содержание профессионального модуля	12
3	Условия реализации программы профессионального модуля	26
4	Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля (вида деятельности)	30

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов»

1.1. Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее – программа) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от «7» мая 2014г. № 474

1.2. Цель изучения и планируемые результаты освоения профессионального модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведение инструктажа туристов на русском и иностранных языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчета по итогам туристской поездки.

уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых экскурсионных и сопутствующих услуг;
- проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;
- проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;
- контролировать наличие туристов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- оформлять отчет о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов.

знать:

- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- приемы эффективного общения
- правила проведения инструктажа туристской группы;

– правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
– эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях;
– основы анимационной деятельности;
– правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
– приемы эффективного контроля качества предоставляемых туристу услуг;
– инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
– правила поведения туристов на конкретном виде транспорта;
– правила оказания первой медицинской помощи;
– контактные телефоны соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
– основы организации туристской деятельности;
– стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
– правила составления отчетов по итогам туристской поездки.

Код	**Наименование результата обучения**
ПК.2.1	Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.
ПК.2.2	Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.
ПК.2.3	Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.
ПК 2.4	Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.
ПК.2.5	Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.
ПК.2.6	Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий.

ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ.

2.1 Структура профессионального модуля (для очной формы обучения)

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля*	Всего часов *(макс. учебная нагрузка и практики)*	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					консультации
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	МДК. 02.01 Технология и организация сопровождения туристов	273	185	74		88		
	МДК. 02.02 Организация досуга туристов	293	205	74		86	20	2
	Учебная практика	72	72					
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	108	108					
	Всего	**746**	570			**175**	**20**	**2**

2.2. Содержание обучения по ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работ (проект)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 02.01. Технология и организация сопровождения туристов		111	
Тема 1.1.Технология и организация сопровождения туристов	**Содержание**		1
	1. Цели и задачи технологии сопровождения туристов. Способы и средства, используемые при оказании туристских услуг. Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу. Основные субъекты предоставления туруслуг и их место в туристском сопровождении (туроператор, турагент, турист, государство)		
	2. Основные правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов, спортивно-туристических походов. Понятие туристский маршрут, виды и их содержание. Этапы выполнения туристского маршрута. Обход маршрута: уточнение Организация туристского маршрута. Проведение туристского маршрута. Движение группы по маршруту		
	3. Стандарты и формы туристского обслуживания. Основные услуги при организации и сопровождении туристов: (размещение, питание, разработка и организация туристского маршрута, транспортное обслуживание туристов к месту отдыха и обратно, описание экскурсионной программы и других условий отдыха). Основные методические приемы организации и сопровождения групп с разной возрастной категорией		
	Практические занятия	8	1,2
	1. Составление и разработка программы внутреннего и зарубежного туристского маршрута» (на выбор)	2	

11

	2.	Разработка и оформление маршрутной книжки спортивного туристского похода с разным уровнем сложности (на выбор).	2	
	3.	Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута.	2	
	4.	Деловая игра «Проведение туристского маршрута».		
Тема 1.2. Безопасность туризма	**Содержание**		6	1,2
	1.	Общие вопросы безопасности в туризме. Правила проведения инструктажа туристской группы. Правила и инструкции по технике безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода	2	
	4.	Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГАИ, органами общественного порядка, местными органами спасения на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой.		
	5.	Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Факторы риска в туризме в зависимости от видов туризма. Специфические правила поведения при посещении различных достопримечательностей		
	6.	Правила и инструкции по технике безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Правила оказания первой медицинской помощи, в том числе при организации туристских поездок, связанных с повышенной опасностью для жизни и здоровья туриста	2	
	8.	Страховое и медицинское обеспечение путешествий. Виды страхования в сфере туризма.		
	Практические занятия		6	1,2
	1.	Составление и проведение инструктажа по технике безопасности, необходимого перед началом туристской поездки, похода, экскурсии; Оформление «памятки» для туриста	2	
	2.	Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев.	2	
	3.	Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута, путешествия (в другой стране, городе, области)		
	4.	Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки.	2	
	5.	Решение ситуационных задач и составление плана действий в случае		

12

		неоказания туристских услуг с учетом возможных рисков и форс-мажорных ситуаций		
Тема 1.3.Контроль качества и отчетная документация туристских услуг	**Содержание**			1,2
	1.	Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского, ресторанного и гостиничного обслуживания. Маршрутная документация: технологические документы маршрута.	2	
	2.	После маршрутное оформление документов. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки.		
	Практические занятия		8	
	1.	Составление технологической карты маршрута (на выбор).	2	
	2.	Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности (в малых группах).	2	
	3.	Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии (на выбор).	2	
	4.	Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута.		
	5.	Деловая игра: «Организация и реализация контроля качества туристских услуг»	2	
Тема 2.1. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	**Содержание**		4	1,2
	1.	Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения. Электронный билет. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист.	2	
	2.	Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг.		
	3.	Прямые продажи авиабилетов. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре. Условия аннуляции авиабилета. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.	2	
	4.	Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Страховые случаи. Судебные иски и разбирательства.		
Тема 2.2. Технология и организация сопровождения	**Содержание**		4	1,2
	1.	Общая характеристика железнодорожных туров. Государственные и частные железнодорожные компании на рынке туруслуг. Монопольное положение РЖД	2	

туристов, путешествующих железнодорожным транспортом		в России: преимущества и недостатки. Источники получения информации по железнодорожным перевозкам.		
	2.	Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов. Плацкарт, купе, СВ. Электронный билет. Продажа ж/д билетов в офисе туроператора. Бронирование и продажа ж/д билетов через железнодорожные кассы. Групповые билеты и условия их приобретения. Туристские поезда и вагоны.		
	3.	Организация транспортного обслуживания группы туристов: старший группы, программа туристического обслуживания, правила проезда в ж/д поездах.	2	
	4.	Ответственность железнодорожной компании, туроператора, турагента за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание.		
	Практическое занятие		4	
	1.	Предложения туроператора по железнодорожным билетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: маршруты, виды поездов и билетов, частота рейсов, условия продажи билетов).	2	
	2.	Условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте.	2	
	3.	Специфика составления документации железнодорожного маршрута.		
Тема 2.3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	**Содержание**		4	1,2
	1.	Общая характеристика автомобильных туров. Автобусные перевозки и их место в оказании транспортных услуг в туристической отрасли. Организация международных автобусных перевозок и перевозок внутри страны. Регулярные и чартерные автобусные перевозки. Трансферы. Экскурсионное автобусное обслуживание.	2	
	2.	Лицензирования автобусных перевозок. Современные требования по перевозке пассажиров. Источники получения информации по автобусным перевозкам. Транспортные компании, туроператоры, турагенты и их взаимоотношения. Договоры аренды. Способы бронирования и покупки автобусных билетов и туров. Автобусные туры и страхование от несчастного случая.		
	3.	Туристские формальности в автобусных турах. Особенности организации автобусных перевозок: лицензирование на пассажирские перевозки, требования по уровню сервиса, наличие двух водителей на маршруте, наличие старшего сопровождающего в группе.		
	4.	Регламент по проведению турпрограммы: время, место встречи группы, время	2	

		отправления автобуса, инструктаж для путешествующих в туре по поведению в автобусе; время, отводимое на ознакомление с экскурсионными объектами, свободное время.		
	5.	Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса. Легковые автомобили и условия их проката. Судебные иски и разбирательства.		
Тема 2.4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	**Содержание**		4	1,2
	1.	Общая характеристика круизов. Специфика круизного плавания по сравнению с другими видами путешествий. Инструкции для туристов, собирающихся в круизное плавание. Морские круизы, их виды и регионы распространения, схема предоставления услуг.	2	
	2.	Речные круизы и их особенности. Речные круизы за рубежом и в нашей стране. Тенденции развития круизного плавания в мире и России. Фрахт-контракт – договор между круизной компанией (морским пароходством) и туроператором. Бербоут-чартер – длительная аренда речных судов. Источники получения информации по круизам.		
	3.	Документальное сопровождение (туристские формальности) круизов: визы, прививки, справки, таможенные декларации. Регистрация туристов на круиз .	2	
	4.	Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие: круизная компания (морское или речное пароходство), управление судоходства (трест судовых ресторанов или компания посредник, обеспечивающая питание и другие услуги во время круиза на борту), принимающие фирмы по маршруту движения, предоставляющие экскурсионные и другие услуги. Рекламационное сопровождение туристов во время круиза и после него.		
Тема 3.1. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения	**Содержание**		4	1,2
	1.	Общая характеристика гостиничного обслуживания. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Источники получения информации по размещению в гостинице.	2	
	2.	Документальное сопровождение, необходимое для заезда туриста в гостиницу: гарантированное бронирование по предварительной оплате и предъявлению оплаченного счета или квитанции, гарантии кредитной карты, договорные гарантии компании или корпорации, ваучер, оплата наличными у стойки.		
	3.	Технологический цикл обслуживания: бронирование, заезд, регистрация,	2	

15

		размещение, проживание, выезд, выписка. Особенности каждого из этапов в предоставлении услуг. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и во время обслуживании в гостинице.		
	4.	Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончанию предоставления услуг.		
	Практические занятие			
	1.	В игровой форме моделируется ситуация по разработке памятки туристу, въезжающему на территорию РФ. В ходе занятия приобретается опыт работы с конкретными документами, необходимыми для пребывания в РФ; отрабатывается предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульства РФ к иностранному туристу.	4	
Тема 3.2. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания	**Содержание**			1,2
	1.	Основные типы туристской анимации: анимационный турмаршрут, анимационные элементы в туруслугах, дополнительные анимационные услуги на туристическом маршруте, комплексная анимационная услуга.	2	
	2.	Технология проведения массового мероприятия. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации. Формула анимации: использование интереса, оживление экспозиции, включение туристов в действие, разнообразие развлечений. Рекламации на анимационные услуги.		
	Практическое занятие			
	1.	Разработка и проведение шоу-программы, специфика организации.	6	
	2.	Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия		
	3.	Составление должностной инструкции аниматора		
Тема 4.1. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах	**Содержание**		4	1,2
	1.	Общая характеристика спортивно-туристских походов. Соревнования на маршрутах, включающие преодоление категорированных по трудности препятствий в природной среде (дорог и троп с различным покрытием и бездорожья, переправ, перевалов, вершин, порогов, каньонов, пещер и пр.), и на дистанциях, проложенных в природной среде	2	
	2.	Спортивные походы - командный вид спорта. Источники получения информации по участию в спортивно-туристских походах. Документальное сопровождение в спортивно-туристских походах. Требования предъявляемые к		

		субъектам туристической деятельности при организации ими активного отдыха для туристов.		
	3.	Место инструктора и инструктажа в обеспечении безопасности на маршруте. Руководитель туристской группы, заместитель руководителя группы, руководитель (капитан) средства сплава или спортивного судна, медик, штурман, заведующий хозяйством (завхоз), заведующий снаряжением (завснар), механик (реммастер), метеоролог, казначей, хронометрист, летописец, фотограф и др.		
	4.	Основные навыки туриста: оказание первой медицинской помощи, организация и проведение эвакуации пострадавших, навыки выбора места и установки лагеря и временных стоянок, работы с веревками и техническими средствами наведения переправ, страховки и т.д., техники движения и преодоления препятствий различного характера, организации порядка движения и иных действий в группе, выживания в экстремальных ситуациях.	2	
	5.	Причины, способствующие возникновению несчастного случая. Системный анализ структуры обеспечения безопасности участников туристских походов на классификационной основе. Передвижение по болоту, при преодолении водных препятствий, при преодолении горных склонов, при пожарной безопасности в лесах. Охрана природы. При устройстве привалов, ночлегов, очагов. Рассмотрение жалоб и претензий со стороны туристов.		
	Практическое занятие			
	1.	Составление проекта программы обслуживания	8	
	2.	Подготовка личного, группового и специального снаряжения		
	3.	Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте		
	4.	Организация бивака и питание в походе.		
Тема 4.2. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	**Содержание**			1,2
	1.	Возрастные ограничения и ограничения по здоровью как особые критерии для разработки технологий по оказанию туристских услуг. Дети, путешествующие с родителями (или одним родителем), без родителей в составе группы.		
	2.	Документальное сопровождение путешествующих детей. Условия получения доверенности. Особенности планирования и организации детских туров. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления .	4	
	3.	Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИББД. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов		

	4.	Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов.		
Тема 4.3. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг	**Содержание**		4	1,2
	1.	Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Источники получения информации по санаторным услугам в России и за рубежом.		
	2.	Профиль работы санаториев, санаторно-курортные возможности. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно-курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки.	2	
	3.	Диагностический, лечебно-профилактический, реабилитационно-рекреационный этапы лечения и оздоровления. Особенности реализации санаторных путевок.		
	4.	Санаторные объединения, туроператоры и турагенты как каналы реализации санаторных путевок. Жалобы и претензии при оказании санаторных услуг, ответственность санатория и фирмы, реализующих лечебные туры.	2	
	Самостоятельная работа при изучении МДК 02.01 1. Анализ предприятий туристского рынка какого-либо российского региона (на выбор), занимающихся организацией и сопровождением туристов в РФ 2. Сбор данных о странах, объектах посещения при проведении зарубежного и внутреннего туристских маршрутов. Подготовить презентацию «Особенности туристской деятельности. Отечественный и зарубежный опыт». 3. Изучение основных требований к организации и сопровождению туристов в зависимости от видов туризма; в зависимости от возрастного состава туристской группы. 4. Изучение нормативно-законодательной базы по обеспечению безопасности жизни и здоровья потребителя туристских услуг. 5. Изучение закона "О защите прав потребителей" в части о вреде, причиненном туристу вследствие некачественной организации туристской поездки или оказания услуг. 6. Изучение ГОСТ «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». 7. Составить презентацию «Содержание аптечки для оказания первой медицинской помощи», согласно новым требованиям ГОСТ.		43	

	8. Составление алгоритма действий организатора туризма в случае неоказания туристских услуг в связи с форс-мажором. 9. Подготовка доклада «Возможные последствия для организатора и участника туристского мероприятия из-за несоблюдения правил безопасности во время проведения туристского маршрута» (тематика примерная) 10. Изучение ГОСТ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» о технологических документах маршрута. 11. Изучение стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания. Изучение ГОСТ «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». 12. Подготовить доклад, презентацию: «Роль контроля качества туристских услуг» (Тематика определяется преподавателем). 13. Составление рекомендаций сотрудников турфирмы и партнеров о возможности улучшения обслуживания на маршруте (по заданным ситуациям). 14. Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпании, типы самолетом, частота рейсов, условия продажи билетов). 15. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ. 16. Как оформляется авиабилет, если маршрут предусматривает более четырех отдельных рейсов? 17. Проанализировать географию экскурсионных автобусных туров указанных туроператоров. Чем мотивированы данные направления туров, в чем заключается их содержательная сторона? 18. Проанализировать организационную схему работы во время проведения автобусных туров: информационное обеспечение тура, наличие старшего(гида-экскурсовода) в автобусе, связь с ним, мотивы выбора места встречи группы и отправления автобуса, время нахождения в пути по маршруту, наличие или отсутствие питание в программе, мотивы выбора экскурсионных объектов. 19. Характеристика экскурсионных автобусов, задействованных в компаниях: наличие мест, оснащенность, уровень комфорта, фирма-изготовитель. Оценка действия турфирм в форс-мажорных обстоятельствах (пробки, поломка автобуса технический сбой в программе и т.д.) на основе отзывов о работе фирмы в Интернете. 20. Основные положения инструкций для туристов, выбравших круизное плавание.		

	21. Привести примеры организации наземного обслуживания круизных пассажиров, совершающих путешествие по Средиземному морю (не мене 3 примеров). 22. Написать свод правил и требований, которые должны соблюдать руководители, заместители (помощники) руководителей сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов. 23. Составление перечня требований к руководителю туристской группы 24. Составление сравнительной характеристики правил обеспечения безопасности в России и за рубежом			
МДК 02.02 Организация досуга туристов			111	
Тема 1.1. Культурно-досуговая деятельность	**Содержание учебного материала**			1
	1.	Особенности культурно-досуговой деятельности.	2	
	2.	Понятия в теории культурно-досуговой деятельности.		
	3.	Предпосылки возникновения анимационного сервиса, его поле деятельности, основные функции.		
Тема 1.2. Исторические формы досуга.	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Организация досуга с древности до наших дней.	2	
	2.	История досуга в России.		
	Практические занятия			
	1.	Формы досуга в разных странах мира для периода 1950-1970 гг.	4	
	2.	Массовые праздники и зрелища в странах мира.		
Тема 1.3. Содержание и структура культурного досуга.	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Досуговая сфера. Содержание досуга.	4	
	2.	Структура досуга.		
	3.	Анимационный интерес.		
	4.	Материальная база для обеспечения анимационной работы.		
	5.	Гостиничные анимационные услуги и программы.		
	Практические занятия			
	1.	Технология создания и реализация анимационных программ.	2	
Тема 1.4.Типология и функции культурно-досуговой деятельности.	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Разновидности досуга и классификация культурно-досуговой деятельности.	2	
	2.	Функции культурно-досуговой деятельности.		

	Практические занятия			
	1.	Характеристика разных видов досуга, основные функции культурно-досуговой деятельности.	2	
Тема 2.1. Организация анимационной деятельности	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Анимация – составная часть культурно-досуговой деятельности. Определение анимации в туризме и гостеприимстве.	2	
	2.	Анимация-профессия.		
	3.	Ценностно-смысловая обусловленность социально-культурной и туристской анимации.		
	Практические занятия			
	1.	Разработка профессиограммы и психограммы специалиста социально-культурный и туристской анимациии.	4	
	2.	Составление должностной инструкции аниматора.		
Тема 2.2. Валеология как теоретическая основа культурно-досуговой и анимационной деятельности	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Понятие валеологии.	2	
	2.	Понятие здоровья и здорового образа жизни.		
	3.	Современные оздоровительные программы.		
Тема 2.3. Современные оздоровительные программы.	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Фитнес - и СПА-индустрия.	2	
	2.	Веллнес-технологии.		
	3.	Спортивно-оздоровительные анимационные программы.		
	Практические занятия			
	1.	Разработка спортивно-оздоровительной анимационной программы.	2	
Тема 2.4. Психологический и социально-культурный аспекты личности потребителя анимационных услуг.	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Возраст аудитории. Детская аудитория. Подростковая и молодежная аудитория.	2	
	2.	Аудитория людей третьего возраста. Классификация аудитории.		
	3.	Национальные особенности.		
	Практические занятия			
	1.	Разработка программ конкурсов и заданий к анимационным мероприятиям	2	

		разных возрастных групп.		
Тема 2.5. Типология форм поведения в досуге.	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Рекреационно-ориентированное поведение.	4	
	2.	Социально-ориентированное поведение.		
	3.	Культурно-ориентированное поведение.		
	4.	Понятие аудитория, основные ее составляющие. Аудиторное состояние.		
	Практические занятия			
	1.	Составление вечерней программы мероприятий для туристов (разных групп туристов) в гостинице курортного типа.	4	
	2.	Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия (работа в малых группах).		
Тема 2.6. Анимация в детских досуговых учреждениях.	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Организация детской анимационной деятельности.	2	
	2.	Типологические группы детских досуговых учреждений.		
	3.	Функциональные обязанности детского аниматора.		
	Практические занятия		2	
	1.	Анимационная работа с детьми и подростками.		
Тема 2.7. Режиссура и драматургия культурно-досуговых и анимационных программ.	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Понятие драматургия. Специфические особенности драматургии культурно-досуговых программ.	4	
	2.	Понятие сценарий, этапы работы над сценарием.		
	3.	Культурно-досуговая программа.		
	4.	Сценарный замысел культурно-досуговой программы.		
	5.	Композиционное построение сценария культурно-досуговых программ.		
	6.	Анализ структуры композиционного построения сценария программы.		
	7.	Особенности художественного монтажа сценария культурно-досуговой программы.		
	8.	Особенности режиссуры культурно-досуговых программ.		
	Практические занятия			
	1.	Разработка специальных программ проведения досуга туристов.	4	
	2.	Театрализованные оригинальные поздравления.		
Тема 2.8. Игра в	**Содержание учебного материала**		2	1,2

структуре культурно-досуговых мероприятий.	1.	Понятие игра, основные функции, классификация.		
		Игра как эффективная форма культурно-досуговой деятельности и анимации.		
	Практические занятия			
	1.	Разработать игровые программы для семейного туризма.	4	
	2.	Разработать программу творческого конкурса для детей.		
Тема 3.1. Направления культурно-досуговой деятельности и анимационного движения.	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Основные направления культурно-досуговой деятельности. Анимационный сервис.	2	
	2.	Авангардные направления анимационного сервиса в мире.		
	Практические занятия			
	1.	Разработка анимационных программ авангардного направления.	2	
Тема 3.2. Анимационный туроперейтинг.	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Понятие анимационный туроперейтинг, основные задачи, принципы.	2	
	2.	Технология создания анимационных программ.		
	3.	Создание проекта анимационной программы.		
	4.	Программное движение в туризме. Направления программного туризма.		
	Практические занятия			
	1.	Разработка шоу-программы.	2	
Тема 3.3. Психолого-педагогические особенности культурно-досуговой деятельности в анимации.	**Содержание учебного материала**			1,2
	1.	Культурно-досуговая среда как фактор активного формирующего воздействия на человека. Главные свойства культурно-досуговой среды.	4	
	2.	Психолого-педагогическая характеристика досуговой деятельности в культурных центрах.		
	3.	Культурно-досуговая деятельности как способ социализации личности.		
	4. 5.	Психолого-педагогические направления анимационной деятельности. Важнейшие формы существования людей – взаимоотношения и общение.		
	Практические занятия			
	1.	Характеристика процесса анимационного взаимодействия.	2	

	Самостоятельная работа при изучении МДК 02.02. Проблемы и перспективы развития анимационной деятельности на российском рынке. Особенности индустрии отдыха и развлечений в России. Изучение социально-профессиональных характеристик и особенностей поведения потребителей туристских услуг. Изучение игровых технологий, используемых в анимационной деятельности. Игорный бизнес в туристской анимации. Основные понятия в игорном бизнесе. Анимационные программы в экологических турах. Анимация в этнографических турах. Анимация и хобби – туры. Костюмированные туры. Парки отдыха в России. Национальные особенности отдыхающих, их учет при разработке анимационных программ. Принципы подбора сотрудников анимационной службы.	37	
Учебная практика **Виды работ** - оценка готовности группы к турпоездке - проведение инструктажей по технике безопасности - создание проектов досуговых программ.		**72** 20 25 27	
Производственная практика **Виды работ** - сопровождение туристов на маршруте - контроль качества предоставляемых туристу услуг - составление отчета по итогам туристской поездки.		**108** **49** **49** **10**	
	ВСЕГО	**746**	

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Учебно-методическое и информационное обеспечение профессионального модуля оформлено в виде карты обеспеченности (таблица 4)

Таблица 4 – Карта обеспеченности профессионального модуля «ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов» учебно-методическими материалами.

Код и наименование направления подготовки	Учебно-методический материал		Количество экземпляров	
	№ п/п	Наименование	Всего	На 1 обучающегося, приведенного к оч. ф
1	2	3	4	5
43.02.10. «Туризм»	**Основная литература**			
	1	Матяш С.А., Бритвина В.В., Седенков С.Е. Технология и организация туроператорских и турагентских услуг: Учебное пособие.– М.: Изд-во РГСУ «Союз», 2016. - 186 с. https://elibrary.ru/download/elibrary_32771349_44699990.pdf	1	100%
	2	Матяш С.А., Бритвина В. В. Конюхова Г. П., Конюхов В. Г., Седенков С.Е. Основы туристской деятельности и математическая статистика в индустрии туризма: Учебное пособие.– М.: Изд-во «Союз», 2016. - 209 с. https://elibrary.ru/download/elibrary_32771306_68847939.pdf	1	
	3	ЭКСКУРСИОННОЕ ДЕЛО. Смирнова М.М. учебное пособие / Иваново, 2016. https://elibrary.ru/download/elibrary_32458194_70407998.pdf	1	
	4	Технология и организация операторских и агентских услуг : учебник для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлению "Туризм" / А. А. Жуков, С. О. Дерябина . - 2-е изд., стер. - Москва : Издательский центр "Академия", 2014. - 205	1	
	Итоговые данные по основной литературе			
	Дополнительная литература			
	5	Гальперина Т. И. Режиссура культурно-досуговых программ в работе менеджера туристской анимации: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2010.		100%
	7	Гойхман О.Я., Организация и проведение Мероприятий: учебное пособие – М.: «Инфра-М», 2010 г.		
	8	Транспортное обеспечение в туризме : учебное пособие / Г.Н. Кутепова. – Электронный учебник. – М.: Руконт,		

		2014. – 72 с.		
	9	Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие /А.В. Докторов. О.Е. Мышкина [Электронный ресурс] – Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", : Издательский Дом «ИНФРА-М», : Альфа-М, 2016 . – 208 с Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=521898		
	Информационные средства			
	Интернет-ресурсы: - www.turprofi.ru Портал для турагента - www.tourdom.ru Профессиональный туристический портал - www.tonkosti.ru Электронная туристическая энциклопедия - www.russiatourism.ru Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России			

4.2. Организация образовательного процесса

Профессиональный модуль «"ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов"**»** включает учебную практику (УП.02.01.), которая проводится в 4 семестре второго курса обучения в объеме 72, и производственную практику (ПП.02.01.), 6 семестре третьего курса обучения в объеме 108.

1. Практика проводится согласно графику учебного процесса.
2. Практика проводится в рамках профессиональных модулей.
3. Освоение практики, в рамках профессиональных модулей является обязательным условием допуска к экзамену квалификационному.

4.2.1. Обучающиеся направляются на практику на основании приказа ректора ВСГУТУ.

4.2.2. При организации прохождения практики руководитель практики от учебного заведения:

- согласовывает вопрос о закреплении руководителей практики из числа работников предприятия;
- устанавливает связь с руководителями практики от организации и осуществляю контроль над обучающимися;
- проводит инструктаж по ОТ и ТБ;
- разрабатывает тематику заданий;
- осуществляет контроль обучающихся в период практики;
- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий.

4.2.3. Обучающиеся при прохождении практики по специальности в организациях обязаны:

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать действующие в организациях правила внутреннего трудового распорядка;
- изучать и строго соблюдать нормы охраны труда и правила техники безопасности.

4.2.4. По окончании практики, обучающиеся представляют руководителю для отчета дневники, отчет по учебной практике (Приложение 1), аттестационный лист, характеристика с места прохождения практики. Дневник и характеристика руководителя закрепляется печатью предприятия.

4.2.5. Обучающиеся оцениваются ежедневно на местах прохождения производственной практики, в критерии оценки входят: правильное выполнение технологических операций, организация рабочего места и времени.

4.3 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация ППССЗ по специальности должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого модуля. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за руководство практикой. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 лет.

5. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В таблице 5 представлены кафедральные и общеуниверситетские ресурсы, которые должны быть использованы для полноценного изучения профессионального модуля. Таблица 5 – Сведения об оснащенности образовательного процесса специализированным и лабораторным оборудованием

Используемые специализированные аудитории и лаборатории		Перечень оборудования и систем			Примечание
№	Наименование	№№ п/п	Наименование	Кол.	
1	Лекционная аудитория, лаборатории и тренинговые кабинеты: учебный тренингов офис, учебная тренинговая фирма по предоставлению туристических услуг(турфирма)	1 2	Ноутбук Видеопроектор	1 1	

6. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	**Результаты (освоенные профессиональные компетенции)**	**Формы и методы контроля и оценки результатов обучения**
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.	- правильность проверки (составления) документов, необходимых для выхода группы на маршрут; - правильность (точность) проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут; -правильность определения особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста;	Текущий контроль: -устные и письменные опросы, тестирование; - экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях; - выполнение и защита реферативных работ; -выполнение и защита презентационных проектов; -анализ производственных ситуаций; -анализ практических навыков; -экзамен (комплексный); -дифференцированный зачет по производственной практике. -квалификационный экзамен.
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	- обоснованность использования приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений; - точность проведения инструктажа по технике безопасности при посещении различных мероприятий и в течении турпоездки; - полнота соблюдения правил поведения туристов при пользовании различными видами транспорта.	
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.	- точность движения группы по маршруту; - правильность организации досуга туристов. - обоснованность обеспечение Контроля наличия туристов; - обоснованность требований к	

	организации и специфике спортивно-туристских походов различной категории сложности.	
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.	- правильность проведения инструктажа по технике безопасности и об общепринятых специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей; - правильность соблюдения инструкции по технике безопасности с соблюдением правил оказания первой медицинской помощи при организации туристских поездок и походов; - правильность принятия эффективных и своевременных решений в сложных и экстремальных ситуациях и взаимодействие со службами быстрого реагирования.	
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	- обоснованность обеспечения качества предоставляемых туристу услуг размещения и питания; - обоснованность обеспечения качества предоставляемых экскурсионных и сопутствующих услуг; - обоснование оценки качества туристского и гостиничного обслуживания туристов; - правильное соблюдения стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания.	
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	- правильное оформление отчета о туристской поездке; - правильное соблюдение правил составления отчетов по итогам туристской поездки; - правильное Использование приемов контроля качества предоставляемых туристу услуг.	
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.	- правильность проявления активности в процессе обучения и производственной практики; - правильность участие во внеурочных мероприятиях, связанных с будущей профессией.	Интерпретация результатов наблюдения за деятельностью обучающегося в процессе освоения профессионального модуля, на практических занятиях, при выполнении работ во время практики. Экспертная оценка.
ОК 2. Организовывать собственную	- правильность выполнения поставленных задач	

деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.	- обоснованность своевременного представления заданий; - точность, дисциплинированность и ответственность в процессе обучения и производственной практики; - правильность составление собственного организационного плана.	Самооценка и взаимооценка Оценка работы обучающегося при выполнении практических и индивидуальных занятий.
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	- обоснованность демонстрации способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность при осуществлении операций по сопровождению туристов необходимой информации для качественного выполнения	
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.	профессиональных задач, профессионального и личностного развития. - правильность использования различных источников информации, включая электронные.	
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.	- правильность, точность и широта осуществления операций по отчетности и контролю сопровождения туристов с использованием общего и специализированного программного Обеспечения	
ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.	- коммуникабельность при взаимодействии с обучающимися, преподавателями, руководителями практики в ходе обучения	
ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.	- правильность проявления ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий.	
ОК 8. Самостоятельно	- правильность составление плана	

определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	самостоятельных занятий при изучении учебного материала; -правильное планирование обучающимся повышения личностного и квалификационного уровня.	
ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.	- грамотность проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.	