

Министерство образования Новосибирской области
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ
«БЕРДСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по профессиональному
модулю

ПМ.02

Предоставление услуг по
сопровождению туристов

Индекс ПМ

название ПМ

специальность

43.02.10

Туризм

код специальности

название специальности

Бердск, 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (профессионального модуля) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО):

43.02.10

код специальности

Туризм

название специальности

43.00.00

код укрупненной группы специальности

Сервис и туризм

название укрупненной группы специальности

Организация-разработчик: ГБПОУ НСО «Бердский политехнический колледж»

Разработчик(и)	преподаватель	Янеева М.А.	
	должность,	подпись	фамилия, имя, отчество
	_____	_____	_____
	должность,	подпись	фамилия, имя, отчество
	_____	_____	_____
	должность,	подпись	фамилия, имя, отчество
	_____	_____	_____

РАССМОТРЕНО

Заседание ПЦК

Протокол № 1 от 29.08 2022

Председатель ЦК

_____ Н.А. Прилепская

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора по учебно-методической работе

_____ С.В. Сак

01.09.2022

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	4
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	8
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	22
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	23

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ 02. Предоставление услуг по сопровождению туристов»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности предоставление турагентских услуг и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций и личностных результатов реализации программы воспитания и с учетом особенностей специальности 43.02.10 Туризм

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций и личностных результатов</i>
<i>ОК 1.</i>	ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
<i>ОК 2</i>	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
<i>ОК 3</i>	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
<i>ОК 4</i>	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
<i>ОК 5</i>	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
<i>ОК 6</i>	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
<i>ОК 7</i>	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий
<i>ОК 8</i>	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
<i>ОК 9</i>	Ориентироваться в условиях деятельности
<i>ЛР13</i>	Готовность обучающегося соответствовать ожиданиям работодателей: ответственный сотрудник, дисциплинированный, трудолюбивый, нацеленный на достижение поставленных задач, эффективно взаимодействующий с членами команды, сотрудничающий с другими людьми, проектно мыслящий.
<i>ЛР14</i>	Приобретение обучающимся навыка оценки информации в цифровой среде, ее достоверность, способности строить логические умозаключения на основании поступающей информации и данных.
<i>ЛР 26</i>	Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанято-

	сти
	1.1.2. Перечень профессиональных компетенций
Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Предоставление турагентских услуг
ПК 1.1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его.
ПК 1.2	Бронировать и вести документацию
ПК 1.3	Информировать потребителя о бронировании
ПК 1.4	Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя
ПК 1.5	Оформлять турпакет (турпутевки, ваучеры, страховые полисы)
ПК 1.6	Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю
ПК 1.7	Оформлять документы строгой отчетности

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	
уметь	<ul style="list-style-type: none"> – определять и анализировать потребности заказчика; – выбирать оптимальный туристский продукт; – осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных); – составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров; – взаимодействовать с потребителями и туропера-рами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения; – осуществлять бронирование с использованием современной офисной техники; – принимать участие в семинарах, обучающих турпоездках, организуемых туроператорами; – обеспечивать своевременное получение потребителем документов, необходимых для осуществления турпоездки; – разрабатывать и формировать рекламные материалы, разрабатывать рекламные акции и представлять туристский продукт на выставках, ярмарках, форумах;

	<ul style="list-style-type: none"> – представлять турпродукт индивидуальным и корпоративным потребителям; – оперировать актуальными данными о туристских услугах, входящих в турпродукт, и рассчитывать различные его варианты; – оформлять документацию заказа на расчет тура, на реализацию турпродукта; – составлять бланки, необходимые для проведения реализации турпродукта (договора, заявки); – приобретать, оформлять, вести учет и обеспечивать хранение бланков строгой отчетности; – принимать денежные средства в оплату туристической путевки на основании бланка строгой отчетности; – предоставлять потребителю полную и актуальную информацию о требованиях консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; – консультировать потребителя об особенностях заполнения пакета необходимых документов на основании консультации туроператора по оформлению виз; – доставлять туроператору пакет документов туриста, необходимых для получения виз в консульствах зарубежных стран.
<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> – структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителя; – требования российского потребителя, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора; – различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования; – методы поиска, анализа использованием различных ресурсов на русском и иностранном языках; – технологии использования базы данных; – статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; – особенности и сравнительные характеристики туристских регионов и турпродуктов; – основы маркетинга и приемы маркетинговых ис-

	<p>следований в туризме;</p> <ul style="list-style-type: none"> – виды рекламного продукта, технологии его разработки и проведения рекламных мероприятий; – характеристики турпродукта и методики расчёта его стоимости; – правила оформления деловой документации; – правила изготовления, использования, учёта и хранения бланков строгой отчетности; – перечень стран, имеющих режим безвизового и визового въезда граждан Российской Федерации; – перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение, и правила пересечения границ этих стран гражданами Российской Федерации; – требования консульств зарубежных стран к пакету документов, предоставляемых для оформления визы; – информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию.
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 480
 в том числе в форме практической подготовки 164
 Из них на освоение МДК 02.01 199
 в том числе самостоятельная работа 75
Промежуточная аттестация Э
 Из них на освоение МДК 02.02 137
 в том числе самостоятельная работа 41
Промежуточная аттестация ДЗ
 практики, в том числе учебная 72
 производственная 72

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций, личностных результатов	Наименования разделов профессионального модуля	Объем профессионального модуля, ак. час.									
		Суммарный объем нагрузки, час.	В т.ч. в форме практик. подготовки	Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем							Самостоятельная работа
				Обучение по МДК				Практики			
				Всего	В том числе			Учебная	Производственная	Консультации	
Промежут. аттест.	Лаборат. и практик. занятий	Курсовых работ (проектов)									
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	<i>12</i>
ПК 1.1-1.7 ОК 1-ОК 9 ЛР 13, 14, 26	МДК 02.01	199	124	124	Э	106		36	36	-	75
ПК 1.1-1.7 ОК 1-ОК 9 ЛР 13, 14, 26	МДК 02.02	137	96	96	ДЗ	58	-	36	36	-	41
	Производственная, учебная практика (по профилю специальности), часов	144	144					72	72		
	Промежуточная аттестация	X	<i>X</i>								
	Экзамен по ПМ								X		
	Всего:	474	364	220	-	164	-	72	72	-	116

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем в часах	Коды компетенций и личностных результатов, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Сопровождение туристов на маршруте как составная часть оказания туристских услуг			
МДК 02.01 Технология и организация сопровождения туристов			ОК 1-9
Тема 1. Предмет изучения учебной дисциплины «Технология и ор-	Содержание	16	ПК 1.2
	Цели и задачи дисциплины: изучение технологии сопровождения туристов вовремя подготовки и осуществления тура.	-	ЛР 13
	В том числе практических занятий	16	ЛР 14 ЛР 26

<p>ганизация сопровождения туристов»</p>	<p>«Технология сопровождение туристов туроператорами выездного туризма</p> <p>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.)</p> <p>2 Оценка документального сопровождения туристов: требования по 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>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>Тема 2. Виды туристского сопровождения</p>	<p>Содержание</p> <p>Информационное, документальное, операционное (технологическое), рекламационное туристское сопровождение и их характеристики. Информационное сопровождение на стадии подготовки и реализации туристской поездки.</p> <p>Документальное сопровождение: заявка, лист бронирования, клиентский договор, ваучер, мед. страховка, авиа (ж/д, автобус и др.) билеты, памятка, инструкции (инструктаж). Операционное</p>	<p>18</p> <p>2</p>	<p>ОК 1-9 ПК 1.1, ПК 1.2</p> <p>ЛР 13, 14, 26</p>

	(технологическое) сопровождение туристов: роль туроператора, поставщика туруслуг и непосредственных исполнителей по предоставлению туруслуг в операционном сопровождении.	
	В том числе практических занятий	
	«Технология сопровождения туристов туроператорами внутреннего туризма. 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.) 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) 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. 4. Оценка рекламационного сопровождения туристов: способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемых туров; организация обратной связи с клиентом, жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка. Привести примеры по каждому случаю.	16
Тема 3. Технология и организация со-	Содержание	14
	Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и	2

<p>провождения туристов, путешествующих авиационным транспортом</p>	<p>условий их приобретения. Электронный билет. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист.</p> <p>Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг. Прямые продажи авиабилетов. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре. Условия аннуляции авиабилета. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.</p> <p>Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Страховые случаи. Судебные иски и разбирательства.</p>		<p>ОК.1-9 ПК 1.1 ПК 1.2 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26</p>
	<p>В том числе практических занятий</p>		
	<p>«Авиационное обслуживание туристов в туркомпаниях.</p> <p>1. Предложения туроператора по авиабилетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: направления, авиакомпания, 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>	12	
<p>Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным</p>	<p>Содержание</p> <p>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. Организация транспортного обслуживания группы туристов:</p>	6	<p>ОК.1-9 ПК 1.1 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26</p>
		-	

транспортном	старший группы, программа туристического обслуживания, правила проезда в ж/д поездах.		
	<p>В том числе практических занятий</p> <p>«Железнодорожное обслуживание туристов туроператором внутреннего туризма.</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.</p> <p>3. В чем заключается специфика составления документации железнодорожного маршрута?</p>	6	
Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	Содержание	14	<p>ОК.1-9 ПК 1.2 ПК 1.3 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26</p>
	<p>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.</p> <p>Туристские формальности в автобусных турах. Особенности организации автобусных перевозок:</p> <p>лицензирование на пассажирские перевозки, требования по уровню сервиса, наличие двух водителей на маршруте, тахографа; наличие старшего сопровождающего в группе. 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 экс-</p>	2	

	курсионными объектами, свободное время.		
	В том числе практических занятий		
	<p>«Автобусное обслуживание туристов туроператором внутреннего туризма.</p> <p>1. Проанализировать географию экскурсионных автобусных туров туроператоров. Чем мотивированы данные направления туров, в чем заключается их содержательная сторона?</p> <p>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.</p> <p>3. Характеристика экскурсионных автобусов, задействованных в компаниях: наличие мест, оснащенность, уровень комфорта, фирма - изготовитель. Оценка действия турфирм в форсмажорных обстоятельствах (пробки, поломка автобуса технический сбой в программе и т.д.) на основе отзывов о работе фирмы в Интернете.</p>	12	
Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	Содержание	8	
	<p>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. Документальное сопровождение (туристские формальности) круизов: визы, прививки, справки, таможенные декларации. Регистрация туристов на круиз.</p> <p>Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие: круиз-</p>	2	<p>ОК.1-9 ПК 1.3 ЛР 13 ЛР 14</p>

	<p>ная 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>		ЛР 26
	<p>В том числе практических занятий</p> <p>«Туристское сопровождение во время круизов»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дать анализ стратегических программ указанных круизных операторов. 2. Основные положения инструкций для туристов, выбравших круизное плавание 3. Привести примеры организации наземного обслуживания круизных пассажиров, совершающих путешествие по Средиземному морю (не мене 3 примеров). 	6	
<p>Тема 7. Сопровождение туристов в местах размещения и во время проведения экскурсионных, анимационных и других программ</p>	<p>Содержание</p> <p>Общая характеристика гостиничного обслуживания. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Источники получения информации по размещению в гостинице.</p> <p>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.</p> <p>Технологический цикл обслуживания: бронирование, заезд, регистрация, размещение, проживание, выезд, выписка. Особенности каждого из этапов в предоставлении услуг. Взаимодействие гос-</p>	4	<p>ОК.1-9 ПК 1.1 ПК 1.2 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26</p>
		2	

	тиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и во время обслуживания в гостинице.		
	В том числе практических занятий	2	
	«Разработка памятки туристу, въезжающему в РФ».		
Тема 8. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания	Содержание	14	ОК.1 - 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26
	Основные типы туристской анимации: анимационный турмаршрут, анимационные элементы в туруслугах, дополнительные анимационные услуги на туристическом маршруте, комплексная анимационная услуга.	2	
	В том числе практических занятий	12	
	1. Разработка и проведение шоу-программы 2. Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия (работа в малых группах) 3. Составление должностной инструкции аниматора		
Тема 9. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах	Содержание	18	ОК.1 - 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ЛР 13 ЛР 14
	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. 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.	2	

	<p>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.</p>		
	<p>В том числе практических занятий</p> <p>Составление проекта программы обслуживания. Образовательная цель: научиться распознавать потребности заказчиков туристского продукта. Способствовать формированию умений по оценке готовности группы к турпоездке.</p> <p>Задание 1. Подготовка личного, группового и специального снаряжения</p> <p>Задание 2. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте</p> <p>Задание 3. Проведение страховки и спасательных работ</p> <p>Задание 4. Организация бивака и питание в походе.</p>	16	
<p>Тема 10. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов</p>	<p>Содержание</p> <p>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.</p> <p>Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов.</p> <p>. В том числе практических занятий</p> <p>Задание: Написать свод правил и требований, которые должны со-</p>	4	
		2	
		2	

	блюдовать руководители, заместители (помощники) руководителей сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов		
Тема 11. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг	Содержание	4	
	Профиль работы санаториев, санаторно-курортные возможности. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно-курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки. Санаторные объединения, туроператоры и турагенты как каналы реализации санаторных путевок. Жалобы и претензии при оказании санаторных услуг, ответственность санатории фирмы, реализующих лечебные туры.	2	
	В том числе практических занятий		
	1. Составление перечня требований к руководителю туристской группы 2. Составление сравнительной характеристики правил обеспечения безопасности в России и за рубежом	2	
Примерная тематика самостоятельной работы 1. Механизмы и технологии, предоставления услуг: поставщики услуг - туроператор – турагент – турист, поставщик услуг – турист. Влияние специфических характеристик турпродукта на особенности операционного сопровождения тура. 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. 2. 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.	75		

3. 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 56

приобретения. Туристские поезда и вагоны.

4. Ответственность железнодорожной компании, туроператора, турагента за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Вопросы страхования. Судебные иски и разбирательства.

5. Лицензирование 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.

6. Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса. Легковые автомобили и условия их проката. Судебные иски и разбирательства.

7. 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.

8. Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончании предоставления услуг.

9. 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

<p>анимационные услуги.</p> <p>10. 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.</p> <p>11. Охрана природы. При устройстве привалов, ночлегов, очагов. Рассмотрение жалоб и претензий со стороны туристов.</p> <p>12. Диагностический, лечебно-профилактический, реабилитационно-рекреационный этапы лечения и оздоровления. Особенности реализации санаторных путевок.</p> <p>13. 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.</p> <p>14. Документальное сопровождение путешествующих детей. Условия получения доверенности. Особенности планирования и организации детских туров. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления. Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИБДД. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов.</p>			
Раздел 2. Организация досуга туристов		137	
МДК 02.02 Организация досуга туристов		96	
Тема 1. Введение в предмет, цели и задачи дисциплины.	Содержание		
	<p>Связь культуры с досуговой деятельностью и анимацией.</p> <p>Основные понятия и определения.</p> <p>Досуг и анимация как технология и вид туристской деятельности.</p> <p>Досуг и рекреация.</p>	2	<p>ОК 1-9</p> <p>ПК 1.2</p> <p>ЛР 13</p>

	в том числе практических занятий		ЛР 14 ЛР 26
	Семинар проводится в форме презентаций по докладам, рассматривающим основные термины досуговой деятельности.	4	
Тема 2. Анимационный сервис - характеристика рекреационной анимации	Содержание		ОК 1-9 ПК 1.1 ПК 1.2 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26
	Функции и типология анимации. Роль элементов культуры в формировании анимационного интереса. Виды анимации как компоненты анимационных программ	4	
	в том числе практических занятий		
	Рассмотреть значение национального колорита в анимационных программах. Проследить на исторических примерах взаимосвязь гостиничных и анимационных услуг в странах мира.	6	
Тема 3. Особенности организации анимационной деятельности	Содержание		
	Анимационные маршруты. Дополнительные досуговые и анимационные услуги.	4	
	в том числе практических занятий		ОК.1-9 ПК 1.1 ПК 1.2 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26
	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, ценностных ориентаций и социальных установок.	6	
Тема 4. Методика организации и проведения туристских досуговых и	Содержание		
	Гостиничные и анимационные услуги и программы. Виды услуг и анимационные программы обслуживания для различных видов туризма. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга. Формы	4	ОК.1-9 ПК 1.1 ЛР 13 ЛР 14

анимационных программ	театрализованных анимационных мероприятий.		ЛР 26
	в том числе практических занятий		
	Изучение классификации туристов по этнической принадлежности. Классификация туристов по их отношению к проведению досуга. Национальные особенности туристов, и их учет при составлении анимационных программ.	6	
Тема 5. Структура анимационной службы. Организация работы анимационной команды в туркомплексе	Содержание	10	
	Особенности планирования в анимационной сфере деятельности. Технологический процесс создания анимационных программ. Этапы проектирования и их содержание. Смета расходов на подготовку и проведение анимационной программы.	4	ОК.1-9 ПК 1.2 ПК 1.3 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26
	в том числе практических занятий		
	Рассмотреть процессы работы анимационной службы в местах размещения туристов. Изучение возрастных особенностей групп отдыхающих при составлении программ отдыха. Структура плана работы анимационной службы.	6	
Содержание	10		
Тема 6. Управление трудовыми ресурсами	Организационная структура анимации, ее особенности и разновидности в зависимости от вида, типа и основных маркетинговых характеристик туристского объекта. Понятия: «аниматор», «методист анимационных программ», «менеджер анимационной деятельности». Требования к профессиональным качествам специалиста туристской анимации, его права и обязанности	4	ОК.1-9 ПК 1.3 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26
	в том числе практических занятий		
	Рассмотреть понятие проектная работа, проект. Детские програм-	6	

	мы, молодежные программы, спортивные программы, фольклорные программы. Понятие «рекреационные потребности человека». Рекреационные потребности и способы их удовлетворения.		
Тема 27. Сегментация рынка	Содержание	10	ОК.1-9 ПК 1.1 ПК 1.2 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26
	Функциональные особенности внутри фирменных структур: разработка анимационных программ, продвижение их на рынок; режиссерско-постановочная работа; организационная работа с исполнителями анимационных услуг; исполнение анимационных программ.	4	
	в том числе практических занятий		
	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).	6	
Тема 8. Роль анимационных	Содержание	10	ОК.1 - 9 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26
	Значение профессиональных и личностных качеств персонала анимационных служб. Характеристика профессиональных и личностных качеств персонала.	4	
	в том числе практических занятий		
	Описание особенностей работы бизнес -центров при гостинице и предоставляемых ими услуг; составление схемы организации бизнес - мероприятия в гостинице (студенты представляет себя в качестве двух сторон события один подробно описывает желаемое, другой - процесс организации бизнес -мероприятия в гостинице с подробным указанием видов услуг, предоставляемых бизнес - центром).	6	

Тема 9. Организация досуга в гостиницах и туристских комплексах. Анимация в менеджменте обслуживания туристов	Содержание	10	ОК.1-9 ПК.1.7 ЛР 13 ЛР 14 ЛР 26
	Значение и специфика маркетинга в анимационной деятельности туристского комплекса. Дифференциация рынка развлечений. Сегментация потребителей анимационных услуг.	4	
	в том числе практических занятий		
Тема 10. Технология создания и реализации досуговых и анимационных программ	Содержание	10	
	Цель и задачи контроля в анимации. Принцип организации контроля.	4	
	в том числе практических занятий		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы	Методика организации и проведения туристских досуговых и анимационных программ: 1.Событийный праздник «Студенческая масленица» 2.Событийный праздник «День космонавтики»	6	
	1. Туризм как один из видов досуговой деятельности. Современный этап развития развлекательного сервиса. Досуг и рекреация. Индустрия развлечений и культурно-досуговые развлечения.	41	
	2. Региональное моделирование анимационной деятельности.		
3. Комплексный характер реальных анимационных программ.			
4. Виды и особенности спортивно-оздоровительных программ в анимационном сервисе.			
5. Основные формы культурно-досуговых программ в анимационном сервисе. Формы работы с разными группами туристов.			

<p>6. Стратегический (долгосрочный), среднесрочный и краткосрочный анимационные планы.</p> <p>7. Договорные отношения с посредниками, партнерами, поставщиками услуг.</p> <p>8. Требования к профессиональному поведению и культуре. Мотивация труда персонала.</p> <p>9. Способы и методы повышения профессионального мастерства персонала.</p> <p>10. Дифференцированный подход и учет психодинамических особенностей личности различных сегментов потребителей.</p> <p>Формы контроля: предварительный, текущий, итоговый. Контроль за выполнением планов, контроль прибыльности, ревизия. Методический контроль. Методика контроля проведения анимационных программ</p>		
<p>Учебная практика</p> <p>Виды работ</p> <p>1. Работа с нормативными документами, со стандартами качества туристического обслуживания. Проведение проверки документов, необходимых для выхода группы на маршрут. Проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;</p> <p>2. Особенности принятия решения в сложных и экстремальных ситуациях, составление алгоритма взаимодействия со службами быстрого реагирования;</p> <p>3. Организация и проведение туристских походов; Составление перечня группового и личного снаряжения для турпохода; Составление меню;</p> <p>4. Работа руководителя при организации сопровождения туристов, путешествующих на различных видах транспорта;</p> <p>5. Особенности работы экскурсовода и инструктора-проводника на туристическом маршруте;</p> <p>6. Определение потребностей группы и индивидуальных туристов;</p> <p>7. Изучение функциональных обязанностей аниматора;</p> <p>8. Составление анимационных программ, сценарных планов, сценариев, игр;</p> <p>9. Изучение методических описаний досуговых программ для туристских групп;</p> <p>10. Контроль качества предоставляемых услуг. Оценка качества обслуживания тури-</p>	72	

стов; Составление отчетной документации.		
Производственная практика Виды работ 1. Проведение инструктажей по технике безопасности, противопожарной профилактике на предприятии. 2. Ознакомление с внутренним распорядком дня предприятия. 3. Экскурсия по подразделениям предприятия. Распределение по рабочим местам. 4. Ознакомление с производством (учредительные документы, устав, организационная структура, нормативная документация, изучение деятельности предприятия и др.). 5. Изучение основных направлений деятельности предприятия. 6. Контроль готовности группы, оборудования, транспортных средств к выходу на маршрут; 7. Инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте; 8. Координирование и контроль действий туристов на маршруте; 9. Обеспечение безопасности туристов на маршруте; 10. Контроль качества обслуживания туристов на маршруте принимающей стороной; 11. Оформление отчета о туристской поездке; 12. Написание отчёта по результатам практики. Подготовка к аттестации по итогам производственной практики.	72	
Всего	480	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности, оснащённый оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- мелованная доска
- комплект учебно-планирующей документации.

Техническими средствами:

- ноутбуки для обучающихся, в количестве 3 штук;
- компьютер с лицензионным программным обеспечением, имеющим

выход в сеть

Интернет;

- принтер;
- проектор

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

3.2.1. Основные печатные издания

1. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с.

2. Лисевич, А. В. Маркетинговые технологии в туризме : учебное пособие для СПО / А. В. Лисевич, Е. В. Лунтова, М. А. Джалаля. — Саратов : Профобразование, 2019. — 68 с.

3.2.2. Основные электронные издания

1. Акентьева С.И. организация туристской индустрии:учеб. Для студ. Учреждений сред.проф.образования/ С.И. акентьева, В.В. Игнатьева, Г.В. Петрова. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: издательский центр «Академия», 2021. – 320 с.

3.2.3. Дополнительные источники

1. Захарова, Н. А. Основы безопасности в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 165 с.

2. Исмаев, Д. К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию : учебное пособие / Д. К. Исмаев. — Москва : Книгодел, МАТГР, 2009. — 152 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1 Выявлять и анализировать запросы потребителя и возможности их реализации.	<ul style="list-style-type: none"> - правильный выбор инструментов маркетинговых исследований; - оперативность выбора источников внешней и внутренней информации; - точность соблюдения правил и процедур маркетинговых исследований; - полнота сбора маркетинговой информации. 	<p>Текущий контроль в форме:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работа на практических занятиях; - подготовка рефератов, докладов, презентаций по темам МДК; - письменные и устные опросы. Решение ситуационных задач
ПК 1.4 Рассчитывать стоимость турпакета в соответствии с заявкой потребителя.	<ul style="list-style-type: none"> - аргументированность выбора способов позиционирования турпродуктов; - составление рекламных текстов для потребителей тур услуг ; - правильность выбора и использования эффективных средств коммуникаций для формирования спроса и стимулирования сбыта тур услуг; 	<p>Зачет по производственной практике профессионального модуля.</p>
ПК 1.5 Оформлять турпакет (турпутевки,	<ul style="list-style-type: none"> - полнота и правильность составление плана проведения мероприятий в области формирования спроса и стимулирования сбыта (ФОССТИС); - полнота и оперативность представление предложений по совершенствованию работы с турагентами по реализации и продвижению турпродукта; - оптимальность выбора средств реализации и продвижения тур- 	<p>Квалификационный экзамен по профессиональному модулю.</p>

	продукта.	
ПК 1.6 Выполнять работу по оказанию визовой поддержки потребителю	<ul style="list-style-type: none"> - расчёт стоимости тур-пакета в соответствии с заявкой потребителя; - ведение документации на электронных и бумажных носителях 	
ПК 1.7 Оформлять документы строгой отчетности.	<ul style="list-style-type: none"> - заполнение бланки формы Тур-1 «Туристская путёвка»; ведение документации на электронных и бумажных носителях 	
ОК 1 Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	<ul style="list-style-type: none"> - повышение качества результата обучения по ПМ; - участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; - участие в органах студенческого самоуправления; - участие в социально-проектной деятельности. 	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы.</p> <p>Систематический анализ лекционных конспектов.</p>
ОК 2 Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	<ul style="list-style-type: none"> - выбор и применение методов и способов для организации собственной деятельности; - оценка эффективности и качества выполнения типовых методов и способов выполнения профессиональных задач. 	<p>Проведение контрольных и практических работ.</p> <p>Обобщенные итоги практических заданий.</p>
ОК 3 Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	<ul style="list-style-type: none"> - аргументированный анализ текущей ситуации; - обоснованный подбор средств для решения нестандартных профессиональной задачи; - понимание личной ответственности за предложенные решения. 	
ОК 4 Осуществлять поиск и использование информации,	<ul style="list-style-type: none"> - эффективный поиск необходимой информации для эффективного выполнения 	

<p>необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития</p>	<p>профессиональных задач, профессионального и личностного развития;</p> <ul style="list-style-type: none"> - использование различных источников, включая электронные, необходимые для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития. 	
<p>ОК 5 Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - менеджера служб бронирования с использованием информационно-коммуникационные технологии; - грамотное владение менеджерами службы бронирования гостиничных услуг информационно-коммуникационными технологиями. 	
<p>ОК 6 Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<ul style="list-style-type: none"> - взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения на основе норм деловой культуры общения; - проявление лидерских качеств; - проявление готовности к обмену информацией; - проявление терпимости к типичным конфликтным ситуациям, возникающим в ходе деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг. 	
<p>ОК 7 Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий</p>	<ul style="list-style-type: none"> - самоанализ и коррекция результатов собственной работы; - готовность менеджера брать на себя ответственность за работу других сотрудников службы бронирования. 	
<p>ОК 8 Самостоятельно определять задачи профессионального</p>	<ul style="list-style-type: none"> - организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля; - организация самосто- 	

<p>самообразованием, осознанно планировать по повышению квалификации</p>	<p>ятельного планирования повышения квалификации по направлению «Предоставление туроператорских услуг»;</p> <ul style="list-style-type: none"> - проявление самостоятельности при определении приоритетных задач профессионального и личностного развития. 	
<p>ОК 9 Ориентироваться в условиях частой смены технологий профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> - анализ инноваций, используемых в работе службы бронирования; - владение современными информационными технологиями в профессиональной деятельности менеджера службы бронирования гостиничных услуг. 	

