

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
КОЛЛЕДЖ БИЗНЕСА И ТЕХНОЛОГИЙ

СОГЛАСОВАНО

Директор колледжа

 / Л.Ф. Пелевина

« 29 » 04 2022

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и  
методической работе

 / В.Г. Шубаева

« 29 » 04 2022



**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов**

Специальность 43.02.10 Туризм

Форма обучения – заочная

Уровень образования: среднее общее образование

Вид подготовки: базовый

Год набора: 2022

Санкт-Петербург

Программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.10 Туризм.


Организация-разработчик: Колледж бизнеса и технологий ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

Разработчик(и):

Мурмилук В.И., преподаватель  
Колледжа бизнеса и технологий  
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»

  
подпись

Рецензент (ы):  
Марухнова П.И., преподаватель  
Колледжа бизнеса и технологий  
ФГБОУ ВО «СПбГЭУ»

  
подпись

Герасимов А.В., кластер тренинг-менеджер  
филиал АО «Авиелен А.Г.»



  
подпись

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой комиссии ОПОП по специальности 43.02.10 Туризм.

Протокол № 7 от 02.03 2022г.

Председатель ЦК  / В.И. Мурмилук

## **СОДЕРЖАНИЕ**

	стр.
<b>1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>6</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>7</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>15</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>16</b>
<b>6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ</b>	<b>18</b>

# 1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## Предоставление услуг по сопровождению туристов

### 1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее - программа) – является частью основной образовательной 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

**Цель:** дать основные понятия по организации досуга туристов.

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 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.

### **1.3. Рекомендуемое количество часов на освоение программы профессионального модуля:**

всего – 437 часов, в том числе:

максимальной учебной нагрузки обучающегося – 365 часов, включая:

обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося – 42 часа;

самостоятельной работы обучающегося – 323 часа;

учебной и производственной практики – 72 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

Коды профессиональных компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего часов (макс. учебная нагрузка и практики)	Объем времени, отведенный на освоение междисциплинарного курса (курсов)					Практика	
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самостоятельная работа обучающегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов если предусмотрена рассредоточенная практика)
			Всего, часов	в т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	в т.ч., курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 2.1.-2.6	<b>ПМ.02 Предоставление услуг по сопровождению туристов</b>								
	МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов	229	24	14	-	169		36	
	МДК.02.02 Организации досуга туристов	172	18	14	-	154		-	
ПК 2.1.-2.6	Производственная практика (по профилю специальности), часов (если предусмотрена итоговая (концентрированная) практика)	36							36
	<b>Всего:</b>	<b>437</b>	<b>42</b>	<b>28</b>	<b>-</b>	<b>323</b>	<b>-</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

#### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю (ПМ)

##### МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Тема 1. Технология и организация сопровождения туристов	1. Цели и задачи технологии сопровождения туристов. Способы и средства, используемые при оказании туристских услуг. Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу. Основные субъекты предоставления туров и их место в туристском сопровождении (туроператор, турагент, турист, государство)	1	2
	2. Основные правила организации туристских поездок, экскурсионных маршрутов, спортивно-туристических походов. Понятие туристский маршрут, виды и их содержание. Этапы выполнения туристского маршрута. Обход маршрута: уточнение Организация туристского маршрута. Проведение туристского маршрута. Движение группы по маршруту		2
	3. Стандарты и формы туристского обслуживания. Основные услуги при организации и сопровождении		2

	туристов: (размещение, питание, разработка и организация туристского маршрута, транспортное обслуживание туристов к месту отдыха и обратно, описание экскурсионной программы и других условий отдыха). Основные методические приемы организации и сопровождения групп с разной возрастной категорией		
	Практические занятия: 1. Составление и разработка программы внутреннего и зарубежного туристского маршрута» (на выбор) 2. Разработка и оформление маршрутной книжки спортивного туристского похода с разным уровнем сложности (на выбор). 3. Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута. 4. Деловая игра «Проведение туристского маршрута».	2	3
Тема 2. Безопасность туризма	1. Общие вопросы безопасности в туризме. Правила проведения инструктажа туристской группы. Правила и инструкции по технике безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода	1	2
	2. Сотрудничество туристской фирмы с региональным управлением МЧС, ГАИ, органами общественного порядка, местными органами спасения на водах, учреждениями здравоохранения, гидрометеорологической службой.		2
	3. Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Факторы риска в туризме в зависимости от видов туризма. Специфические правила поведения при посещении различных достопримечательностей		2
	4. Правила и инструкции по технике безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода. Правила оказания первой медицинской помощи, в том числе при организации туристских поездок, связанных с повышенной опасностью для жизни и здоровья туриста		2
	5. Страхование и медицинское обеспечение путешествий. Виды страхования в сфере туризма.		2
	Практические занятия 1. Составление и проведение инструктажа по технике безопасности, необходимого перед началом туристской поездки, похода, экскурсии; Оформление «памятки» для туриста  2. Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций, и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев.  3. Составление алгоритмов действий в ЧС во время туристического маршрута, путешествия (в другой стране, городе, области)  4. Разработка плана мероприятий по устранению последствий некачественных услуг, оказанных в процессе организации туристской поездки.  5. Решение ситуационных задач и составление плана действий в случае неоказания туристских услуг с учетом возможных рисков и форс-мажорных ситуаций	2	3
Тема 3. Контроль качества и отчетная документация туристских услуг	1. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг. Стандарты качества туристского, ресторанного и гостиничного обслуживания. Маршрутная документация: технологические документы маршрута.	1	2
	2. Послемаршрутное оформление документов. Правила составления отчетов по итогам туристской поездки.		2
	Практические занятия 1. Составление технологической карты маршрута (на выбор). 2. Разработка пакета документов для туристского похода с разным уровнем сложности (в малых группах). 3. Формирование технологической карты экскурсии и схемы трассы маршрута транспортной экскурсии	2	3



	(на выбор). 4. Составление отчета руководителя туристской группы о прохождении маршрута. 5. Деловая игра: «Организация и реализация контроля качества туристских услуг»		
Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	1. Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения. Электронный билет. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист.	1	2
	2. Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг.		2
	3. Прямые продажи авиабилетов. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре. Условия аннуляции авиабилета. Паспортно-визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении.		2
	4. Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Страховые случаи. Судебные иски и разбирательства.		2
Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	1. Общая характеристика железнодорожных туров. Государственные и частные железнодорожные компании на рынке туруслуг. Монопольное положение РЖД в России: преимущества и недостатки. Источники получения информации по железнодорожным перевозкам.	1	2
	2. Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов. Плацкарт, купе, СВ. Электронный билет. Продажа ж/д билетов в офисе туроператора. Бронирование и продажа ж/д билетов через железнодорожные кассы. Групповые билеты и условия их приобретения. Туристские поезда и вагоны.		2
	3. Организация транспортного обслуживания группы туристов: старший группы, программа туристического обслуживания, правила проезда в ж/д поездах.		2
	4. Ответственность железнодорожной компании, туроператора, турагента за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание.		2
	Практическое занятие 1. Предложения туроператора по железнодорожным билетам (в пакетах туруслуг и при индивидуальной продаже: маршруты, виды поездов и билетов, частота рейсов, условия продажи билетов). 2. Условия и правила групповых перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте. 3. Специфика составления документации железнодорожного маршрута.	2	3
Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	1. Общая характеристика автомобильных туров. Автобусные перевозки и их место в оказании транспортных услуг в туристической отрасли. Организация международных автобусных перевозок и перевозок внутри страны. Регулярные и чартерные автобусные перевозки. Трансферы. Экскурсионное автобусное обслуживание.	1	2
	2. 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.		2
	3. Туристские формальности в автобусных турах. Особенности организации автобусных перевозок: лицензирование на пассажирские перевозки, требования по уровню сервиса, наличие двух водителей на маршруте, наличие старшего сопровождающего в группе.		2
	4. Регламент по проведению турпрограммы: время, место встречи группы, время отправления автобуса, инструктаж для путешествующих в туре по поведению в автобусе; время, отводимое на ознакомление с экскурсионными объектами, свободное время.		2
	5. Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса. Легковые автомобили и условия их проката. Судебные иски и разбирательства.		2
Тема 7. Технология и организация сопровождения туристов,	1. Общая характеристика круизов. Специфика круизного плавания по сравнению с другими видами путешествий. Инструкции для туристов, собирающихся в круизное плавание. Морские круизы, их виды и регионы распространения, схема предоставления услуг.	1	2

путешествующих в круизах	2. Речные круизы и их особенности. Речные круизы за рубежом и в нашей стране. Тенденции развития круизного плавания в мире и России. Фрахт-контракт – договор между круизной компанией (морским пароходством) и туроператором. Бербоут-чартер – длительная аренда речных судов. Источники получения информации по круизам.		2
	3. Документальное сопровождение (туристские формальности) круизов: визы, прививки, справки, таможенные декларации. Регистрация туристов на круиз.		2
	4. Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие: круизная компания (морское или речное пароходство), управление судоходства (трест судовых ресторанов или компания посредник, обеспечивающая питание и другие услуги во время круиза на борту), принимающие фирмы по маршруту движения, предоставляющие экскурсионные и другие услуги. Рекламационное сопровождение туристов во время круиза и после него.		2
Тема 8. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения	1. Общая характеристика гостиничного обслуживания. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Источники получения информации по размещению в гостинице.	1	2
	2. Документальное сопровождение, необходимое для заезда туриста в гостиницу: гарантированное бронирование по предварительной оплате и предъявлению оплаченного счета или квитанции, гарантии кредитной карты, договорные гарантии компании или корпорации, ваучер, оплата наличными у стойки		2
	3. Технологический учебный цикл обслуживания: бронирование, заезд, регистрация, размещение, проживание, выезд, выписка. Особенности каждого из этапов в предоставлении услуг. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и во время обслуживания в гостинице.		2
	4. Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончании предоставления услуг.		2
	Практические занятия 1. В игровой форме моделируется ситуация по разработке памятки туристу, въезжающему на территорию РФ. В ходе занятия приобретается опыт работы с конкретными документами, необходимыми для пребывания в РФ; отрабатывается предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульства РФ к иностранному туристу.	2	3
Тема 9. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания	1. Основные типы туристской анимации: анимационный турмаршрут, анимационные элементы в туруслугах, дополнительные анимационные услуги на туристическом маршруте, комплексная анимационная услуга.	1	2
	2. Технология проведения массового мероприятия. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации. Формула анимации: использование интереса, оживление экспозиции, включение туристов в действие, разнообразие развлечений. Рекламации на анимационные услуги.		2
	Практическое занятие 1. Разработка и проведение шоу-программы, специфика организации. 2. Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия 3. Составление должностной инструкции аниматора	2	3
Тема 10. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах	1. Общая характеристика спортивно-туристских походов. Соревнования на маршрутах, включающие преодоление категоризованных 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	1	2
	2. Спортивные походы - командный вид спорта. Источники получения информации по участию в спортивно-туристских походах. Документальное сопровождение в спортивно-туристских походах. Требования предъявляемые к субъектам туристической деятельности при организации ими активного отдыха для туристов.		2
	3. Место инструктора и инструктажа 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		2

	(реммастер), метеоролог, казначей, хронометрист, летописец, фотограф и др.		2
	4. Основные навыки туриста: оказание первой медицинской помощи, организация и проведение эвакуации пострадавших, навыки выбора места и установки лагеря и временных стоянок, работы с веревками и техническими средствами наведения переправ, страховки и т.д., техники движения и преодоления препятствий различного характера, организации порядка движения и иных действий в группе, выживания в экстремальных ситуациях.		
	5. Причины, способствующие возникновению несчастного случая. Системный анализ структуры обеспечения безопасности участников туристских походов на классификационной основе. Передвижение по болоту, при преодолении водных препятствий, при преодолении горных склонов, при пожарной безопасности в лесах. Охрана природы. При устройстве привалов, ночлегов, очагов. Рассмотрение жалоб и претензий со стороны туристов.		
	Практическое занятие 1. Составление проекта программы обслуживания 2. Подготовка личного, группового и специального снаряжения 3. Тактика преодоления препятствий и порядок движения на маршруте 4. Организация бивака и питание в походе.	2	3
Тема 11. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	Самостоятельная работа		
	1. Возрастные ограничения и ограничения по здоровью как особые критерии для разработки технологий по оказанию туристских услуг. Дети, путешествующие с родителями (или одним родителем), без родителей в составе группы.	85	2
	2. Документальное сопровождение путешествующих детей. Условия получения доверенности. Особенности планирования и организации детских туров. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления.		2
	3. Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИБДД. Особенности организации туристского сопровождения инвалидов		2
	4. Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов.		2
	Самостоятельная работа		
Тема 12. Особенности сопровождения туристов во время, накануне и во время предоставления санаторных услуг	1. Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Источники получения информации по санаторным услугам в России и за рубежом.	84	2
	2. Профиль работы санаториев, санаторно-курортные возможности. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно-курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки.		2
	3. Диагностический, лечебно-профилактический, реабилитационно-рекреационный этапы лечения и оздоровления. Особенности реализации санаторных путевок.		2
	4. Санаторные объединения, туроператоры и турагенты как каналы реализации санаторных путевок. Жалобы и претензии при оказании санаторных услуг, ответственность санатория и фирмы, реализующих лечебные туры.		2
	Учебная практика	36	3

### МДК.02.02 Организация досуга туристов

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем часов	Уровень освоения
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>Тема 1. Основы анимационной</b>	Содержание учебного материала	2	
	<b>1. Теоретические основы анимации и анимационной деятельности</b> Формула анимации. Анимационная деятельность и ее творческие основы. Связь культуры с анимаци-		2

деятельности	ей. Функции и типология анимации. Виды анимации как компоненты анимационных программ. Особенности индустрии досуга и развлекательного сервиса в России и за рубежом.		
	<b>2. Анимационные программы в сфере услуг</b> Анимационный сервис- характеристика рекреационной анимации. Дополнительные анимационные услуги. Комплексный характер реальных анимационных программ. Анимация как вид культурно-досуговой деятельности. Технологический процесс создания анимационных программ.		2
	<b>3. Особенности организации анимационной деятельности.</b> 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. Анимационная служба. Планирование и организация деятельности. Структура, принципы подбора сотрудников. Управление, анализ и контроль. Мотивация и специфика труда. Правила поведения аниматоров. Формы и методы работы. Материальная база для обеспечения эффективной работы анимационной службы.		2
	Практические занятия 1. Отслеживание на конкретном историческом примере, взаимосвязь анимационных и гостиничных услуг. 2. Заслушивание докладов на темы «Русский фольклор в анимационных программах». «Праздник как анимационное мероприятие». «Программное анимационное воздействие» 3. Подбор примеров анимационных программ, в которых сочетаются различные виды анимации 4. Составление трудограммы профессии аниматора.	2	3
Тема 2. Организация обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах	Содержание учебного материала	2	
	<b>1. Гостиничная и туристская анимация.</b> 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.		2
	<b>2. Индустрия развлечений и отдыха.</b> 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.		2
	<b>3. Тематические парки развлечений, их признаки и классификация.</b> Тематические парки в Европе и США. Парки отдыха в России. Анимационные программы в тематических парках. Развлекательные центры в России. Игровой бизнес в анимационной деятельности.		2
	Практические занятия 1. Составление программ для семейного досуга. 2. Подбор различных примеров анимационных программ в экологическом и этнографическом туризме. 3. Подготовка докладов на темы: «Проблемы перспективы развития анимационной деятельности на российском рынке». «Анализ деятельности городского парка отдыха и видов анимационных программ для населения» (на конкретном примере).	2	3
Тема 3. Контроль качества предоставляемых туристу услуг	Самостоятельная работа	52	3
	<b>1. Показатели качества обслуживания на предприятиях и их классификация</b> Качество услуг. Показатели качества. Классификация показателей качества услуг. Показатель качества обслуживания на предприятиях.		
	<b>2. Контроль и оценка качества услуги.</b> Оценка качества туристского обслуживания. Система качества. Стандарт		
	<b>3. Сертификация туристских услуг.</b>		

	Правила сертификации туристских услуг и услуг гостиниц. Обязательная сертификация туристских услуг и услуг гостиниц		
	Практические занятия 1. Описание порядка проведения внешней проверки качества. 2. Анализ отчета результатов внешней проверки качества 3. Определение собственной позиции в отношении современного понимания качественного образования и уточнить цели образования с точки зрения его качества	2	3
Тема 4. Стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания	Самостоятельная работа		
	1. <b>Профессиональные стандарты гостиничного хозяйства.</b> Международная классификация гостиниц. Классификация гостиниц в Российской Федерации. Международные гостиничные цепи. Основные модели организации гостиничного дела	52	3
	2. <b>Профессиональные стандарты (квалификационные требования) к основным должностям работников туристской индустрии.</b> Организационная структура управления гостиничным предприятием. Службы гостиницы и их характеристика		
	3. <b>Качество и конкуренция в гостиничном бизнесе</b> Неудачи гостиничных предприятий в технологии обслуживания, в неверно проводимой политике в области качества услуг и управления персоналом.		
Тема 5. Оказание первой медицинской помощи в чрезвычайных ситуациях, телефоны службы помощи	Практические занятия 1. Описание примеров с помощью чего можно оценить качество туристического и гостиничного обслуживания 2. Сравнение в таблице два гостиничных или туристических комплекса на выявление качества обслуживания клиентов	2	3
	Самостоятельная работа		
	1. <b>Личная гигиена туриста и оказание первой медицинской помощи</b> Обморожение. Ожоги. Потертости и мозоли. Пищевое отравление. Солнечный и тепловой удары. Переломы. Вывихи. Растяжение связок. Помощь тонувшему. Повязки. Иммобилизация. Транспортировка пострадавшего	50	3
	2. <b>Действия туристов (туристских групп) при возникновении чрезвычайной ситуации.</b> 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. <b>Комплектование медицинской аптечки.</b> Принципы комплектования походной аптечки лекарственными средствами и порядок их упаковки		
	4. <b>Обращение в чрезвычайных ситуациях в службы помощи</b> Единый европейский номер для звонков в чрезвычайных ситуациях. Пожарная спасательная служба ЧР. Служба скорой помощи. Полиция ЧР. Муниципальная (городская) полиция. Порядок ведения телефонного разговора при угрозе взрыва.		
	Практические занятия 1. Назначение, устройство и правила пользования аптечкой индивидуальной, пакетом перевязочным медицинским индивидуальным (ППМИ), сумкой медицинской санитарной, пакетом противохимическим индивидуальным (ИПП), перевязочным материалом. ППМИ, его устройство, состав, правила вскрытия. 2. Изготовление жгута из подручных средств. Первая помощь при кровотечении из внутренних органов. Тренировка в наложении повязок, жгута, первой медицинской помощи при внутреннем кровотечении.	6	3

	3. Способы оказания первой медицинской помощи при вывихах, переломах конечностей, ребер, костей черепа, позвоночника и газа. Способы транспортировки при различных переломах. 4. Тренировка спасателей в оказании первой медицинской помощи при несчастных случаях. Профилактика теплового и солнечного ударов. Первая помощь.		
<b>Производственная практика</b>		36	3
<b>Итого</b>		437	

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

МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов	Ауд. 2401 Кабинет информационно-экскурсионной деятельности Учебная мебель на 30 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая-1 шт., шкаф платяной -1 шт; Компьютер преподавателя LenovoIntelCore i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media; Перечень лицензионного программного обеспечения: MicrosoftWindowsProfessional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г, MicrosoftOfficeProfessional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), 7-Zip (freeware).. АСУ ЭДЕЛЬВЕЙС- ООО Эделинк соглашение о сотрудничестве №1 от 12.12.2019.
МДК.02.02 Организация досуга туристов	Ауд. 2401 Кабинет информационно-экскурсионной деятельности Учебная мебель на 30 посадочных мест, рабочее место преподавателя, доска меловая-1 шт., шкаф платяной -1 шт; Компьютер преподавателя LenovoIntelCore i3-2100 CPU 3.1GHz с монитором Acer V193; Проектор SANYO с экраном Media; Перечень лицензионного программного обеспечения: MicrosoftWindowsProfessional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г, MicrosoftOfficeProfessional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г), 7-Zip (freeware).. АСУ ЭДЕЛЬВЕЙС- ООО Эделинк соглашение о сотрудничестве №1 от 12.12.2019.

### 4.2. Информационное обеспечение обучения

#### МДК.02.01 Технология и организация сопровождения туристов

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ дополнительная литература	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электронные ресурсы
Суворова, Г.М. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : Учебное пособие для СПО / отв. ред. Суворова Г. М.-2-е изд., испр. и доп.-Москва : Юрайт, 2021-195 с.-(Профессиональное образование)	осн.		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Балюк, А. Д. Экскурсоведение : Учебное пособие для вузов / Балюк А. Д. — 3-е изд., пер. и доп. — Москва : Юрайт, 2019 .— 235 с.	осн		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : Учебник / Скобельцына А. С., Шарухин А. П. — 2-е изд., пер. и доп. — Москва : Юрайт, 2019 .— 262 с.	доп		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>
Никитина, О. А. История курортного дела и спа-индустрии : Учебное пособие / Никитина О. А. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Юрайт, 2019.— 183 с.	доп		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>

## МДК.02.02 Технология организации досуга туристов

Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)	Основная/ допол- нительная лите- ратура	Книгообеспеченность	
		Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ	Электрон- ные ресурсы
Архипова О. В. Организация культурно-досуговой деятельно- сти на предприятии гостеприимства : учебное пособие / О.В.Архипова ; М-во науки и высш. образования Рос. Федерации, С.-Петерб. гос. экон. ун-т, Каф. гостинич. и рестор. бизнеса .— (1 файл : 1,28 МБ) .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018 -64с.	осн		<a href="#">ЭБ OPAC.UNEC ON.RU.</a>
Скобельцына, А. С. Введение в гостеприимство : учебное пособие / А. С. Скобельцына. — Санкт-Петербург : Изд-во СПбГЭУ, 2018-179с.	доп		<a href="#">ЭБ OPAC.UNEC ON.RU</a>
Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно- экскурсионной деятельности : Учебник для СПО / Скобельцына А. С., Шарухин А. П.-3-е изд., пер. и доп-Москва : Юрайт, 2021-247 с.- (Профессиональное образование).	доп		<a href="#">ЭБС Юрайт</a>

### 4.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Теоретические занятия и учебная практика проводятся в образовательном учреждении. В процессе обучения используются имитационные и информационно-коммуникационные технологии. Консультации обучающихся проводятся в соответствии с графиком консультаций, составленным учебным заведением.

### 4.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по модулю ПМ: высшее специальное образование, соответствующее профилю модуля.

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

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспорт- ных средств к выходу на маршрут	- демонстрация знаний по разра- ботки инновационной модели организации туристических по- ездов и экскурсий с группой ту- ристов, - исследование россий- ского рынка въездного и выезд- ного туризма	Тестирование



ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- изложение прав и обязанностей участников похода, экспедиции, экскурсии (на выбор);</li> <li>- демонстрация навыков заполнения необходимой документации по технике безопасности при организации туристических поездок</li> </ul>	Экспертная оценка выполнения практического задания
ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	- демонстрация знания по разработки наглядного иллюстрированного материала на тему «Правила поведения в транспорте» для демонстрации туристической группе, возрастная категория на выбор студента.	Экспертная оценка выполнения практического задания на практике
ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение частых причин травматизма и несчастных случаев в туризме, и возможные способы их решения.</li> <li>- изложение знаний при составлении индивидуальной инструкции по технике безопасности при организации туристических походов и поездок</li> </ul>	Экспертная оценка выполнения практического задания на практическом экзамене
ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- определение качества обслуживания туристов в гостиничных или туристических комплексах;</li> <li>- демонстрация методов оценки качества туристического и гостиничного обслуживания.</li> </ul>	Устный экзамен
ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.	- демонстрация навыков оформления маршрутной (заявочной) книжки и отчета о проведении туристической поездки.	Квалификационный экзамен

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

<b>Результаты (освоенные общие компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Повышение интереса к изучаемой дисциплине и к получению знаний в целом, расширение кругозора, углубление знаний	Наблюдение и оценка на практических занятиях. Наличие положительных отзывов по итогам учебной практики.
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач,	Проблемные задания по порядку организации туристского офиса	Экспертная оценка решения ситуационных задач. Наблюдение и эксперт-

оценивать их эффективность и качество		ная оценка на практических занятиях, в процессе учебной практики
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Активное стремление к положительному решению стандартных и нестандартных профессиональных задач. Самоанализ и коррекция результатов собственной работы	Наблюдение во время учебной практики. Экспертная оценка решения профессиональных ситуационных задач
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	Написание рефератов, докладов, сообщений по темам специальности	Участие в конкурсах, конференциях, тематических беседах
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Посещение библиотек, работа с Интернетом, просмотр познавательных каналов TV.	Обсуждение сообщений, докладов, рефератов. Оценка в журнале
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Слаженность работы в коллективе, терпимость, общая культура, компетентность, вежливые уважительные взаимоотношения	Наблюдение и экспертная оценка на практических и лекционных занятиях, в процессе учебной практики
ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий	Активность в работе на практических занятиях, в работе группами на теоретических занятиях, лидерские качества при решении проблемных задач	Обсуждение результатов работы, оценка в журнале
ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	Ответы на проблемные вопросы.	Наблюдение в комплексе за поведение и работой студентов в течение всего учебного процесса
ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	Осознанный интерес студентов ко всему новому в технике и науке	Оценка их участия в беседах, обсуждениях, докладах, конкурсах, конференциях

## 6. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья КБ иТ обеспечивает:

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

**РЕЦЕНЗИЯ**  
**на рабочую программу профессионального модуля 02 «Предоставление**  
**услуг по сопровождению туристов», на 2022/23 год набора**  
**Мурмилюка Виталия Ивановича,**  
**преподавателя Санкт-Петербургского государственного экономического**  
**университета**  
**Колледж бизнеса и технологий**

Программа профессионального модуля 02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» предназначена для реализации государственных требований к уровню подготовки выпускников по специальности среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм».

Программа профессионального модуля 02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» составлена на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования, разработанным Министерством образования Российской Федерации.

Программа ПМ 02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» содержит следующие элементы: титульный лист, паспорт (указана область применения программы, место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы, цели и задачи, объем учебной дисциплины и виды учебной работы); тематический план и содержание учебной дисциплины, условия реализации программы (требования к минимальному материально-техническому обеспечению, перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы); контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины.

Тематика и формы контроля соответствуют целям и задачам профессионального модуля. Четко сформулированная цель программы и структура находятся в логическом соответствии.

Содержание программы направлено на достижение результатов, определяемых ФГОС. Содержание отражает последовательность формирования знаний, указанных в ФГОС. В полной мере отражены виды работ, направленные на приобретение умений.

Программа может быть рекомендована для использования в образовательном процессе ФГБОУ ВО «Санкт-Петербургский государственный экономический университет» Колледж бизнеса и технологий.

Рецензент:

Кластер тренинг-менеджер филиал АО «Авилен А.Г.» \_\_\_\_\_ / Герасимов А.В.

