

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САХАЛИНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ЮЖНО-САХАЛИНСКИЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ



Е.В. Казанцева

"01" февраля 2018 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Специальность

43.02.10 Туризм

(базовый уровень среднего профессионального образования)

Квалификация

Специалист по туризму

Форма обучения

Очная

Южно-Сахалинск

2018

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм.

Разработчики:

Рогаль Е.А., преподаватель ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка;

Поволкович Ф.А., преподаватель ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка.

Рассмотрена и рекомендована на заседании ПЦК туризма, сервиса и иностранного языка

Протокол № 4 от 25 января 2018 г.

Заведующий ПЦК

А.В. Лещенко

Утверждена научно-методическим советом ЮСПК СахГУ

Протокол № 3 от 19 января 2018 г.

Председатель НМС

Н.Ю. Донская

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ 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	18

1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

1.1. Область применения рабочей программы

Программа профессионального модуля – является частью программы подготовки специалистов среднего звена 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.

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 отчёта по итогам туристской поездки;

уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- 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 отчёт о туристской поездке;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;

знать:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфика 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;
- приёмы 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 отчётов по итогам туристской поездки

1.3. Количество часов на освоение программы профессионального модуля:

всего 440 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося 250 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 160 часов;

самостоятельной работы обучающегося (включая консультации) 90 часов;

учебная практика 36 часов;

производственной практики 144 часа.

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, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Тематический план профессионального модуля 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 (включая консультации)		Учебн., часов	Произв-ная (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. ОК 1-10	Раздел 1 МДК.02.01. Технология и организация сопровождения туристов	104	64	32		40			
	Раздел 2 МДК.02.02. Организация досуга туристов	146	96	48		50			
	Учебная практика	36				2		36	
	Производственная практика (по профилю специальности), часов	144				8			144
	Всего:	440	160	80		100		36	144

**3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю
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)		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
МДК.02.01.				
Технология и организация сопровождения туристов				
Раздел 1. Туристское проектирование				
Тема 1.1 Основы туристского проектирования	Содержание			
	1.	Основы организации туристской деятельности, правила организации туристских поездок, экскурсий. Обязанности и ответственность организаторов маршрута и туристов.	2	2
Тема 1.2. Организация и проведение экскурсий и туров	Содержание		6	2
	1.	Правила проведения инструктажа туристской группы. Кодекс и культура туриста. Общепринятые и специфические правила поведения при посещении различных достопримечательностей.		
	2.	Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта.		
	3.	Выход группы на маршрут: проверка готовности транспортных средств, проверка документов, необходимых для выхода группы на маршрут.		
	4.	Организация движения группы по маршруту, контроль наличия туристов. Порядок действий в чрезвычайной ситуации: обращение за помощью, действия руководителя группы		
	5.	Классификация туристских походов. Требования к организации и специфика спортивно-туристских походов различной категории сложности		
	6.	Отчёт по итогам туристской поездки.		
	Практические занятия		4	3

	1.	Разработка и защита (на русском и иностранном языках) памятки для туриста на основе туристского кодекса и правил поведения при посещении различных достопримечательностей.		
	2.	Разработка и защита памятки по технике безопасности туристской группы (на русском и иностранном языках)		
	3.	Разработка на основе требований к туристическому отчету таблицы-схемы, для работы на маршруте.		
	4.	Практические занятия по организации экскурсий и туров (комплексная разработка экскурсий и туров по острову Сахалину)		
	Самостоятельная работа при изучении раздела		12	
	1.	Разработка памятки «Обязанности и ответственность организаторов туристского маршрута»		
	2.	Расчёт продуктов питания на туры разной длительности. Разработка памятки «Не забудь положить в рюкзак!»		
Раздел 2. Безопасность и страхование в туризме				
Тема 2.1. Законодательная база туризма.	Содержание			
	1.	Введение в дисциплину. Предмет и задачи курса. Права и обязанности туриста. Обязанности т/ф при подготовке и проведения тура. Законодательная база туризма.	4	2
	2.	Нормативно-правовые меры безопасности		
	3.	Организационные, экономические и технические меры безопасности: инструкции по технике безопасности при организации туристских поездок и походов; правила поведения туристов на конкретном виде транспорта, контроль наличия туристов. Контактные телефоны соответствующих служб, в которые следует обращаться при наступлении чрезвычайной ситуации		
	Практические занятия:			
	1.	Решение кейса «Обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации»	4	3
	2.	Разработка инструкций для туристов об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей, по технике безопасности при организации туристских поездок и походов, правил поведения туристов на конкретном виде транспорта		

	3.	Составить таблицу законодательной базы обеспечения безопасности на маршрутах, экскурсиях.		
Тема 2.2. Методология выживания	Содержание			
	1.	Методология выживания: правила проведения инструктажа туристской группы; правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; эффективные методы принятия решений в сложных и экстремальных ситуациях;	4	2
	2.	Личная гигиена туриста и правила оказания первой медицинской помощи.		2
	3.	Действия туристов (туристских групп) при возникновении чрезвычайной ситуации. При наводнении. При пожаре в лесу. При урагане, сильном ветре Действия туристов в лесу. При столкновении с медведем. При укусе клеща. Разведение огня без спичек. Обеспечение водой. Обеспечение питанием. Действия во время схода лавины. Меры безопасности на льду		3
	Практические занятия:		6	
	1.	Проведение инструктажа туристов на русском и английском языках – деловая игра		3
	2.	Коллоквиум по учебному фильму «Лавины – белая смерть»		2
	3.	Тренинг «Оказание первой медицинской помощи» при: Обморожении. Ожоги. Потертости и мозоли. Пищевое отравление. Солнечный и тепловой удары. Переломы. Вывихи. Растяжение связок. Помощь тонувшему. Повязки. Иммобилизация. Транспортировка пострадавшего		3
	4.	Разработка инструкции для туристов (туристских групп) при возникновении чрезвычайной ситуации (на выбор студента): При наводнении. При пожаре в лесу. При урагане, сильном ветре Действия туристов в лесу. При столкновении с медведем. При укусе клеща. Разведение огня без спичек. Обеспечение водой. Обеспечение питанием. Действия во время схода лавины. Меры безопасности на льду		3
Тема 2.3. Страхование в туризме	Содержание:			
	1.	Понятие, сущность страхования. Отношения между страхователем и страховщиком.	2	2
	2.	Основные виды страхования. Страховой полис. Страховые случаи. Причины отказа в страховых выплатах.		2
	Практические занятия:			
	1.	«Как убедить клиента в необходимости страхования» - деловая игра	4	3

	2.	Решение кейса «Страховые случаи»		3
	Самостоятельная работа при изучении раздела			
	1.	Составление таблицы «Классификация опасностей»	16	
	2.	Составление таблиц: Травмоопасность в туризме. Факторы воздействия окружающей среды на туриста. Физические перегрузки и нервно-психические факторы.		
	3.	Составление инструкции (тема на выбор: основные правила безопасности при движении: по болоту, при преодолении водных препятствий, при преодолении горных склонов, при пожарной безопасности в лесах, Охрана природы при устройстве привалов, ночлегов, очагов.		
Раздел 3. Стандартизация и сертификация туристских услуг				
Тема 3.1. Обеспечение качества и безопасности туристских услуг как основная деятельность по стандартизации туристских услуг	Содержание.			
	1.	Понятие качества работ (услуг) и защита потребителя. Право туриста на качественную и безопасную услугу, на информацию об услугах и их исполнителях. ФЗ «О защите прав потребителей».	4	1
	Практическое занятие:			
	1.	Изучение нормативно-законодательной базы по обеспечению безопасности жизни и здоровья потребителя туристских услуг.	4	2
	2.	Изучение федерального закона "О защите прав потребителей" в части о вреде, причиненном туристу вследствие некачественной организации туристской поездки или оказания услуг.		
	3.	Изучение: ГОСТ Р 50644-09 . Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. ГОСТ Р 54601-11 . Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения		
	4.	Составить презентацию «Содержание аптечки для оказания первой медицинской помощи», согласно новым требованиям ГОСТ		
	5.	Подготовка доклада «Возможные последствия для организатора и участника туристского мероприятия из-за несоблюдения правил безопасности во время проведения туристского маршрута» (тематика примерная).		
	6.	Составление алгоритма действий организатора туризма в случае неоказания туристских услуг в связи с форс-мажором.		

Тема 3.2. Контроль качества предоставляемых туристу услуг на маршруте	Содержание			
	1.	Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания.	4	1
	2.	ГОСТ Р 50681-10. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг		
		Практические занятия:		
	1.	Анализ ГОСТ Р : ГОСТ Р 50690-00. Туристско-экскурсионное обслуживание. Туристские услуги. Общие требования ГОСТ Р 54600-11. Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования ГОСТ Р 53522-09. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения ГОСТ Р 53998-10. Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования ГОСТ Р 53997-10. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования ГОСТ Р 54605-11. Туристские услуги. Услуги детского и юношеского туризма. Общие требования ГОСТ Р 54604-11. Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования ГОСТ Р 53423-09. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения ГОСТ Р 54599-11. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха ГОСТ Р 51185. Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования ГОСТ Р 54606-11. Услуги малых средств размещения. Общие требования ГОСТ Р 54603-11. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу	6	3
	2.	Составление технологической карты маршрута (на выбор)		
	3.	Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности (в малых группах).	4	
	4.	Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии (на выбор).		
	5.	Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута.		
	6.	Деловая игра: «Организация и реализация контроля качества туристских услуг»		
		Самостоятельная работа		

	1.	Изучение ГОСТ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» о технологических документах маршрута.	12	3
	2.	Изучение стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания. Изучение ГОСТ «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»		
	3.	Подготовить доклад, презентацию: «Роль контроля качества туристских услуг»		
		Изучение должностной инструкции руководителя туристской группы Права и обязанности руководителя тургруппы. Обязанности членов туристской группы. Требования, предъявляемые к руководителю туристской группы.		
	4.	Составление рекомендаций сотрудников турфирмы и партнеров о возможности улучшения обслуживания на маршруте (по заданным ситуациям)		
Тема 3. Отчетная маршрутная и послемаршрутная документация		Содержание		
	1.	Маршрутная документация: технологические документы маршрута, похода, экскурсии, документы о реализации туристского маршрута, документы об обслуживании группы туристов на маршруте, отчетные документы.	4	1
	2.	Послемаршрутное оформление документов. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки. Отчёт руководителя туристской группы о прохождении маршрута. Оформление отчёта о туристской поездке.		
		Практические работы		
	1.	Анализ и изучение правил составления отчёта по итогам туристской поездки Анализ основных ошибок при составлении отчёта.	2	2
		ИТОГО	104	
МДК.02.02. Организация досуга туристов				
Раздел 1. Организация культурно-досуговой деятельности				
Тема 1. Теоретические основы анимации и анимационной деятельности	Содержание:			
		Формула анимации. Анимационная деятельность и ее творческие основы. Связь культуры с анимацией. Функции и типология анимации. Виды анмации как компоненты анимационных программ. Особенности индустрии досуга и развлекательного сервиса в России и за рубежом. Тематические парки развлечений, их признаки и классификация. Тематические парки в Европе и США. Парки отдыха в России. Анимационные программы в	20	

		тематических парках. Развлекательные центры в России. Игровой бизнес в анимационной деятельности.		
Тема 2. Анимационные программы в сфере услуг		Анимационный сервис- характеристика рекреационной анимации. Дополнительные анимационные услуги. Комплексный характер реальных анимационных программ. Анимация как вид культурно-досуговой деятельности. Технологический процесс создания анимационных программ.		
Тема 3. Особенности организации анимационной деятельности	3.	Формы работы с разными возрастными группами. Национальные особенности отдыхающих, их учет при разработке анимационных программ. Классификация отдыхающих по их отношению к проведению досуга. Формы театрализованных анимационных мероприятий. Технология разработки сценария анимационного мероприятия		
		Практические занятия	34	2
		1. Составление профессиограммы аниматора		
		2. Разработки сценария анимационного мероприятия		
		3. Тренинг «Анимационная деятельность» с разными возрастными группами: - в походах - на экскурсиях - в круизе		
		Содержание		
Тема 4. Особенности анимации в гостиницах и туристских комплексах	1.	Гостиничная и туристская анимация. Гостиничные и анимационные услуги и программы. Виды программного туризма и его рекреационные основы. Виды услуг и программа обслуживания. Анимационные программы для семейного досуга. Костюмированные туры.	14	
	2.	Индустрия развлечений и отдыха. Анимация в индустрии развлечений. Игра как эффективный метод анимационной деятельности. Программное анимационное воздействие. Мировая анимационная деятельность в туризме, проблемы и перспективы ее развития. Динамика роста рынка развлечений.	18	
Итого				
Составьте программу для		Производственная практика. Виды работ.		

семейного досуга. Тренинг «Анимационная деятельность» с разными возрастными группами в гостиницах и на турбазах	1. Анализ использования рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций по туристской тематике. 2. Организация и проведение деловых переговоров. 3. Организация и проведение рекламных компаний. 4. Анализ проблем безопасности на туристских маршрутах 5. Планирование безопасной организации туров. 6. Методические разработки новых форм и методов проведения экскурсий. 7. Руководящая роль в работе с группой. 8. Организация транспортных услуг на предприятии (экскурсионном бюро). 9. Учет физиологических потребностей туристов при организации экскурсий, путешествий. 10. Организация проведения стандартной обзорной экскурсии. 11. Организация проведения экскурсии по специальной программе. 12. Обеспечение мер безопасности туристов. 13. Организация действий в чрезвычайных ситуациях. 14. Оказание первой медицинской помощи на маршруте.		
--	--	--	--

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

учебный (тренинговый) офис;

Оборудование кабинета:

- персональные компьютеры;
- рабочее место преподавателя;
- программное обеспечение общего и профессионального назначения;
- мультимедийная установка;
- принтер;

Комплект учебно-методической литературы.

Наглядный материал.

4.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы

Основная:

1. Анисимов В.П., Яцук А.В. Метрология, стандартизация и сертификация (в сфере туризма): учебное пособие, Издательство: Альфа-М, НИЦ Инфра-М, 2014. 250 с.
2. Махов С.Ю. Организация безопасности активного туризма орел: Межрегиональная Академия безопасности и выживания (МАБИВ), 2014. 125 с.

Дополнительная:

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М.: Аспект Пресс, 2004. 45 с.
2. Балабанов И.Т., Балабанов А.И. Экономика туризма. М.: Финансы и статистика, 1999. 45 с.
3. Бондаренко Г.А. Гостиничное и ресторанное хозяйство: учебно-практическое пособие. 2-е изд. Мн.: БГЭУ, 2001. 100 с.
4. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. М.: Нолидж, 1996. 98 с.
5. Джанджугазова Е.А. Маркетинг в индустрии гостеприимства. М.: Academia, 2003.с.
6. Ерохина Л.И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие. М.: Флинта, 2005. 87 с.
7. Ефремов К. Профильный лагерь: разнообразие программ // Народное образование. 2007. № 3. С. 221-225.
8. Ильина Е.Н. Туризм – путешествия. Создание агентской фирмы. Агентский бизнес. М.: РМАТ, 1998 .56 с.
9. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник / Под ред. Л.П. Воронковой. М.: Аспект Пресс, 2002. 65 с.
10. Чудновский А.Д. Гостиничный и туристический бизнес: Учебник. М.: ЭКМОС, 2002.56 с.
11. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации (с изменениями на 3 мая 2012 года) (редакция, действующая с 1 ноября 2012 года) Федеральный закон от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ О защите прав потребителей (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 2 июля 2014 года) Закон РФ от 07 февраля 1992 года № 2300-1.
12. Котлер Ф., Армстронг Г., Сондерс Д., Вонг В. Основы маркетинга. 2-е европ. изд. СПб.: Вильямс, 1998.123 с.

13. Кудимова М.В. Уважение к клиенту начинается с уважения к себе // 5 звезд. 2000. № 6. С. 34-37.

14. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь-справочник / Под ред. Л.П. Воронковой. М.: Аспект Пресс, 2002. 87 с.

15. Организация работы и финансирование туристско-краеведческих объединений учащихся / А.Г. Маслов [и др.]. 2-е изд., доп. М.: ЦДЮТиК, 2002. 64 с.

4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Учебные занятия междисциплинарного курса проводятся в соответствии с календарным учебным графиком.

Предусмотрено в целях реализации компетентностного подхода использование в образовательном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: деловых и ролевых игр, разбора конкретных ситуаций, тренингов, групповых дискуссий в сочетании с внеаудиторной работой для формирования и развития общих и профессиональных компетенций обучающихся.

Производственная (по профилю специальности) практика проводится в специально выделенный период (концентрированно) после изучения тем междисциплинарного курса.

4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

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

наличие высшего сервисного образования или опыта работы в сфере туристского сервиса не менее 5 лет. Обязательная стажировка в туроператорской фирме не реже 1 раза в три года.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой: наличие высшего сервисного образования или опыта работы в сфере туристского сервиса не менее 5 лет. Обязательная стажировка в туроператорской фирме не реже 1 раза в три года.

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Профессиональные и общие компетенции, которые возможно сгруппировать для проверки на квалификационном экзамене по ПМ	Основные показатели оценки результата (ОПОР)	Практический опыт	Умения	Знания
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Соответствие пакета документов, необходимых для выхода на маршрутно-правовой базе Соответствие контроля готовности группы алгоритму проверки готовности ТС при выходе на маршрут Соответствие правилам организации туристских поездок и экскурсий Соответствие требованиям к организации и специфике спортивно-туристских походов различной категории сложности	ПО1: оценка готовности группы к турпоездке	У1: проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут; У3: проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут	31: основы организации туристской деятельности; 32: правила организации туристских поездок, экскурсий; 33: требования к организации и специфика спортивно-туристских походов различной категории сложности
ПК 2.2 Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Соответствие инструктажа туристской группы правилам проведения Соответствие инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия макету Соответствие инструктажа общепринятым и специфическим правилам поведения	ПО2: проведение инструктажа туристов на русском и иностранном языках	У4: проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках; У12: проводить инструктаж по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках;	34: правила проведения инструктажа туристской группы; 35: правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода; 39: инструкции

	при посещении различных достопримечательностей макету		У13: проводить инструктаж об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей	по технике безопасности при организации туристских поездок и походов
ПК 2.3 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте. ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.	Соответствие действий проводника/экскурсовода/ гида правилам организации движения группы по маршруту	ПО3: сопровождение туристов на маршруте	У6: организовывать движение группы по маршруту;	правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта
ПК 2.4 Обеспечивать безопасность туристов на маршруте ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность. ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.	Соответствие действий оказания первой медицинской помощи правилам Соответствие поведения в различных сложных и экстремальных ситуациях правилам Соответствие процесса взаимодействия с соответствующими службами (службами быстрого реагирования) при наступлении ЧС правилам	ПО3: сопровождение туристов на маршруте	У7: эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях; У8: взаимодействовать со службами быстрого реагирования; У15: обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении ЧС	311: правила оказания первой медицинской помощи; 312: контактные телефоны служб, в которые следует обращаться при наступлении ЧС
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество. ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены	Оптимальность выбранных методов маркетинговых исследований для выявления потребностей туристской группы или индивидуального туриста Точность определения качества организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах в соответствии со стандартам качества	ПО4: организация досуга туристов; ПО5: контроль качества предоставляемых туристу услуг	У2: определять особые потребности туристской группы или индивидуального туриста; У5: использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений; У9: организовывать досуг туристов; У10: контролировать качество	36: основы анимационной деятельности; 37: правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах; 38: приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг; 313: стандарты качества туристского и

технологий профессиональной деятельности.	В			предоставляемых туристу услуг размещения и питания; У11: контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг; У 17: оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов	гостиничного обслуживания
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке. ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности. ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	В	Соответствие отчетов по итогам туристской поездки макету	ПО6: составление отчёта по итогам туристской поездки	У16: оформлять отчёт о туристской поездке	З14: правила составления отчётов по итогам туристской поездки