

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»

Институт экономики и предпринимательства

УТВЕРЖДЕНО
президиумом Ученого совета ННГУ
протокол №1 от 16.01.2024

Рабочая программа дисциплины
ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

Специальность среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация выпускника

Специалист по туризму и гостеприимству

Форма обучения

очная

2024

Программа разработана с учетом требований ФГОС по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Автор:
преподаватель СПО первой категории

М.А. Сереброва

Рабочая программа учебной дисциплины утверждена протоколом методической комиссии ИЭП №6 от 12.12.2023

Председатель методической комиссии
Института экономики и предпринимательства к.эк.н., доцент Макарова С.Д.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	9
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	12

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ»

1.1. Область применения программы

Программа дисциплины (далее - программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.; ПК 2.2.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

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;

проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;

сопровождения туристов на маршруте;

организации досуга туристов;

контроля качества предоставляемых туристу услуг;

составление отчета по итогам туристской поездки.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 01.; ОК 02.; ОК 03.; ОК 04.; ОК 05.; ОК 09.; ПК 1.2.; ПК 2.2.	<p>проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;</p> <p>определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;</p> <p>проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;</p> <p>проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;</p> <p>использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;</p> <p>организовывать движение группы по маршруту;</p> <p>эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;</p> <p>взаимодействовать со службами быстрого реагирования;</p> <p>организовывать досуг туристов;</p> <p>контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;</p> <p>контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;</p>	<p>основы организации туристской деятельности;</p> <p>правила организации туристских поездок, экскурсий;</p> <p>требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;</p> <p>правила проведения инструктажа туристской группы;</p> <p>правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;</p> <p>основы анимационной деятельности;</p> <p>правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;</p> <p>приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</p> <p>инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</p> <p>правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</p> <p>правила оказания первой медицинской помощи;</p> <p>контактные телефоны служб, в</p>

	<p>проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;</p> <p>проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;</p> <p>контролировать наличие туристов;</p> <p>обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>оформлять отчет о туристской поездке;</p> <p>оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов</p>	<p>которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</p> <p>правила составления отчетов по итогам туристской поездки.</p>
--	---	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем в часах
Объем образовательной программы учебной дисциплины	60
в т.ч. в форме практической подготовки	34
в т. ч.:	
теоретическое обучение	26
практические занятия	34
Промежуточная аттестация	

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)		Объем часов
1	2		3
Тема 1. Особенности организации туров с сопровождением и без сопровождения	Содержание		4
	1	Понятие тура. Создание и организация тура	
	2	Значение транспортного обслуживания для организации тура	
	3	Туры с сопровождением гидом и без сопровождения	
	4	Групповые туры. Индивидуальные туры	
	5	Комплекс услуг, входящих в состав тура без сопровождения	
6	Преимущества и недостатки индивидуального тура		
7	Групповой тур. Групповые экскурсии. Преимущества организации туров с сопровождением		
Практические занятия			4
1	Подготовка документов руководителя группы при выходе на маршрут: формирование пакета документов согласно правилам по составленному перечню; проверка наличия ваучеров на транспортное, экскурсионное обслуживание, на размещение; составление памятки по маршруту для руководителя группы и туристов. Выбор из предложенных вариантов документов (преподавателем) подходящие документы для конкретного маршрута (выбранного студентом)		
Самостоятельная работа			1
Составление пакета документов, выдаваемых туристу перед поездкой			
Тема 2. Работа руководителя тургруппы на авиационном маршруте	Содержание		2
	1	Должностные обязанности руководителя группы на авиационном маршруте	
	2	Маршрутная документация	
	3	Организация прохождения группой предполетных формальностей	
	Практические занятия		4
	1	Составить должностную инструкцию руководителя группы авиационного тура на основании: 1. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов 2. Приказ Минтранса РФ от 28.06.2007 №82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»	
Самостоятельная работа			
Реферат: «Работа руководителя туристской группы на авиационном маршруте»			
Тема 3. Работа руководителя группы туристов, путешествующих на железнодорожном транспорте	Содержание		3
	1	Подготовка руководителя к железнодорожному туру	
	2	Маршрутная документация	
	3	Обязанности директора турпоезда	
	4	Формирование бригады турпоезда	
	Практические занятия		4
1	Составить должностную инструкцию руководителя тургруппы на железнодорожном маршруте на		

	основании: 1. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов 2. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте 3. СП 2.5.3157-14 от 21.01.2014 №3 «Санитарно-эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных групп детей»		
	Самостоятельная работа Реферат: «Работа руководителя туристской группы на железнодорожном транспорте»		
Тема 4. Работа руководителя туристской группы автобусного тура	Содержание		3
	1	Обязанности руководителя автобусного тура	
	2	Особенности организации автобусного тура	
	3	Требования к водителям автобуса	
	4	Маршрутная документация	
	Практические занятия		4
	1	Изучение Постановления Правительства РФ от 17.12.2013 № 1177 «Об утверждении Правил организации перевозки группы детей автобусами» (с допол. от 30.12.2106)	
	Самостоятельная работа Реферат: «Работа руководителя туристской группы на автобусном маршруте»		
Тема 5. Работа директора круиза	Содержание		2
	1	Особенности организации круиза	
	2	Обязанности директора круиза и его помощников	
	3	Работа с жалобами и предложениями	
	Практические занятия		4
	1	Составить должностную инструкцию директора круиза на основании: 1. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов 2. Постановление Правительства РФ от 6.01.2003 (с измен. на 14.05.2013) «Об утверждении правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте» 3. Приказ Минтранса РФ от 5.05.2012 № 140 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте» 4. ГОСТ Р 56221-2014 «Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования»	
	Самостоятельная работа Реферат: «Работа руководителя туристской группы на круизном маршруте»		
Тема 6. Организация встречи и проводов туристов	Содержание		4
	1	Организация встречи и проводов туристов	
	2	Путевая информация	
	3	Процесс общения с туристом	
	4	Работа с жалобами	
	Практические занятия		4
	1	Решение практических задач	
	Самостоятельная работа		

	Разработка наглядного иллюстрированного материала на тему «Правила поведения в транспорте» для демонстрации туристической группе, возрастная категория на выбор студента		
Тема 7. Маршрутная документация	Содержание		4
	1	Списки туристских групп	
	2	Проездные билеты	
	3	Групповые ваучеры	
	4	Памятка	
	5	Доверенность	
	Практические занятия		4
	1	Разработать памятку по выбранному маршруту в соответствии ГОСТ 32612-2014 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования»	
Тема 8. Организация работы инструктора-проводника в туристских походах	Содержание		4
	1	Инструктор-проводник – профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении маршрутов	
	Практические занятия		6
	1	Составить должностную инструкцию инструктора-проводника на основании: 1. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов. 2. Приказ от 12.03.2012 № 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» 3. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования»	
	Самостоятельная работа		1
	Эссе на тему «К чему влечет нарушения техники безопасности при поездке, экскурсии или походе»		
Промежуточная аттестация в виде итоговой оценки			
			60

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для обучения студентов данной дисциплине имеются в наличии: учебный кабинет «Турагентской и туроператорской деятельности», оборудованные мультимедийными средствами обучения; компьютерные классы, где имеется возможность выхода в Интернет; присутствует полный комплект лицензионного обеспечения, необходимый для работы компьютерных программ.

Реализация учебной дисциплины предполагает наличие учебных и тренинговых кабинетов, в т.ч. кабинета информатики, оснащенный специализированными компьютерными программами, используемыми в деятельности туристских предприятий.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную практику.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

специализированные компьютерные программы, используемые в деятельности туристских предприятий.

Профессорско-педагогический состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии). Освоение дисциплины лицами с ОВЗ осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения (персонального и коллективного использования). Материально-техническое обеспечение предусматривает приспособление аудиторий к нуждам лиц с ОВЗ.

Форма проведения аттестации для студентов-инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей. Для студентов с ОВЗ предусматривается доступная форма предоставления заданий оценочных средств, а именно:

- в печатной или электронной форме (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- в печатной форме или электронной форме с увеличенным шрифтом и контрастностью (для лиц с нарушениями слуха, речи, зрения);
- методом чтения ассистентом задания вслух (для лиц с нарушениями зрения).

Студентам с инвалидностью увеличивается время на подготовку ответов на контрольные вопросы. Для таких студентов предусматривается доступная форма предоставления ответов на задания, а именно:

- письменно на бумаге или набором ответов на компьютере (для лиц с нарушениями слуха, речи);
- выбором ответа из возможных вариантов с использованием услуг ассистента (для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата);
- устно (для лиц с нарушениями зрения, опорно-двигательного аппарата).

3.2. Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Дурович А.П. Организация туризма: Учебное пособие. - Минск.: РИПО, 2020. - 295 с. Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=367750>
2. Докторов А.В. Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие / А.В. Докторов, О.Е. Мышкина. – М: ИНФРА-М, 2021. – 208 с. [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://znanium.com/read?id=378175>

Дополнительная литература:

1. Агешкина, Н. А. Основы турагентской и туроператорской деятельности : учебное пособие / Н.А. Агешкина. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 567 с. — (Среднее

- профессиональное образование). — DOI 10.12737/1072191. - ISBN 978-5-16-015973-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855504>
2. Бгатов, А. П. Безопасность в туризме : учебное пособие / А.П. Бгатов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 175 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-655-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1668634>
3. Панова, А. В. Статистика туризма : учебное пособие / А.В. Панова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 248 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015326-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1229820>

Нормативно-правовые документы

1. Постановление Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 года «[Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации](#)».
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 03.07.2016).
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 05.04.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»

Справочно-библиографическая литература

1. Справочно-правовая система «Консультант-Плюс» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

Периодические издания

1. Современные проблемы сервиса и туризма // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26229
2. Сервис PLUS // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=26228
3. Журнал "Общество и право" // Режим доступа: https://elibrary.ru/title_about.asp?id=25801

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение дисциплины проходит в виде аудиторной и самостоятельной работы студентов.

Образовательные технологии, способствующие формированию компетенций, используемые на занятиях лекционного типа:

- лекции-беседы с использованием мультимедийных средств поддержки образовательного процесса;
- лекции с проблемным изложением учебного материала, используемые на занятиях практического типа;
- регламентированная самостоятельная деятельность студентов;
- частично-поисковая деятельность при выполнении методических разработок частей занятия;
- решение проблемных ситуаций для реализации технологии коллективной мыслительной деятельности.

Лекции с использованием мультимедийных средств. Предусмотрены выездные занятия в гостиничные предприятия, встречи с руководителями и специалистами.

Используемые виды образовательных технологий:

1. Работа в команде – совместная деятельность студентов в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности.
2. Контекстное обучение – мотивация студентов к усвоению знаний путем выявления связей между конкретным знанием и его применением.
3. Обучение на основе опыта – активизация познавательной деятельности студента за счет ассоциации и собственного опыта с предметом изучения.

Изучение понятийного аппарата дисциплины

Вся система индивидуальной самостоятельной работы должна быть подчинена усвоению понятийного аппарата, поскольку одной из важнейших задач подготовки современного грамотного специалиста является овладение и грамотное применение профессиональной терминологии. Лучшему усвоению и пониманию дисциплины помогут различные энциклопедии, словари, справочники и другие материалы, указанные в списке литературы.

Углубленное изучение тем

Особое место отводится самостоятельной проработке студентами отдельных разделов и вопросов в целях более углубленного изучения дисциплины. Такой подход вырабатывает у студентов инициативу, стремление к увеличению объема знаний, выработке умений и навыков всестороннего овладения способами и приемами профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студента направлена на более глубокое усвоение теоретических основ, раскрытия сущности основных категорий дисциплины, изучения проблемных аспектов темы и анализа фактического материала.

Работа над основной и дополнительной литературой

Конспектирование – одна из основных форм самостоятельного труда, требующая от студента активно работать с учебной литературой и не ограничиваться конспектом лекций.

Студент должен уметь самостоятельно подбирать необходимую для учебной и научной работы литературу. При этом следует обращаться к предметным каталогам и библиографическим справочникам, которые имеются в библиотеках.

Для аккумуляции информации по изучаемым темам рекомендуется формировать личный архив, а также каталог используемых источников. При этом если уже на первых курсах обучения студент определяет для себя наиболее интересные сферы для изучения, то подобная работа будет весьма продуктивной с точки зрения формирования библиографии для последующего написания дипломного проекта на выпускном курсе.

Самоподготовка к практическим занятиям

При подготовке к практическому занятию необходимо помнить, что данная дисциплина тесно связана с ранее изученными и параллельно изучаемыми дисциплинами: «Психология делового общения», «Организация туристской индустрии», «Деловые коммуникации в туризме», «Технология продаж и продвижения турпродукта».

При презентации материала на практическом занятии можно воспользоваться следующим алгоритмом изложения темы: определение и характеристика основных категорий, эволюция предмета исследования, оценка его современного состояния, существующие проблемы, перспективы развития. Весьма презентабельным вариантом выступления следует считать его подготовку в среде Power Point, что существенно повышает степень визуализации, а, следовательно, доступности, понятности материала и заинтересованности аудитории к результатам научной работы студента.

Контроль выступает формой обратной связи и предусматривает оценку успеваемости студентов и разработку мер по дальнейшему повышению качества подготовки современных специалистов гостеприимства.

Итоговой формой контроля успеваемости студентов по модулю является квалификационный экзамен.

Бесспорным фактором успешного завершения очередного модуля является кропотливая, систематическая работа студента в течение всего периода изучения модуля. В этом случае подготовка к экзамену будет являться концентрированной систематизацией всех полученных знаний по данной дисциплине.

В начале рекомендуется внимательно изучить перечень вопросов к экзамену по данной дисциплине, а также использовать в процессе обучения программу, другие методические материалы, разработанные кафедрой по данной дисциплине. Это позволит в

процессе изучения тем сформировать более правильное и обобщенное видение студентом существа того или иного вопроса за счет:

- а) уточняющих вопросов преподавателю;
- б) самостоятельного уточнения вопросов на смежных дисциплинах;
- в) углубленного изучения вопросов темы по учебным пособиям.

Кроме того, наличие перечня вопросов в период обучения позволит выбрать из предложенных преподавателем учебников наиболее оптимальный для каждого студента, с точки зрения его индивидуального восприятия материала, уровня сложности и стилистики изложения.

После изучения соответствующей тематики рекомендуется проверить наличие и формулировки вопроса по этой теме в перечне вопросов к экзамену, а также попытаться изложить ответ на этот вопрос. Если возникают сложности при раскрытии материала, следует вновь обратиться к лекционному материалу, материалам практических занятий, уточнить терминологический аппарат темы, а также проконсультироваться с преподавателем.

Изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет

Ресурсы Интернет являются одним из альтернативных источников быстрого поиска требуемой информации. Их использование возможно для получения основных и дополнительных сведений по изучаемым материалам.

При изучении модуля студенты пишут курсовую работу, что позволяет более глубоко изучить материал.

Формой итогового контроля знаний студентов по модулю является квалификационный экзамен, в ходе которого оценивается уровень теоретических знаний и навыки решения практических задач.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Умения: 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 приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; организовывать движение группы по маршруту; эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; взаимодействовать со службами быстрого реагирования;	Текущий контроль: • Практическое выполнение работ; • Тестирование • Доклад - презентация
ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам		

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	<p>организовывать досуг туристов;</p> <p>контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;</p> <p>контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;</p> <p>проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;</p> <p>проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей;</p> <p>контролировать наличие туристов;</p> <p>обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>оформлять отчет о туристской поездке;</p> <p>оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов</p> <p>Знания:</p> <p>основы организации туристской деятельности;</p> <p>правила организации туристских поездок, экскурсий;</p> <p>требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;</p> <p>правила проведения инструктажа туристской группы;</p> <p>правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;</p> <p>основы анимационной деятельности;</p> <p>правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;</p> <p>приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;</p> <p>инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;</p> <p>правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;</p> <p>правила оказания первой медицинской помощи;</p> <p>контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;</p> <p>стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;</p> <p>правила составления отчетов по итогам туристской поездки.</p>	
ОК 03. 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 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде		
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста		
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках		

Описание шкал оценивания

Составляющие	ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ ЗНАНИЙ И УМЕНИЙ			
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично
Полнота знаний	Не знание материала	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько грубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки
Наличие умений (навыков)	Не продемонстрированы основные умения и навыки.	Продemonстрированы основные умения. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Выполнены все задания, но с некоторыми недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, некоторые - на уровне отлично закрепленных навыков. Выполнены все задания, в полном объеме, без недочетов.