

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Загвоздина Любовь Генриховна

Должность: Директор

Дата подписания: 28.04.2022 08:00:25

Уникальный программный ключ:

8ea9eca0be4f6fdd53da06ef676b3f826e1460eb

Министерство образования и науки Челябинской области

Автономная некоммерческая организация профессионального образования

«Челябинский колледж Комитент»

(АНОПО «Челябинский колледж Комитент»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

Специальность: 43.02.10 Туризм

Квалификация выпускника: Специалист по туризму

Профиль профессионального образования: социально-экономический

Форма обучения: очная

Год набора: 2022

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов разработана на основе федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 Туризм (Приказ Министерства образования и науки РФ от 07 мая 2014 г. N 474).

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании цикловой методической комиссии дисциплин туризма и гостиничного дела, протокол № 10 от 27.05.2022 г.

Автор-составитель: Лизунова Е.В.

Согласовано с представителем работодателя:

ООО «Крумис», директор



В.А. Кондратьев

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля	4
2. Структура и содержание профессионального модуля	6
3. Условия реализации программы профессионального модуля	15
4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	21

1. Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

1.1. Место профессионального модуля в структуре образовательной программы

Профессиональный модуль ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов является обязательной частью профессионального цикла образовательной программы специальности 43.02.10 Туризм.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате освоения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов обучающийся 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 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;

- 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.

В результате освоения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов обучающийся должен освоить основной вид деятельности: Предоставление услуг по сопровождению туристов и соответствующие ему общие и профессиональные компетенции:

Общие компетенции (ОК):

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.

Профессиональные компетенции (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.

Личностные результаты:

Демонстрирующий умение эффективно взаимодействовать в команде, вести диалог, в том числе с использованием средств коммуникации	ЛР 16
Демонстрирующий навыки анализа и интерпретации информации из различных источников с учетом нормативно-правовых норм	ЛР 17
Демонстрирующий готовность и способность к образованию, в том числе самообразованию, на протяжении всей жизни; сознательное отношение к непрерывному образованию как условию успешной профессиональной и общественной деятельности.	ЛР 18
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 19

Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 21
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	ЛР 22
Иметь базовую подготовленность к самостоятельной работе по своей специальности на уровне специалиста с профессиональным образованием	ЛР 23
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	ЛР 24
Активно применять полученные знания на практике.	ЛР 25

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Суммарный объем нагрузки, час.	Объем профессионального модуля, час.								
			Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа, час.	Экзамен по профессиональному модулю, час.
			Обучение по МДК			Практическая подготовка					
			Всего час.	В том числе		Лаб. раб./ практические занятия	Учебная час.	Производственная (по профилю специальности) час.	Консультации, час.		
Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ										
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ОК 01-ОК 09 ПК 2.1 – ПК 2.6	МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов	120	80	48		48	-	-	-	40	-
	МДК.02.02 Организация досуга туристов	96	64	32	-	32	-	-	-	32	-
	УП.02 Учебная практика	72	72				72				
	ПП.02 Производственная практика (по профилю специальности)	108	108					108			
	ПМ.02.ЭК Экзамен по профессиональному модулю		-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Всего:	396	324	80	-	80	72	108	-	72	0

3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов

Наименование разделов профессионального модуля и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем часов	В форме практической подготовки	Осваиваемые элементы компетенций и личностные результаты
1	2	3	4	5
МДК. 02.01 Технология и организация сопровождения туристов				
3 семестр				
Тема 1. Характерные особенности отдельных видов туризма	Содержание учебного материала: 1. Деловой туризм: его видовая структура. Интенсив-туризм. Основные методы и принципы организации санаторно-курортного дела в мире Спортивный и экстремальный туризм, понятия и классификация Развитие экологического туризма в мире (демонстрация с помощью современных мультимедийных средств). Практические занятия: 1. Выполнение индивидуального задания определить объекты культурного наследия, посещаемые туристами. Дать характеристику туристическому центру по плану. 2. Выполнение индивидуального задания разработка путеводитель паломника. Самостоятельная работа студентов: 1. Доклады на темы: «Этнический и этнографический туризм», «Религиозные центры России», «Организация туристских походов» 2. Проведение анализа предприятий туристского рынка какого-либо российского региона (на выбор), занимающихся организацией и сопровождением туристов в РФ.	12 4 4 4	 6	ОК 1. - ОК 9. ЛР 16-19,21-25
Тема 2. Организация сопровождения туристов	Содержание учебного материала: 1. Введение в организацию сопровождения туристов. Основные понятия, особенности и функционирование туристской деятельности. Основные правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов. Основные правила спортивно-туристских походов. Специфика требований к организации различных категорий сложности туристских маршрутов, спортивно-туристских походов. Формы обслуживания клиентов в рамках туристской деятельности. Основные услуги при организации и сопровождении туристов: (размещение, питание, разработка и организация туристского маршрута, транспортное обслуживание туристов к месту отдыха и обратно). Основные методические приёмы организации и сопровождения групп с разной возрастной категорией (демонстрация с помощью современных мультимедийных средств). Практические занятия	18 6 6	 6	ОК 1. - ОК 9. ПК 2.1.- ПК 2.6. ЛР 16-19,21-25

	<p>1. Выполнение индивидуального разработку маршрута автобусной экскурсии</p> <p>2. Выполнение индивидуального определение методических приёмов обслуживания автобусного маршрута</p>			
	Самостоятельная работа студентов:	6		
	<p>1. Изучение основных требований к сопровождению туристов в зависимости от видов туризма; в зависимости от возрастного состава туристической группы.</p> <p>2. Подготовка сообщения на тему: «Особенности обслуживания туристов различных возрастных категорий».</p>			
<p>Тема 3. Безопасность в сопровождении туристов</p>	Содержание учебного материала:	18		<p>ОК 1. - ОК 9. ПК 2.1.- ПК 2.6. ЛР 16-19,21-25</p>
<p>1. Общие вопросы безопасности в туризме. Правила проведения инструктажа туристской группы. Правила оказания первой медицинской помощи, в том числе при организации туристских поездок, связанных с повышенной опасностью для жизни и здоровья туристов. Страхование и медицинское обеспечение путешествий.</p> <p>Правила и инструкции по технике безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Специфические правила поведения при посещении различных достопримечательностей.</p> <p>Правила и инструкции по технике безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода</p> <p>Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГИБДД, органами общественного порядка, местными органами спасения на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой</p> <p>Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Факторы риска в туризме в зависимости от видов туризма</p> <p>Правила оказания первой медицинской помощи, в том числе при организации туристских поездок, связанных с повышенной опасностью для жизни и здоровья туристов. Страхование и медицинское обеспечение путешествий.</p>	6			
Практические занятия	6	6		
<p>1. Выполнение индивидуального задания. Составление и проведение инструктажа по технике безопасности, необходимого перед началом туристской поездки, похода, экскурсии. Оформление «памятки» для туриста</p> <p>2. Составить презентацию «Содержание аптечки для оказания первой медицинской помощи», согласно новым требованиям ГОСТ</p> <p>3. Выполнение индивидуального задания. Составление алгоритмов действий ЧС во время туристического маршрута, путешествия (в другой стране, городе, области)</p> <p>4. Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки (метод проектов)</p> <p>5. Решение ситуационных задач и составление плана действий в случае неоказания туристских услуг с учётом возможных рисков и форс-мажорных ситуаций.</p>				
Самостоятельная работа студентов:	6			

	1. Изучение ГОСТ «Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов». 2. Составление алгоритма организатора туризма в случае неоказания туристских услуг в связи с форс-мажором.			
4 семестр				
Тема 4. Организация сопровождения туристского маршрута	Содержание учебного материала:	24		ОК 1. - ОК 9. ПК 2.1.- ПК 2.6. ЛР 16-19,21-25
	1. Понятие «туристский маршрут», виды, их содержание Этапы выполнения туристского маршрута Обход маршрута: уточнение трассы, остановки, хронометрирование маршрута Организация туристского маршрута. Проведение туристского маршрута. Движение группы по маршруту Особенности организации автобусных, внутренних туров, походов Методическая разработка проведения туристского маршрута Учёт социально-демографических особенностей туристской группы при составлении и организации маршрута Должностная инструкция руководителя туристской группы. Права и обязанности руководителя туристической группы Обязанности членов туристической группы. Требования, предъявляемые к руководителю тургруппы	8		
	Практические занятия	8	8	
	1. Выполнение индивидуального задания. Составление и разработка программы внутреннего туристского маршрута (на выбор) 2. Выполнение индивидуального задания. Составление и разработка программы зарубежного туристского маршрута (на выбор) 3. Выполнение индивидуального задания. Разбор ситуационных задач на туристском маршруте (на выбор) 4. Выполнение индивидуального задания. Разработка и оформление маршрутной книжки спортивного туристского похода с разным уровнем сложности (на выбор). 5. Выполнение индивидуального задания. Составление и разработка программы тематического тура (на выбор).			
	Самостоятельная работа студентов:	8		
	1. Сбор данных о странах, объектах посещения при проведении зарубежного и внутреннего туристских маршрутов. 2. Подготовка доклада: «Развитие и внедрение экстремальных туристических маршрутов».			
Тема 5.	Содержание учебного материала:	24		ОК 1. - ОК 9.

Контроль качества и отчетная документация туристских услуг	1. Приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания. Послемаршрутное оформление документов. Правила составления отчётов по итогам туристской поездки. Маршрутная документация: технологические документы маршрута, похода, экскурсии; документы о реализации туристского маршрута; документы об обслуживании группы туристов на маршруте, отчётные документы.	8		ПК 2.5. ЛР 16-19,21-25	
	Практические занятия:	8	8		
	1. Выполнение индивидуального задания. Составление технологической карты маршрута (на выбор). 2. Выполнение индивидуального задания. Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности (в малых группах). 3. Выполнение индивидуального задания. Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии (на выбор). 4. Выполнение индивидуального задания. Составление отчёта руководителя туристической группы о прохождении маршрута. 5. Выполнение индивидуального задания. Составление рекомендаций сотрудников турфирмы и партнёров о возможности улучшения обслуживания на маршруте (по заданным ситуациям).				
	Самостоятельная работа студентов:	8			
	1. Изучение ГОСТ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских маршрутов» (метод проектов). 2. Изучение стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания. 3. Изучение ГОСТ «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» 4. Подготовка к дифференцированному зачету				
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет			ОК 1. - ОК 9. ПК 2.1.- ПК 2.6. ЛР 16-19,21-25	
		Всего:	120	48	
3 семестр					
МДК.02.02 Организация досуга туристов					
Тема 1. Культура и взаимоотношения в досуговой деятельности	Содержание учебного материала:	24		ОК 1. - ОК 9. ПК 2.5. ЛР 16-19,21-25	
	1. Понятие культуры. Влияние культуры на взаимоотношения людей. Обычаи и их влияние на поведение людей. 2. Нравственные эталоны и образцы поведения в общении с людьми. Этические принципы и нормы общения в анимационной деятельности.	8			
	Практические занятия	8	8		

	1. Выполнение индивидуального задания. Составление психологического портрета аниматора для разных групп гостей. 2. Решение ситуационных задач «Конфликтные ситуации во время анимационных программ».			
	Самостоятельная работа студентов:	8		
	1. Подготовка докладов: «Виды общения, барьеры общения», «Особенности взаимоотношений в отдельных культурах», «Типология личности».			
Тема 2. Основы анимационной деятельности	Содержание учебного материала:	24		ОК 1. - ОК 9. ПК 2.5.,ПК 2.6. ЛР 16-19,21-25
	1. Введение в основы анимации. История зарождения и пути развития организации досуга в России и за рубежом. Роль и значение анимационной деятельности в туристской индустрии. 2. Основные понятия анимации в туризме и направления анимационной театрализованной деятельности. Виды и формы анимационных мероприятий. Особенности организации анимационных программ.	8		
	Практические занятия	8	8	
	1. Выполнение индивидуального задания. Разработка календаря событий мероприятий (по выбору). 2. Выполнение индивидуального задания. Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия. 3. Составление плана спортивно-оздоровительных мероприятий.			
	Самостоятельная работа студентов:	8		
	1. Подготовка докладов: «Проблемы и перспективы развития анимационной деятельности на российском рынке».			

4 семестр

Тема 3. Индустрия развлечений в туристской деятельности	Содержание учебного материала:	48		ОК 1. - ОК 9. ПК 2.5.,ПК 2.6. ЛР 16-19,21-25
	1. Развлечения в жизни людей. Индустрия развлечений. Понятия «свободное время», «отдых», «досуг», «развлечения», их соотношения. 2. Структура рекреационного времени. Рекреационное занятие, рекреационная деятельность. 3. Предприятия, организующие спортивные зрелища. Крупнейшие спортивные мероприятия. Содержание и формы организации зрелищно-развлекательных программ. Организация досуга в клубах. Игровой бизнес	16		
	Практические занятия	16	16	
	1. Выполнение индивидуального задания. Разработка костюмированного тура с использованием мультимедийных технологий. 2. Выполнение индивидуального задания. Составление вечерней программы мероприятий для туристов (разных групп туристов) в гостинице курортного типа. 3. Подготовка презентации «Анимационная работа с детьми и подростками».			
	Самостоятельная работа студентов:	16		

	1. Подготовка докладов на тему: «Здоровый образ жизни его значение», «Клубный отдых в России», «Игорный бизнес в России». 2. Изучение нормативно-правовой документации 3. Подготовка к контрольной работе			
Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет			ОК 1. - ОК 9. ПК 2.1.- ПК 2.6. ЛР 16-19,21-25
	Всего:	51	32	
4 семестр				
Практическая подготовка	УП.02 Учебная практика	72	72	ОК 1. - ОК 9. ПК 2.1.- ПК 2.6. ЛР 16-19,21-25
	ПП.02 Производственная практика (по профилю специальности)	108	108	
Промежуточная аттестация	Экзамен по модулю			ОК 1. - ОК 9. ПК 2.1.- ПК 2.6. ЛР 16-19,21-25
	Итого:	216	260	

3. Условия реализации профессионального модуля

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Для реализации программы дисциплины должно быть предусмотрено следующее специальное помещение: **Кабинет турагентской и туроператорской деятельности.** Помещение кабинета должно соответствовать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов (СанПиН 2.4.2 № 178–02): оснащено типовым оборудованием, в том числе специализированной учебной мебелью и средствами обучения, необходимыми для выполнения требований к уровню подготовки обучающихся.

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности.

Оборудование учебного кабинета:

Парты (2-х местная)

Стулья

Стол преподавателя

Стул преподавателя

Компьютер

Доска меловая

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения

Библиотека, читальный зал с выходом в Интернет

Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:

Автоматизированное рабочее место библиотекаря

Автоматизированное рабочее место читателей

Автоматизированное рабочее место для лиц с ОВЗ

Принтер

Сканер

Стеллажи для книг

Кафедра

Выставочный стеллаж

Каталожный шкафа

Посадочные места (столы и стулья для самостоятельной работы)

Помещение для самостоятельной работы

Материальное оснащение, компьютерное и интерактивное оборудование:

Автоматизированные рабочие места обучающихся

Парты (2-х местные)

Стулья

Автоматизированные рабочие места обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду АНОПО «Челябинский колледж Комитент», с выходом в информационно-коммуникационную сеть «Интернет».

3.2. Информационное обеспечение обучения

.02.01 Технология и организация сопровождения туристов

Основная литература:

1. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/499044> (дата обращения: 24.03.2022).

Дополнительная литература:

1. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство

Юрайт, 2022. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495707> (дата обращения: 24.03.2022)

2. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Юрайт, 2018. — 331 с.

МДК.02.02 Организация досуга туристов

Основная литература:

1. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14848-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493946> (дата обращения: 24.03.2022).

2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496052> (дата обращения: 24.03.2022).

Дополнительная литература:

1. Тимохина, Т.Л. Гостиничная индустрия : учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Юрайт, 2018. — 336 с.

2. Тимохина, Т.Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М. : Юрайт, 2018. — 331 с.

Журналы:

Harvard Business Review

Россия Туристический бизнес.

Электронные образовательные ресурсы

1. eLIBRARY.RU: Научная электронная библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru>

2. Гарант: информационно-правовой портал Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garant.ru>.

5. Проект «Национальный рейтинг» <http://russia-rating.ru/info/9857.html>

7. Федеральное агентство по туризму <http://www.russiatourism.ru/>

8. ЭБС «ZNANIUM.COM» - Режим доступа: <http://znanium.com>

4. Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>уметь:</p>	<p>Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами и</p>	<p>Оценка результатов выполнения, выполненных заданий Устный опрос Заслушивание и оценивание сообщений, презентаций Анализ решения ситуативных задач Дифференцированный зачет</p>

<ul style="list-style-type: none"> - 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; <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - приёмы контроля качества предоставляемых 	<p>вопросами, не затрудняется с ответами при видеоизменении заданий, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними дискуссионными навыками и приемами, активно проявляет себя в групповой работе;</p> <p>Оценка «хорошо»</p> <p>выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении дискуссионных вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, способен проявлять себя в групповой работе;</p> <p>Оценка «удовлетворительно»</p> <p>выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении поставленных задач, не активен в групповой работе;</p> <p>Оценка «неудовлетворительно»</p> <p>выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями решает поставленных задачи или не справляется с ними самостоятельно, не</p>	<p>Экзамен по профессиональному модулю</p>
--	--	--

<p>туристу услуг;</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.	<p>принимает участие в групповой работе.</p>	
--	--	--