

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
решением ученого совета ННГУ
протокол от
«14» декабря 2021 г. № 4

Рабочая программа дисциплины

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

Специальность среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника

Специалист по туризму

Форма обучения

очная

2022

Программа разработана с учетом требований ФГОС по специальности (специальностям) среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.10 «Туризм»

Автор:

к.и.н., ст. преподаватель каф. сервиса и туризма
преподаватель СПО

О.В. Рябова
М.А. Сереброва

СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	21

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 2 Предоставление услуг по сопровождению туристов

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм» (базовая подготовка) в части освоения основного вида профессиональной деятельности – предоставление услуг по сопровождению туристов и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

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.

Программа профессионального модуля может быть использована при профессиональной подготовке по специальности «Туризм» и в дополнительном профессиональном образовании на курсах переподготовки и повышения квалификации.

1.2. Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам 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;

проведения инструктажа туристов на русском и иностранном 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 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;

организовывать досуг туристов;

контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;

контролировать качество предоставляемых туристам 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:

основы организации туристской деятельности;
 правила организации туристских поездок, экскурсий;
 требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
 правила проведения инструктажа туристской группы;
 правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
 основы анимационной деятельности;
 правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах;
 приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
 инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов;
 правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта;
 правила оказания первой медицинской помощи;
 контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации;
 стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
 правила составления отчетов по итогам туристской поездки.

1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 321 часов, в том числе: максимальной учебной нагрузки – 213 час., производственная практика – 108 час.

Максимальной учебной нагрузки обучающегося – 213 часов, включая:

- обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 128 час.;
- самостоятельной работы обучающегося – 65 часа;
- консультации – 20 часов;

2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности – предоставление услуг по сопровождению туристов, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

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 01.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 02.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 03.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 04.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 05.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 06.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 07.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 08	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.
ОК 09.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			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	10
ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4	Раздел 1 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ	113	68	34		35	-		
ПК 2.5,2.6	Раздел 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА ТУРИСТОВ	108	68	34		30			
	Учебная практика	-						-	
ПК 2.1, 2.2, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6	Производственная практика	108							108
	Экзамен квалификационный								
	Всего:	329	136	68		65	-	-	108

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: практические задания, контрольные работы.

На проведение практических занятий в форме практической подготовки отводится 68 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических умений/навыков: оценка готовности группы к турпоездке; проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках; сопровождение туристов на маршруте; организация досуга туристов; контроль качества предоставляемых туристу услуг; составления отчета по итогам туристской поездки.

- профессиональных компетенций: 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.

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

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	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел ПМ 2. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ		329	
МДК 2.1 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ СОПРОВОЖДЕНИЯ ТУРИСТОВ		113	
Раздел 1.		113	
Тема 1.1. Особенности организации туров с сопровождением и без сопровождения	Содержание	6	1
	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	6		
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 Составление пакета документов, выдаваемых туристу перед поездкой	5		
Тема 1.2. Работа руководителя тургруппы на авиационном маршруте	Содержание	4	1, 2
	1		Должностные обязанности руководителя группы на авиационном маршруте
	2		Маршрутная документация
	3	Организация прохождения группой предполетных формальностей	
Практические занятия	4	1, 2	
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»	5	
Тема 1. 3. Работа руководителя группы туристов, путешествующих на железнодорожном транспорте	Содержание		4	1, 2
	1	Подготовка руководителя к железнодорожному туру		
	2	Маршрутная документация		
	3	Обязанности директора турпоезда		
	4	Формирование бригады турпоезда		
	Практические занятия		2	
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»			
	Консультации	2		
	Самостоятельная работа Реферат: «Работа руководителя туристской группы на железнодорожном транспорте»	5		
Тема 1. 4. Работа руководителя туристской группы автобусного тура	Содержание		2	1
	1	Обязанности руководителя автобусного тура		
	2	Особенности организации автобусного тура		
	3	Требования к водителям автобуса		
	4	Маршрутная документация		
	Практические занятия		2	
1	Изучение Постановления Правительства РФ от 17.12.2013 № 1177 «Об утверждении Правил организации перевозки группы детей автобусами» (с доп. от 30.12.2106)			
	Самостоятельная работа Реферат: «Работа руководителя туристской группы на автобусном маршруте»	5		
Тема 1. 5. Работа директора круиза	Содержание		4	1, 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»	5	
		Консультации	2	
Тема 1.6. Организация встречи и проводов туристов	Содержание		4	1, 2
	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	5	
Тема 1.7. Организация работы экскурсовода	Содержание		4	1, 2
	1	Определение профессии экскурсовода.		
	2	Должностные обязанности экскурсовода		
	3	Личностные качества экскурсовода		
	Практические занятия		2	
	1	Составить должностную инструкцию экскурсовода 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 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»		
Консультации		2		
Тема 1.8. Маршрутная документация	Содержание		4	2, 3
	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»			
Консультации		2		
Тема 1.9. Организация работы	Содержание		4	2, 3

инструктора-проводника в туристских походах	1	Инструктор-проводник – профессионально подготовленное лицо, сопровождающее туристов и обеспечивающее их безопасность при прохождении маршрутов		
	Практические занятия		4	
	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 Эссе на тему «К чему влечет нарушения техники безопасности при поездке, экскурсии или походе»		5	
Консультации		2		
МДК. 2.2. ОРГАНИЗАЦИЯ ДОСУГА ТУРИСТОВ			108	
Раздел 1. Теоретические основы анимации и анимационной деятельности			22	
Тема 1.1 Введение в предмет, цели и задачи дисциплины	Содержание		6	1,2,3
	1.	Основные понятия и определения		
	2.	Анимация как технология и вид деятельности гостиничного предприятия		
3.	Досуг и рекреация			
4.	Индустрия развлечений и культурно-досуговые развлечения			
Самостоятельная работа Закрепление терминологического аппарата Подготовка презентаций к докладам, рассматривающим основные термины досуговой деятельности.		4		
Тема 1.2. Роль культуры в анимации	Содержание		4	2,3
	1.	Функции и типология анимации		
	2.	Роль элементов культуры в формировании анимационного интереса		
	Практические занятия		4	
	1.	Коллоквиум: 1. Рассмотреть значение национального колорита в анимационных программах 2. Проследить на исторических примерах взаимосвязь гостиничных и анимационных услуг в странах мира		
Самостоятельная работа Самостоятельная работа предполагает сбор и обработку полученной в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовку докладов по теме: 1. Роль специалистов аниматоров		4		

	2. Традиции, обычаи и обряды как основа праздников 3. Календарь русских народных праздников		
Раздел 2. Анимационные программы в сфере услуг гостеприимства		34	
Тема 2.1 Анимационный сервис – характеристика рекреационной анимации.	Содержание	4	1,2,3
	1. Анимационные маршруты 2. Дополнительные анимационные услуги 3. Комплексный характер реальных анимационных программ		
	Практические занятия	4	
	1. Коллоквиум: Отражение национального колорита в анимационных программах		
	Самостоятельная работа Самостоятельная работа предполагает сбор и обработку полученной в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовку докладов по теме: 1. Значение национального колорита в анимационных программах 2. Проследить на исторических примерах взаимосвязь гостиничных и анимационных услуг в странах мира	4	
Тема 2.2 Особенности организации анимационной деятельности	Содержание	4	1,2,3
	1. Гостиничные и анимационные услуги и программы 2. Виды услуг и анимационные программы обслуживания для различных видов туризма 3. Виды и особенности спортивно-оздоровительных программ в анимационном сервисе. 4. Основные формы культурно-досуговых программ в анимационном сервисе 5. Формы работы с разными группами туристов		
	Практические занятия	2	
	1. Коллоквиум: 1. Формы работы с отдыхающими		
	Самостоятельная работа Самостоятельная работа предполагает сбор и обработку полученных в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовку докладов по теме: «Формы работы с отдыхающими»	4	
Тема 2.3 Методика организации и проведения анимационных программ	Содержание	4	1,2,3
	1. Особенности планирования в анимационной сфере деятельности 2. Стратегический (долгосрочный), среднесрочный и краткосрочный анимационные планы 3. Технологический процесс создания анимационных программ 4. Этапы проектирования и их содержание 5. Смета расходов на подготовку и проведение анимационной программы		
	Практические занятия	4	
	1. Моделирование анимационной деятельности на конкретном примере Разработка анимационной программы для группы студентов на 3 дня в спортивной		

	деревне «Новинки»		
	Самостоятельная работа Самостоятельная работа предполагает сбор и обработку полученных в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовку к практическому занятию по теме «Моделирование анимационной деятельности на конкретном примере»	4	
Раздел 3. Внедрение анимации в организационную структуру гостиничного объекта		36	
Тема 3.1 Структура анимационной службы	Содержание	4	1,2,3
	1. Организационная структура анимации, ее особенности и разновидности в зависимости от вида, типа и основных маркетинговых характеристик гостиничного объекта		
	2. Понятия: «аниматор», «методист анимационных программ», «менеджер анимационной деятельности» 3. Требования к профессиональным качествам специалиста гостиничной анимации, его права и обязанности		
	Практические занятия	4	
	1. Составить список требований к должности аниматора.		
Самостоятельная работа Самостоятельная работа предполагает сбор и обработку полученных в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовку докладов по темам: 1. Виды анимационных программ 2. Роль аниматоров в организации и реализации анимационных программ 3. Технологический процесс создания анимационных программ	4		
Тема 3.2 Организация работы анимационной команды в гостиничном комплексе	Содержание	4	1,2,3
	1. Функциональные особенности внутрифирменных структур: разработка анимационных программ, продвижение их на рынок; режиссерско-постановочная работа; организационная работа с исполнителями анимационных услуг; исполнение анимационных программ.		
	Практические занятия		
	1. Разработка сценария. Оформление режиссёрской документации, обеспечивающей анимационную программу		
	Самостоятельная работа Самостоятельная работа предполагает сбор и обработку полученных в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовку докладов по темам: 1. Организация зрелищно-игровых и конкурсных анимационных программ 2. Роль театральных, концертных и кинозалов в индустрии туризма	4	
Тема 3.3 Игра в структуре анимационной программы	Содержание	4	1,2,3
	1. Сущность игры		
	2. Виды игр 3. Классификация игр		
Практические занятия	4		

	1.	Коллоквиум: 1. Народные игры 2. Ролевые игры		
		Самостоятельная работа Самостоятельная работа предполагает сбор и обработку полученных в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовку докладов по теме: Игра в структуре анимационной программы	4	
Раздел 4. Организационный менеджмент в гостиничной анимации			16	
Тема 4.1 Сегментация рынка анимационных услуг		Содержание	4	1,2,3
	1.	Значение и специфика маркетинга в анимационной деятельности гостиничного комплекса		
	2.	Дифференциация рынка развлечений		
	3.	Сегментация потребителей анимационных услуг		
	4.	Дифференцированный подход и учет психодинамических особенностей личности различных сегментов потребителей		
		Практические занятия	4	
	1.	Описание работы развлекательных центров при гостинице и предоставляемых видах досуга гостям; составление схемы организации досуга постояльцев в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс организации своего досуга в гостинице с указанием видов досуга)		
		Самостоятельная работа	4	
			213	
Производственная практика по профилю специальности Задания для производственной практики Задание 1. Подготовить пакет документов для руководителя группы при выходе на маршрут (список туристской группы, проездные билеты, памятка, доверенность, ваучеры и др.) Приложить: пакет документов для руководителя тургруппы (по выбранному студентом маршруту) Задание 2. Подготовить для туристов Памятку о месте посещения; Памятку о поведении в транспортном средстве (на выбранном студентом маршруте) Задание 3. Составьте памятку-инструкцию для туристов, выезжающих за рубеж, на русском и иностранном языках. Приложить: Памятку о месте посещения; Памятку о поведении в транспортном средстве, памятку-инструкцию для туристов, выезжающих за рубеж, на русском и иностранном языках. Задание 4. Составить конспект основных положений следующих нормативно-правовых документов: 1. Постановление Правительства РФ от 17.12.2013 № 1177 «Об утверждении Правил организации перевозки группы детей автобусами» (с допол. от 30.12.2106) 2. Приказ Минтранса РФ от 28.06.2007 №82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей» 3. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте 4. СП 2.5.3157-14 от 21.01.2014 №3 «Санитарно-эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных групп детей»	108			

<p>5. Приказ Минтранса РФ от 5.05.2012 № 140 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте». Приложить: должностную инструкцию сопровождающего туристской группы / экскурсовода (гида) / руководителя туристской группы / инструктора-проводника.</p> <p>Задание 5. Разработать анимационную программу для группы туристов (на выбор студента)</p> <p>Приложить: конспект, анимационную программу для группы туристов.</p> <p>Задание 6. Разработать инструкцию по технике безопасности при организации туристических походов на русском и иностранном языках (маршрут студент составляет самостоятельно) на основании Межгосударственного стандарта ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности и Национального стандарта РФ ГОСТ Р-54601-2011. Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма.</p> <p>Приложить: инструкцию по технике безопасности при организации туристических походов на русском и иностранном языках</p> <p>Задание 7. Проведите исследование отзывов гостей о полученных услугах и условиях обслуживания на предприятиях сферы туризма Нижегородской области (по материалам сети Интернет, например, https://www.booking.com или https://www.trivago.ru).</p> <p>Главная задача работы – определить общее впечатление туристов о полученных туруслугах в Нижегородской области. В ходе работы необходимо выявить:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. какие параметры турпродукта наиболее важны для гостей; 2. как оценивают туристы предоставленные туруслуги (состояние номера, оперативность и действенность персонала, доброжелательность персонала, удовлетворенность питанием и др.) 3. каковы пожелания и предложения по улучшению качества обслуживания. <p>Приложить: отчет по проведенному исследованию отзывов гостей о полученных услугах и условиях обслуживания на предприятиях сферы туризма Нижегородской области;</p> <p>Задание 8. Составьте анкету (10 вопросов) для оценки качества предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг (по выбранному студентом маршруту), в которой должны быть отражены следующие пункты:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Соответствие предоставленных услуг описанию, которое давали в туристической компании (качество обслуживания персоналом в отеле, условия проживания, безопасность и комфорт, питание, обеспечение транспортом, экскурсионное обслуживание, услуги гида-переводчика и др.) 2. Оценка качества предоставленных услуг (в бальной системе) 3. Оценка обслуживающего персонала (надежность, предупредительность, доверительность, доступность, коммуникабельность, внимательное отношение и др.) 4. Рекомендации и пожелания <p>Приложить: анкету для оценки качества предоставляемых туристам услуг</p> <p>Задание 9. Составить отчет по турпоездке.</p> <p>Приложить: отчет по турпоездке.</p>			
	321		

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для обучения студентов данному модулю 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 профессионального модуля 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).

4.2. 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

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

В соответствии с рабочей программой и тематическим планом изучение модуля 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.

На лекциях раскрываются следующие основные темы изучаемого курса, которые входят в рабочую программу: организация работы службы приема и размещения, службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, службы питания, службы продаж и бронирования.

На практических занятиях более подробно изучается программный материал в целях отработки практических умений и навыков и усвоения следующих тем: роль стандартов в обеспечении качества гостиничных услуг, разработка стандартов обслуживания, работа с компьютерными программами для оформления вселения, обслуживания во время проживания и выезда гостей.

Самостоятельная работа студентов направлена на углубленное изучение студентами материала дисциплины.

Цель самостоятельной работы - подготовка современного компетентного специалиста и формирование способностей и навыков к непрерывному самообразованию и профессиональному совершенствованию.

Самостоятельная работа является наиболее деятельным и творческим процессом, который выполняет ряд дидактических функций: способствует формированию диалектического мышления, вырабатывает высокую культуру умственного труда, совершенствует способы организации познавательной деятельности, воспитывает ответственность, целеустремленность, систематичность и последовательность в работе студентов, развивает у них бережное отношение к своему времени, способность доводить до конца начатое дело.

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».

На собеседовании студент должен уметь последовательно излагать свои мысли и аргументировано их отстаивать.

Для достижения этой цели необходимо:

- 1) ознакомиться с соответствующей темой программы изучаемой дисциплины;
- 2) осмыслить круг изучаемых вопросов и логику их рассмотрения;
- 3) изучить рекомендованную учебно-методическим комплексом литературу по данной теме
- 4) подготовить краткое выступление по каждому из вопросов для самопроверки по изученной теме.

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.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация образовательной программы обеспечивается педагогическими работниками образовательной организации, а также лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на условиях гражданско-правового договора, в том числе из числа руководителей и работников гостиничных предприятий, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее) и имеющих стаж работы в данной профессиональной области не менее 3 лет.

Педагогические работники, привлекаемые к реализации образовательной программы, получили дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в организациях, направление деятельности которых соответствует выше указанной области профессиональной деятельности, не реже 1 раза в 3 года с учетом расширения спектра профессиональных компетенций.

Доля педагогических работников (в приведенных к целочисленным значениям ставок), обеспечивающих освоение обучающимися профессиональных модулей, имеющих опыт деятельности не менее 3 лет в организациях, направление деятельности которых соответствует области профессиональной деятельности 33 Сервис, оказание услуг населению, в общем числе педагогических работников, реализующих образовательную программу, должна быть не менее 25 процентов.

Квалификация педагогических работников образовательной организации отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональном стандарте.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1 Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	<p>Иметь практический опыт (П2.1): обслуживания аудио- и видео оборудования</p> <p>Уметь (У2.1): координировать использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании;</p> <p>Знать (З2.1): программу экскурсии и условия обслуживания экскурсионной (туристской) группы при проведении экскурсии;</p>	Практические задания, собеседования, выполнение отчета по практике, защита отчета
ПК 2.2. Инструктировать туристов о	Иметь практический опыт (П2.2): информирования экскурсоводов и экскурсантов об экскурсиях, правилах поведения на объекте показа. (Проф. стандарт «Экскурсовод (гид)»	

правилах поведения на маршруте	Уметь (У2.2): проводить инструктаж о правилах поведения на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах;
	Знать (З2.2): правила пребывания туристов в странах (местах), по которым проходят маршруты;
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	Иметь практический опыт (П2.3): обеспечения возврата экскурсантам (туристам) личных вещей, сданных на хранение.
	Уметь (У2.3): проводить протокольные мероприятия при завершении экскурсии;
	Знать (З2.3): условия заключаемых договоров на оказание туристских услуг; программу и условия обслуживания туристов на туристском маршруте;
ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	Иметь практический опыт (П2.4): проводить инструктаж по соблюдению правил безопасности в стране (месте) пребывания.
	Уметь (У2.4): содействовать обеспечению мер безопасности в стране (месте) пребывания;
	Знать (З2.4): порядок проведения инструктажа с туристами;
ПК 2.5 Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	Иметь практический опыт (П2.5): контроля за своевременным выполнением заказа.
	Уметь (У2.5): корректировать сроки и условия выполнения заказов и в случае необходимости информирования заказчиков (туристов) об изменении параметров заказа.
	Знать (З2.5): принципы контроля качества обслуживания принимающей стороной и соисполнителями услуг;
ПК 2.6 Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	Иметь практический опыт (П2.6): составления отчетов (ежедневный, ежемесячный, ежеквартальный, годовой) о выполнении заказов для последующего анализа и корректировки системы работы с заказами.
	Уметь (У2.6): проводить протокольные мероприятия при завершении экскурсии;
	Знать (З2.6): правила оформления туристской документации;

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 общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Знать: социальные основы туристской индустрии, терминологию по тематике туристской индустрии, аббревиатуры, принятые в туристской индустрии; Уметь: применять полученные знания на практике, демонстрировать интерес к выполнению поставленных задач; Иметь практический опыт: соблюдения норм профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Знать: рациональные методы и способы решения профессиональных задач; Уметь: организовывать работу и контролировать качество предоставляемых услуг; Иметь практический опыт: рационального планирования и организации деятельности по	

	предоставлению туристских услуг.
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<p>Знать: стратегические и тактические методы управления, предупреждения и разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов.</p> <p>Уметь: решать смоделированные нестандартные ситуации по предотвращению возможных рисков для жизни, здоровья и финансового благополучия туриста.</p> <p>Иметь практический опыт: разрешения конфликтных ситуаций на рабочем месте и в отношениях с потребителями туристских услуг.</p>
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личного развития	<p>Знать: специальные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;</p> <p>Уметь: обрабатывать информацию с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;</p> <p>Иметь практический опыт: работы с программным обеспечением, пользования компьютера, электронной почтой, и глобальными и локальными телекоммуникационными системами.</p>
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	<p>Знать: специализированные информационные программы и технологии, используемые в области организации процесса обслуживания туристов;</p> <p>Уметь: использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов производственной службы.</p> <p>Иметь практический опыт: безопасного использования информационных технологий, применяемых в туризме, а также правила пользования оргтехникой.</p>
Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	<p>Знать: основные принципы теории межличностного и делового общения, переговоров и конфликтологии малой группы;</p> <p>Уметь: использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников туристского предприятия;</p> <p>Иметь практический опыт: владения навыками делового общения, проведения собраний и совещаний трудового коллектива службы.</p>
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	<p>Знать: основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных;</p> <p>Уметь: осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы, взаимодействия с другими структурными</p>

	<p>подразделениями предприятия туриндустрии;</p> <p>Иметь практический опыт: создания системы контроля на предприятиях туриндустрии.</p>	
<p>Самостоятельно определять задачи профессионального и личного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>Знать: основы теории мотивации персонала и его психологические особенности;</p> <p>Уметь: владеть методами стимулирования, повышения мотивации подчиненных и обеспечения их лояльности к организации;</p> <p>Иметь практический опыт: реализации мер по стимулированию персонала, повышению их мотивации и лояльности.</p>	
<p>Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>Знать: конъюнктуру рынка туристических продуктов;</p> <p>Уметь: изучать конъюнктуру и тенденции рынка туристских продуктов;</p> <p>Иметь практический опыт: отслеживания инноваций в профессиональной деятельности</p>	