



Государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования города Москвы
**МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ
ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА ИМЕНИ Ю.А. СЕНКЕВИЧА**

СМК МГИИТ
Т.0.30.08.2016

Лист 1 из 33

СОГЛАСОВАНО
Генеральный директор
ООО «Калейдоскоп»
И.Г. Козлов

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ГАОУ ВО МГИИТ
имени Ю.А. Сенкевича
А.Н. Яндовский

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Москва 2016

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальностям среднего профессионального образования (далее – СПО) **43.02.10 Туризм**

Организация-разработчик: Государственное автономное образовательное учреждение высшего образования г. Москвы «Московский государственный институт индустрии туризма имени Ю.А. Сенкевича»

Разработчики:

Канд. геогр. наук, доцент И.В. Бузякова

Канд. пед. наук, доцент Н.Г. Троицкая

Старший преподаватель М.А. Виноградов

УТВЕРЖДЕНО на заседании кафедры туризма
Протокол заседания от «30» августа 2016 г. № 1

Заведующий кафедрой туризма

Г.Н. Кутепова

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета туристского сервиса Т.Г. Пахомова

Руководитель Центра менеджмента качества Е.А. Шкабура

Начальник методического отдела Е.В. Яковлева

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	7
4 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	27
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)	30

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля – является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «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 в дополнительном профессиональном образовании и профессиональной подготовке работников в области гостиничного и туристического бизнеса при наличии среднего общего образования. Опыт работы не требуется.

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. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего – 366 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 258 часа, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 156 часов;

самостоятельной работы обучающегося – 102 часов;

производственной практики – 108 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 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля ПМ. 02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

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 (если предусмотрена рассредоточенная практика)	
			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 – 2.6.	Раздел I. Технология и организация сопровождения туристов	162	92	52		70	10			
	Раздел II. Организация досуга туристов	96	64	36		32				
	Производственная практика (по профилю специальности)	108							108	
	Всего:	366	156	88		102	10		108	

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю 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 работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел I. Технология и организация сопровождения туристов		162	
МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов			
Раздел 1. Сопровождение туристов на маршруте как составная часть оказания туристских услуг			
Тема 1.1. Предмет изучения учебной дисциплины «Технология и организация сопровождения туристов»	Содержание	2	1-2
	1. Цели и задачи дисциплины: изучение технологии сопровождения туристов вовремя подготовки и осуществления тура		
	2. Способы и средства, используемые при оказании туристских услуг. Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу		
	3. Основные субъекты предоставления туруслуг и их место в туристском сопровождении (туроператор, турагент, турист, государство)		
	Практические занятия «Технология сопровождение туристов туроператорами выездного туризма: «TEZ TOUR», « CORAL TRAVEL», «PEGAS TOURISTIK», «PAC GROUP» Форма проведения семинара: обсуждение заранее предложенных вопросов Цель семинарского занятия: рассмотреть технологии организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации выездного тура. <u>Контрольные вопросы:</u> 1. Оценка информационного сопровождения туристов: общая информационная оценка сайта, подачи материала о странах (структура; основные информационные блоки, их взаимосвязь и особенности; организация поиска тура, ценовое предложение и т.д.) 2. Оценка документального сопровождения туристов: требования по	2	3

	<p>оформлению пакета документов по отдельным странам включая требования по авиабилетам (как представлены на сайте, перечень необходимых документов, их мотивация и сроки подачи)</p> <p>3. Оценка операционного (технологического) сопровождения туристов: оценить, как представлены на сайтах стадии подбора и покупки тура, оформления необходимых документов, получения документов, связь с клиентом во время тура и после его окончания. Привести примеры по каждому случаю.</p> <p>Оценка рекламационного сопровождения туристов: способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туров; организация обратной связи с клиентом, жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка. Привести примеры по каждому случаю.</p>		
Тема 1.2. Виды туристского сопровождения	Содержание	4	
	1. Информационное, документальное, операционное (технологическое), рекламационное туристское сопровождение и их характеристики. Информационное сопровождение на стадии подготовки и реализации туристской поездки.		1-2
	2. Роль турфирмы и менеджера по направлению в предоставлении достоверной первичной информации по туру. Информационное сопровождение туриста в путешествии: ответственность туроператора и поставщика туруслуг за информационное сопровождение на стадии реализации тура. Ответственность туриста в вопросах информационной безопасности.		
	3. Документальное сопровождение: заявка, лист бронирования, клиентский договор, ваучер, мед. страховка, авиа (ж/д, автобус и др.) билеты, памятка, инструкции (инструктаж).		
	4. Операционное (технологическое) сопровождение туристов: роль туроператора, поставщика туруслуг и непосредственных исполнителей по предоставлению туруслуг в операционном сопровождении.		
	5. Механизмы и технологии, предоставления услуг: поставщики услуг - туроператор – турагент – турист, поставщик услуг – турист. Влияние специфических характеристик турпродукта на особенности операционного сопровождения тура.		
	6. Рекламационное сопровождение туристов: обработка возражений туристов на предпродажной стадии, прием жалоб и претензий во время проведения тура. Работа с жалобами и претензиями туристов по окончанию тура		
	Практические занятия «Технология сопровождения туристов туроператорами внутреннего	4	3

	<p>туризма: «ОРФЕЙ», «ДЕЛЬФИН», «ВОКРУГ СВЕТА»</p> <p>Форма проведения семинара: обсуждение заранее предложенных вопросов.</p> <p>Цель семинарского занятия: рассмотреть технологии организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации тура внутри страны.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>1. Оценка информационного сопровождения туристов: общая информационная оценка сайта туркомпании, подачи материала о туристских направлениях (структура; основные информационные блоки, их взаимосвязь и особенности; организация поиска тура, ценовое предложение и т.д.)</p> <p>2. Оценка документального сопровождения туристов: требования по оформлению пакета документов по отдельным турам (как представлены на сайте, перечень необходимых документов, их мотивация и сроки подачи)</p> <p>3. Оценка операционного (технологического) сопровождения туристов: оценить, как представлены на сайтах стадии подбора и покупки тура, оформления необходимых документов, получения документов, связь с клиентом во время тура и после его окончания. Привести примеры по каждому случаю.</p> <p>4. Оценка рекламационного сопровождения туристов: способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туров; организация обратной связи с клиентом, жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка. Привести примеры по каждому случаю.</p>								
<p>Раздел 2. Сопровождение туристов во время транспортного обслуживания</p>									
<p>Тема 2.1. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом</p>	<p>Содержание</p> <table border="1" data-bbox="566 1043 1438 1382"> <tr> <td data-bbox="566 1043 629 1198">1.</td> <td data-bbox="629 1043 1438 1198">Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения. Электронный билет. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="566 1198 629 1294">2.</td> <td data-bbox="629 1198 1438 1294">Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг.</td> </tr> <tr> <td data-bbox="566 1294 629 1382">3.</td> <td data-bbox="629 1294 1438 1382">Прямые продажи авиабилетов. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре. Условия аннуляции авиабилета. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в</td> </tr> </table>	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.	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	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.	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.		
	4.	Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Страховые случаи. Судебные иски и разбирательства.		
		<p>Практические занятия</p> <p>«Авиационное обслуживание туристов в туркомпаниях: «ТЕZ TOUR», « CORAL TRAVEL», «PEGAS TOURISTIK», «PAC GROUP»</p> <p>Форма проведения семинара: семинар проводится в форме презентаций по докладам.</p> <p>Цель семинарского занятия: рассмотреть технологии организации сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом.</p> <p>Контрольные вопросы:</p> <p>1. Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпании, типы самолетом, частота рейсов, условия продажи билетов)</p> <p>2. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ</p> <p>3. Как оформляется авиабилет, если маршрут предусматривает более четырех отдельных рейсов?</p> <p>Предварительная подготовка студентов: перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.</p>	4	3
Тема 2.2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	Содержание		4	
	1.	Общая характеристика железнодорожных туров. Государственные и частные железнодорожные компании на рынке туруслуг. Монопольное положение РЖД в России: преимущества и недостатки. Источники получения информации по железнодорожным перевозкам.		1-2
	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.		
	Ответственность железнодорожной компании, туроператора, турагента за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание			

		услуг по перевозке. Вопросы страхования. Судебные иски и разбирательства.		
		<p>Практические занятия</p> <p>«Железнодорожное обслуживание туристов туроператором внутреннего туризма: «ОРФЕЙ», «МУЛЬТИ ТУР», «ДЕЛЬФИН», «ВОКРУГ СВЕТА»</p> <p>Форма проведения семинара: семинар проходит в форме коллоквиума, обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам.</p> <p>Цель семинарского занятия: рассмотреть технологии организации сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом.</p> <p>Контрольные вопросы</p> <p>1. Предложения туроператора по железнодорожным билетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: маршруты, виды поездов и билетов, частота рейсов, условия продажи билетов)</p> <p>2. Рассмотрите условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте («Московское железнодорожное агентство» www.mza.ru)</p> <p>3. В чем заключается специфика составления документации железнодорожного маршрута?</p> <p>Предварительная подготовка студентов: перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.</p>	4	3
Тема 2.3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	Содержание		4	
	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.		1-2
	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, тахографа; наличие старшего сопровождающего в группе.		

	4.	Регламент по проведению турпрограммы: время, место встречи группы, время 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.		
	<p>Практические занятия «Автобусное обслуживание туристов туроператором внутреннего туризма: «ОРФЕЙ», «МУЛЬТИ ТУР», «ДЕЛЬФИН», «ВОКРУГ СВЕТА» <u>Форма проведения семинара:</u> презентация домашнего задания <u>Цель семинарского занятия:</u> рассмотреть технологии организации сопровождения туристов в автобусных турах <u>Контрольные вопросы</u> 1. Проанализировать географию экскурсионных автобусных туров указанных туроператоров. Чем мотивированы данные направления туров, в чем заключается их содержательная сторона? 2. 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 питания в программе, мотивы выбора экскурсионных объектов. 3. 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 <u>Предварительная подготовка студентов:</u> перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.</p>		6	3
Тема 2.4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	Содержание		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.		1-2

	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.		
	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.		
	<p>Практические занятия «Туристское сопровождение во время круизов: «НЕПТУН», «НАТАЛИ-ТУРС», «ВОДОХОД, «РАС GROUP»» <u>Форма проведения семинара:</u> семинар проводится в форме презентаций по докладам <u>Цель семинарского занятия:</u> рассмотреть технологии организации сопровождения туристов в круизах <u>Контрольные вопросы</u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дать анализ стратегических программ указанных круизных операторов. 2. Основные положения инструкции для туристов, выбравших круизное плавание 3. Привести примеры организации наземного обслуживания круизных пассажиров, совершающих путешествие по Средиземному морю (не менее 3 примеров) <p><u>Предварительная подготовка студентов:</u> перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.</p>	4	3
Тема 2.5. Технология и	Содержание	2	

организация сопровождения туристов, путешествующих верхом или в упряжи с использованием животных	1.	Общая характеристика конных и других туров, с использованием животных. Конно-полевые выезды (выезды в поля, прогулки верхом), конные маршруты (походы, путешествия), дистанции (TREC), дистанции упряжки (TREC в упряжках), соревнования пастухов.		
	2.	Источники получения информации по конным маршрутам. Конные походы: конно-верховые, конно-верховой с сопровождением и походы в упряжках.		
	3.	Классификация спортивных маршрутов: четыре категории сложности походов. Категория сложности похода по «Методике категорирования верховых походов». Документальное сопровождение конных маршрутов, ограничения по здоровью, для желающих путешествовать верхом. Рассмотрение жалоб, претензии при конных маршрутах.		
	Практические занятия Составление проекта программы обслуживания. Образовательная цель: научиться распознавать потребности заказчиков туристского продукта Способствовать формированию умений по оценке готовности группы к турпоездке. Задание 1. Подготовка личного, группового и специального снаряжения Задание 2. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте Задание 3. Проведение страховки и спасательных работ		4	3
Раздел 3. Сопровождение туристов в местах размещения и во время проведения экскурсионных, анимационных и других программ				
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.	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, размещение, проживание, выезд, выписка. Особенности каждого из этапов в предоставлении услуг. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и во время обслуживания в гостинице.		
	4.	Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончании предоставления услуг.		
		Практические занятия «Разработка памятки туристу, въезжающему в РФ». Форма проведения семинара: деловая игра (особый сценарий) Цель семинарского занятия: 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 Предварительная подготовка студентов: перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии. Для проведения занятия используется компьютерный класс с индивидуальными рабочими местами.	6	3
Тема 3.2. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания	Содержание		4	
	1.	Основные типы туристской анимации: анимационный турмаршрут, анимационные элементы в туруслугах, дополнительные анимационные услуги на туристическом маршруте, комплексная анимационная услуга.		1-2
	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.		
		Практические занятия 1. Разработка и проведение шоу-программы 2. Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия (работа в малых группах) 3. Составление должностной инструкции аниматора	8	3
Раздел 4. Организация сопровождения отдельных категорий туристов				

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 и на искусственном рельефе		
	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 инструктора 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		
	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		
	6.	Охрана природы. При устройстве привалов, ночлегов, очагов. Рассмотрение жалоб и претензий со стороны туристов.		
Практические занятия Составление проекта программы обслуживания. Образовательная цель: научиться распознавать потребности заказчиков туристского продукта Способствовать формированию умений по оценке готовности группы к турпоездке. Задание 1. Подготовка личного, группового и специального снаряжения Задание 2. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на		2	3	

	маршруте Задание 3. Проведение страховки и спасательных работ Задание 4. Организация бивака и питание в походе		
Тема 4.2. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	Содержание	4	
	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		1-2
	2. Документальное сопровождение путешествующих детей. Условия получения доверенности. Особенности планирования и организации детских туров. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления.		
	3. Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИБДД. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов		
	4. Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов		
Практические занятия Задание: Написать свод правил и требований, которые должны соблюдать руководители, заместители (помощники) руководителей сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов.	4	3	
Тема 4.3. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг	Содержание	2	
	1. Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Источники получения информации по санаторным услугам в России и за рубежом.		1-2
	2. Профиль работы санаториев, санаторно-курортные возможности. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно-курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки.		
	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.		
Практические занятия 1. Составление перечня требований к руководителю туристской группы 2. Составление сравнительной характеристики правил обеспечения	4	3	

	безопасности в России и за рубежом		
Самостоятельная работа при изучении раздела 1. Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем) Подготовка к практическим работам оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите		70	3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Информационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента) 2. Операционное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента) 3. Технологическое сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров 4. Рекламационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента) 5. Общая информационная оценка сайта туркомпании (на выбор) 6. Требования по оформлению пакета документов по различным видам туров 7. Способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туры 8. Технологии организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации въездного тура 9. Жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка 10. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ 11. Организационная схема работы во время проведения автобусных экскурсионных туров 12. Организация наземного обслуживания круизных пассажиров 13. Туристское сопровождение детей и подростков 14. Туристское сопровождение инвалидов 15. Механизм передачи туристских услуг 16. Туристские формальности в туристском сопровождении 17. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсий и туристского похода 18. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг 19. Правила проведения инструктажа туристской группы 20. Обеспечение безопасности туристов на маршруте 21. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах 22. Работа с жалобами и претензиями туристов 23. Сопровождение туристов путешествующих верхом или в упряже 24. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ 25. Туристское сопровождение при предоставлении санаторных услуг 26. Сопровождение туристов в государственной политике РФ 27. Сопровождение туристов при оформлении туристкой выездной визы 28. Операционное или документационное сопровождение в работе турагентства 29. Послепродажное обслуживание как разновидность сопровождения туриста 30. Способы оптимизации туристского обслуживания на современном этапе развития туристкой отрасли			
Примерная тематика курсовых проектов			

<ol style="list-style-type: none"> 1. Туристское сопровождение во время пляжного тура (по выбору студента) 2. Туристское сопровождение во время познавательного тура 3. Туристское сопровождение во время горнолыжного тура (по выбору студента) 4. Туристское сопровождение во время образовательного тура (по выбору студента) 5. Туристское сопровождение во время гастрономического тура (по выбору студента) 6. Туристское сопровождение во время делового тура (по выбору студента) 7. Туристское сопровождение во время спортивного похода 8. Туристское сопровождение во время паломнического тура 9. Туристское сопровождение во время лечебного тура 10. Туристское сопровождение во время рафтинга 11. Туристское сопровождение во время лыжного похода 12. Туристское сопровождение во время горного похода 13. Туристское сопровождение во время круиза 14. Туристское сопровождение во время авиапутешествия 15. Туристское сопровождение во время автомобильного путешествия 16. Туристское сопровождение во время железнодорожного путешествия 17. Туристское сопровождение во внутреннем туризме 18. Туристское сопровождение в выездном туризме 19. Туристское сопровождение в въездном туризме 20. Туристское сопровождение в компьютерном бронировании турсервисов 			
Раздел II. Организация досуга туристов		96	
МДК 02.02. Организация досуга туристов			
Тема 1. Введение в предмет, цели и задачи дисциплины. Связь культуры с досуговой деятельностью и анимацией	Содержание <ol style="list-style-type: none"> 1. Основные понятия и определения. Досуг и анимация как технология и вид туристской деятельности. 2. Досуг и рекреация. Индустрия развлечений и культурно-досуговые развлечения. 3. Туризм как один из видов досуговой деятельности. Современный этап развития развлекательного сервиса 	2	1-2
	Практические занятия Тема: Закрепление терминологического аппарата - теоретические основы досуговой деятельности Форма проведения семинара: Семинар проводится в форме презентаций по докладам, рассматривающим основные термины досуговой деятельности. Цель семинарского занятия: изучение терминологического аппарата основ анимации. Место досуга в жизни туриста. Основные типы рекреационного потенциала территории.	2	3

	Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.		
Тема 2. Анимационный сервис - характеристика рекреационной анимации	Содержание	2	
	1. Функции и типология анимации. Роль элементов культуры в формировании анимационного интереса.		1-2
	2. Виды анимации как компоненты анимационных программ		
	Практические занятия Тема: Отражение национального колорита в анимационных программах Форма проведения семинара: Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам. Цель семинарского занятия: Рассмотреть значение национального колорита в анимационных программах. Проследить на исторических примерах взаимосвязь гостиничных и анимационных услуг в странах мира. Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.	2	2
Тема 3. Особенности организации анимационной деятельности	Содержание	2	
	1. Анимационные маршруты		1-2
	2. Дополнительные досуговые и анимационные услуги		
	3. Комплексный характер реальных анимационных программ		
	4. Региональное моделирование анимационной деятельности		
Практические занятия Тема: Анализ способов регионального моделирования анимационной деятельности Форма проведения семинара: Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам. Цель семинарского занятия: Изучение способов регионального моделирования анимационной деятельности. Модель как аналитическое или графическое описание рассматриваемого процесса. Актуализация ценностно-смысловой основы участия студентов в региональной анимационной деятельности; обеспечение направленности анимационной деятельности на формирование социального опыта студентов как единства различного рода умений и навыков, знаний и способов мышления,	4		

	ценностных ориентаций и социальных установок. Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.		
Тема 4. Методика организации и проведения туристских досуговых и анимационных программ	Содержание	4	
	1. Гостиничные и анимационные услуги и программы. Виды услуг и анимационные программы обслуживания для различных видов туризма		1-2
	2. Виды и особенности спортивно-оздоровительных программ в анимационном сервисе		
	3. Основные формы культурно-досуговых программ в анимационном сервисе. Формы работы с разными группами туристов		
	4. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга. Формы театрализованных анимационных мероприятий		
Практические занятия Тема: Составление этнического портрета представителей разных национальностей. Форма проведения семинара: Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам. Цель семинарского занятия: Изучение классификации туристов по этнической принадлежности. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга. Национальные особенности туристов, и их учет при составлении анимационных программ. Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.	4	3	
Тема 5. Структура анимационной службы. Организация работы анимационной команды в туркомплексе	Содержание	4	
	1. Особенности планирования в анимационной сфере деятельности		1-2
	2. Стратегический (долгосрочный), среднесрочный и краткосрочный анимационные планы		
	3. Технологический процесс создания анимационных программ. Этапы проектирования и их содержание		
	4. Смета расходов на подготовку и проведение анимационной программы		
Практические занятия Тема: Составление плана работы анимационной службы в местах	4	2	

	<p>размещения</p> <p>Форма проведения семинара: Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам.</p> <p>Цель семинарского занятия: рассмотреть процессы работы анимационной службы в местах размещения туристов. Изучение возрастных особенностей групп отдыхающих при составлении программ отдыха. Структура плана работы анимационной службы.</p> <p>Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии. Подготовится по дискуссионной теме.</p>		
<p>Тема 6. Управление трудовыми ресурсами анимационной службы</p>	<p>Содержание</p>	4	
	<p>1. Организационная структура анимации, ее особенности и разновидности в зависимости от вида, типа и основных маркетинговых характеристик туристского объекта</p>		1-2
	<p>2. Понятия: «аниматор», «методист анимационных программ», «менеджер анимационной деятельности». Требования к профессиональным качествам специалиста туристской анимации, его права и обязанности</p>		
	<p>Практические занятия Тема: Проект анимационной программы. Форма проведения семинара: Семинар проходит в форме коллоквиума: обсуждение сообщений студентов по заданным им заранее вопросам. Цель семинарского занятия: рассмотреть понятие проектная работа, проект. Детские программы, молодежные программы, спортивные программы, фольклорные программы. Понятие «рекреационные потребности человека». Рекреационные потребности и способы их удовлетворения. Предварительная подготовка студентов: Перед семинаром студенты должны самостоятельно изучить по учебникам и учебным пособиям, а также по другим, доступным им источникам (включая ИНТЕРНЕТ) вопросы, выносимые на занятие и быть готовыми к их обсуждению в режиме свободной дискуссии.</p>	4	3
<p>Тема 7. Сегментация рынка досуговых и анимационных услуг. Контроль в анимации.</p>	<p>Содержание</p>	4	
	<p>1. Функциональные особенности внутрифирменных структур: разработка анимационных программ, продвижение их на рынок; режиссерско-постановочная работа; организационная работа с</p>		1-2

		исполнителями анимационных услуг; исполнение анимационных программ		
	2.	Договорные отношения с посредниками, партнерами, поставщиками услуг		
		Практические занятия 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).	4	3
Тема 8. Роль анимационных технологий в эффективности работы туристского комплекса		Содержание	2	
	1.	Значение профессиональных и личностных качеств персонала анимационных служб. Характеристика профессиональных и личностных качеств персонала		1-2
	2.	Требования к профессиональному поведению и культуре. Мотивация труда персонала		
	3.	Способы и методы повышения профессионального мастерства персонала		
		Практические занятия Описание особенностей работы бизнес-центров при гостинице и предоставляемых ими услуг; составление схемы организации бизнес-мероприятия в гостинице (студент представляет себя в качестве делового туриста и подробно описывает процесс организации бизнес-мероприятия в гостинице с подробным указанием видов услуг, предоставляемых бизнес-центром).	4	3
Тема 9. Организация досуга в гостиницах и туристских комплексах. Анимация в менеджменте обслуживания туристов		Содержание	2	
	1.	Значение и специфика маркетинга в анимационной деятельности туристского комплекса		1-2
	2.	Дифференциация рынка развлечений. Сегментация потребителей анимационных услуг.		
	3.	Дифференцированный подход и учет психодинамических особенностей личности различных сегментов потребителей		
		Практические занятия Описание работы спортивно-оздоровительных центров при гостинице и предоставляемых ими видов услуг; составление схемы организации спортивно-оздоровительного мероприятия в гостинице (студент представляет себя в качестве туриста и подробно описывает процесс	4	3
Раздел 10. Технология создания и реализации досуговых и		Содержание	2	
	1.	Цель и задачи контроля в анимации. Принцип организации контроля.		

анимационных программ	2.	Формы контроля: предварительный, текущий, итоговый. Контроль за выполнением планов, контроль прибыльности, ревизия. Методический контроль. Методика контроля проведения анимационных программ		
	Практические занятия Методика организации и проведения туристских досуговых и анимационных программ: 1.Событийный праздник «Студенческая масленица» 2.Событийный праздник «День космонавтики»		4	3
Самостоятельная работа при изучении раздела 2.			32	2-3
Примерная тематика внеаудиторной самостоятельной работы 1. Туристическая анимация. Понятие анимации. Функции. Типология 2. Развитие анимационных услуг в туризме 3. Зарубежные истоки развития анимации 4. Своеобразие анимации в России 5. Туристская анимация. Типы туристской анимации. Основные характеристики 6. Влияние мотивации на выбор анимационных программ 7. Досуговая анимация 8. Анимационные туристские маршруты 9. Особенности при составлении анимационного туристского маршрута 10. Гостиничная анимация 11. Персонал анимационной службы. Требования, предъявляемые к персоналу анимационной службы 12. Оздоровительные программы анимационной деятельности 13. Материальная база для обеспечения работы анимационной службы гостиниц и туркомплексов 14. Национальные праздники и фестивали народов мира 15. Памятные даты праздников Российской Федерации и Москвы 16. Классификация туристов. Особенности работы с туристами разных категорий 17. Классификация туристов по их отношению с туристами разных категорий 18. Формы работы с разными возрастными группами туристов 19. Национальные особенности туристов 20. Учет индивидуальных особенностей туристов при составлении анимационных программ 21. Сценарий и сценарный план. Построение сценарного плана. Компоненты драматургии. Правила составления сценария согласно законом драматургии				
Производственная практика (по профилю специальности) Виды работ 1. Подготовительный этап Организационное собрание (план производственной практики, правила оформления дневника практики, отчетность и аттестация по итогам производственной практики). Встреча с руководителем производственной практики для согласования задания на прохождение практики. Инструктаж по технике безопасности. 2. Ознакомительный этап			108	

<p>Проведение инструктажей по технике безопасности, противопожарной профилактике на предприятии. Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия. Экскурсия по подразделениям предприятия. Распределение по рабочим местам. Ознакомление с производством (учредительные документы, устав, организационная структура, нормативная документация, изучение деятельности предприятия и др.). Изучение основных направлений деятельности предприятия.</p> <p>3. Производственный этап</p> <p>Работа студентов в подразделениях предприятия по выполнению индивидуальных заданий, выполнение заданий и поручений руководителя практики от организации по сопровождению туристов на маршруте:</p> <ul style="list-style-type: none"> – контроль готовности группы, оборудования, транспортных средств к выходу на маршрут; – инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте; – координирование и контроль действий туристов на маршруте; – обеспечение безопасности туристов на маршруте; – контроль качества обслуживания туристов на маршруте принимающей стороной; – оформление отчета о туристской поездке. <p>4. Заключительный этап</p> <p>Написание отчёта по результатам практики. Подготовка к аттестации по итогам производственной практики.</p>		
Всего	366	

Для характеристики уровня освоения учебного материала используются следующие обозначения:

- 1 – ознакомительный (узнавание ранее изученных объектов, свойств);
- 2 – репродуктивный (выполнение деятельности по образцу, инструкции или под руководством);
- 3 – продуктивный (планирование и самостоятельное выполнение деятельности, решение проблемных задач).

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие:

а) перечень оборудования:

– аудитория, обеспеченная компьютером и мультимедийным проектором (обеспечение презентаций лекций и самостоятельных разработок студентов).

б) учебно-методические материалы, средства обучения:

– компьютерный класс, оборудованный средствами оргтехники, персональными компьютерами, объединенными в сеть, с выходом в Интернет для проведения самостоятельной работы студентов.

в) перечень информационных технологий:

– установленное лицензионное программное обеспечение.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную производственную практику (по профилю специальности). Цели и задачи, программы и формы отчетности по производственной практике, определяются образовательным учреждением. Производственная практика проводится в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся (турагентства, гостиницы и иные средства размещения и оказания туристских услуг).

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

а) нормативно-правовые акты

1. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть первая. 30.11.1994 № 52-ФЗ.
2. Гражданский Кодекс Российской Федерации. Часть вторая. 26.01.1996 г.
3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 14 ноября 1996 г.
4. Закон РФ «О вывозе и ввозе культурных ценностей» от 15.04.1993 № 4804-1
5. Закон «Об особо охраняемых природных территориях» и Положение о национальных природных парках Российской Федерации, утвержденный постановлением Совета Министров- Правительства РФ от 10 августа.
6. ФЗ РФ «Закон об основах туристической деятельности в РФ» от 14 ноября 1996 года.
7. ГОСТ 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».

б) основная литература

8. Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие /А.В. Докторов. О.Е. Мышкина. – Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", : Издательский Дом «ИНФРА-М», : Альфа-М, 2016 . – 208 с
9. Транспортное обеспечение в туризме : учебное пособие / Г.Н. Кутепова. – Электронный учебник. – М.: Руконт, 2014. – 72 с.

10. Инвалидность в туризме: потребность, доступность: монография /Е.А. Сигида. – М.: Инфра-М, 2015. – 100 с.
11. Баранов А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебное пособие.– М.: Инфра-М, 2016. – 256 с.

в) дополнительная литература:

13. Вахтель Ю.М. Экскурсионная деятельность: учебное пособие. – М.: МГИИТ имени Ю.А. 2. Экскурсионная деятельность в Москве: учебно-методическое пособие / М.Д. Кресова, Л.В. Курило, Е.М. Смирнова; под ред. В.М. Кривошеева и А.И.Сесёлкина. – М.: Логос, 2011. – 120 с.
14. Виноградова Т.В. Технология продаж услуг туристской индустрии: учебник для студентов высш. уч. заведений. / Т.В.Виноградова, Н.Д. Загорин, Р.Ю. Тубелис. – М.: Академия, 2010.
15. Воловик А.Ф., Воловик В.А. Педагогика досуга. – М.: Флинта, 2006.
16. Гальперина Т. И. Режиссура культурно-досуговых программ в работе менеджера туристской анимации: Учебное пособие. – М.: Советский спорт, 2010.
17. Гойхман О.Я., Организация и проведение мероприятий: учебное пособие – М.: «Инфра-М», 2010 г.
18. Дьяконова Л.И. Организация и технология туристской деятельности: учебное пособие. / Л.И.Дьяконова, Е.А.Столярчук. – СПб., 2010.
19. Ильина Е.Н. Туроперейтинг: организация деятельности: Учебник - М.: Финансы и статистика, 2007 г.
20. Кваша Г. Имидж. Москва, 2009.
21. Ковалев Д.А. Мировая индустрия владения отдыхом. – М.: Университетская книга, 2007.
22. Корпоративная вечеринка. Ростов-на-Дону, 2010.
23. Миллер С. Психология игры. – М.: Владос, 2006.
24. Шарухин А.П., Власова Т.И., Панов Н.И. Анимационный менеджмент в туризме. Учебное пособие. М.: Академия, 2010
25. Приезжева Е.М. Организация и методы игровой деятельности в туризме: учебно-методическое пособие – М.: «Советский спорт», 2005г.
26. Третьякова Т.Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме: учебно-методическое пособие - М.: Издательский центр «Академия», 2008г.

г) ресурсы сети «Интернет»

27. Ассоциации развития агротуризма/ Интернет-портал. Все об агротуризме [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.agritourism.ru/news.htm>
28. Ассоциация делового туризма (Электронный ресурс) Режим доступа: <http://www.rbta.ru>
29. Горнолыжный туризм [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.snowlink.com>

30. Конгрессный туризм [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.fstars.ru>
31. Конференшн-бюро Сингапура [Электронный ресурс]. Режим доступа <http://www.visitsingapore.com>
32. Информационно - сервисный центр «Культура: Политика. Планирование.
33. Менеджмент» – <http://www.culturalmanagment.ru>
34. Ивент менеджмент – <http://www.event-mobys.ru>
35. Информационный портал Культура – <http://www.kultura-portal.ru>.
36. Город отелей – <http://www.city-of-hotels.ru/>

д) методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
<http://travelexpert.ru/>

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Организация образовательного процесса по профессиональному модулю осуществляется в соответствии с ФГОС СПО по специальности, с рабочим учебным планом, программой профессионального модуля, с расписанием занятий; с требованиями к результатам освоения профессионального модуля: компетенциям, практическому опыту, умениям и знаниям.

В процессе освоения модуля используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций студентов.

Производственная практика завершает обучение профессионального модуля и проводится концентрированно.

Обязательным условием допуска к производственной практике (по профилю специальности) в рамках профессионального модуля является освоение учебных дисциплин для получения первичных профессиональных навыков в рамках профессионального модуля.

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):

- высшее профессиональное образование, соответствующее профилю изучаемых модулей;
- опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы;
- преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

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	– уметь проверять готовность транспортных средств при выходе на маршрут; – уметь проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;	Оценка на практическом занятии
ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	– уметь проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; – проводить инструктаж об общепринятых и специфических нормах поведения при посещении различных достопримечательностей;	Оценка на практическом занятии
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	– умение определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста; – использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;	Оценка выступлений на практическом занятии Оценка на практическом занятии
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	– уметь обеспечить безопасность при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;	Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	– умение применить способы контроля качества обслуживания туристов принимающей стороной, – оценивать результаты своей деятельности, качество досуговых программ.	Контрольная письменная работа Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	– уметь оформлять отчет о туристской поездке	Контрольная письменная работа Устный опрос Экспертная оценка на практическом занятии

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
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> – точность аргументации и полнота объяснения сущности и социальной значимости будущей профессии; – способность проявлять активность, инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности, участвуя в студенческих конференциях, профессиональных конкурсах и др.; – наличие положительных отзывов по итогам учебной практики 	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, определять методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях	Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 3. Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях	<ul style="list-style-type: none"> – эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; – обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации. 	Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях
ОК 4. Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– нахождение и использование информации для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии для совершенствования профессиональной деятельности	<ul style="list-style-type: none"> – использовать приемы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; – организовывать движение группы по маршруту. 	Оценка на практическом занятии

<p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, обеспечивать ее сплочение, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>– умение эффективно общаться и взаимодействовать со всеми участниками учебно-воспитательного процесса; – умение распределять роли и выполнять порученную работу в команде.</p>	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.</p>
<p>ОК 7. Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий</p>	<p>– организовывать движение группы по маршруту</p>	<p>Оценка деятельности студента на практическом интерактивном занятии;</p>
<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации</p>	<p>– проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности</p>	<p>Наблюдение и экспертная оценка на практических и лабораторных занятиях и в процессе учебной практики. Экспертная оценка решения ситуационных задач. Экспертная оценка выполнения индивидуальных заданий.</p>
<p>ОК 9. Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности</p>	<p>– эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях;</p>

Разработчики:

Канд. геогр. наук, доцент
Канд. пед. наук, доцент
Старший преподаватель

И.В. Бузякова
Н.Г. Троицкая
М.А. Виноградов

Эксперты:

Заместитель генерального
директора ООО Туристическое
агентство «Формула отдыха»

К.А.Полтавская

Генеральный директор
ООО «Калейдоскоп»

И.Г. Козлов