

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа



О.Б. Прохорова

31 августа 2020 г

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

основной профессиональной образовательной программы
43.02.10 ТУРИЗМ


Челябинск 2020


Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» основной профессиональной образовательной программы по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 «Туризм» рассмотрена и одобрена на заседании Педагогического совета № 1, протокол № 1 от «28» августа 2020 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора

Специалист по УМР


Л.П. Попков а
« 28 » августа 2020 г.


О.А. Швецова
« 28 » августа 2020 г.

Разработчик: И.В. Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление услуг по сопровождению туристов» разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 «Туризм».

1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее рабочая программа) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО **43.02.10 Туризм** в части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): **Предоставление услуг по сопровождению туристов** и соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2. Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3. Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4. Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения модуля

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

иметь практический опыт:

- оценки готовности группы к турпоездке;
- проведения инструктажа туристов на русском и иностранном языках;
- сопровождения туристов на маршруте;
- организации досуга туристов;
- контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- составления отчёта по итогам туристской поездки;

уметь:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопут-

ствующих 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.

2 РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности (ВПД) **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 Объём времени на освоение программы профессионального модуля и виды учебной работы

Максимальная учебная нагрузка (всего по МДК 02.01)	78
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 02.01)	52
в том числе:	
теоретические занятия	28
практические занятия	20
контрольные занятия / точки рубежного контроля	4
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет (зачет) по МДК 02	–
Самостоятельная работа обучающегося по МДК 02.01 (всего)	26
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	10
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты,	16

НИРС)	
Учебная практика по МДК 02.01	18
Производственная практика по МДК 02.01	18
Промежуточная аттестация по МДК 02.01 (итоговая по междисциплинарному курсу) – не предусмотрено	
Максимальная учебная нагрузка (всего по МДК 02.02)	78
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 02.02)	52
в том числе:	
теоретические занятия	28
практические занятия	20
контрольные занятия / точки рубежного контроля	4
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет (зачет) по МДК 02.02	-
Самостоятельная работа обучающегося по МДК 02.02 (всего)	26
в том числе:	
внеаудиторная самостоятельная (домашняя) работа	26
индивидуальная учебно-научная работа (рефераты, проекты, НИРС)	-
Учебная практика по МДК 02.02	18
Производственная практика по МДК 02.02	18
Промежуточная аттестация по МДК 02.02 (итоговая по междисциплинарному курсу) – не предусмотрено	
Итоговая аттестация по ПМ – в форме экзамена квалификационного	

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебных кабинетов и лабораторий, оснащенных оборудованием:

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности:

- 1) Проектор,
- 2) Компьютер,
- 3) Выход в Интернет,
- 4) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip
- 5) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал.

Кабинет информационно-экскурсионной деятельности:

- 1) Проектор,
- 2) Компьютер,
- 3) Выход в Интернет,

- 4) Про
- 5) программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip
- 6) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал.

Лаборатория «Информационно-коммуникационных технологий»:

- 1) Компьютер,
- 2) Выход в Интернет,
- 3) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip.
- 4) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал,
 - средства контроля.

Мультимедийная лаборатория иностранных языков :

- 1) Компьютер,
- 2) Выход в Интернет,
- 3) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip.
- 4) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал,
 - средства контроля.

«Учебный (тренинговый) офис»:

- 1) Компьютер,
- 2) Выход в Интернет,
- 3) Программное обеспечение:
 - WindowsXPProfessional,
 - MSOffice,
 - 7-Zip.
- 4) Наглядные средства обучения:
 - дидактический материал,
 - средства контроля.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику.

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература:

1.Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 157 с. — (Профессиональное образование). —

ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/453224>

2. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 472 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13683-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/466298>

3. 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, 2020. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456962>

Дополнительная литература:

1. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст] : учеб. пособие. — М.: Инфра-М, 2014

2. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой [Текст] : учебное пособие для ВПО. — М.: Инфра-М, 2014

3. Матюхина, Ю. А. Организация туристской индустрии [Текст] : учеб. пособие для СПО. — М.: Инфра-М, 2014

4. Брашнов, Д. Г. Гостиничный сервис и туризм [Текст] : учеб. пособие . — М.: Альфа М., 2015

5. Чудновский, А. Д. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления [Текст] : учеб. пособие.— М.: Инфра-М, 2014

6. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие.— М.: Форум, 2014

7. Бикташева, Д. Л. Менеджмент в туризме [Текст] : учеб. пособие для СПО. — М.: Инфра-М, 2014

8. Скобельцына, А. С. Технология и организация экскурсионных услуг [Текст] : учебник для ВПО. — М.: Академия, 2013

9. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма [Текст] : учеб. пособие для ВПО. — М., 2014

4.3 Общие требования к организации образовательного процесса

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

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

Студентам обеспечивается возможность формирования индивидуальной траектории обучения в рамках программы модуля; организуется самостоятельная работа студентов под управлением

Оценка качества освоения профессионального модуля включает текущий контроль знаний и промежуточную аттестацию. Текущий контроль проводится в пределах учебного времени, отведенного на соответствующий раздел модуля, как традиционными, так и инновационными методами, включая компьютерные технологии. Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.

4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса

Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам): Высшее профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» или в области, соответствующей преподаваемой дисциплине, без предъявления требований к стажу работы, либо высшее профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.

Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой.

Инженерно-педагогический состав: дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин. Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла, эти преподаватели должны проходить стажировку в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

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

5.1 Система контроля и оценки результатов освоения обучающимися программы профессионального модуля

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

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК.1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	Демонстрация интереса к будущей профессии;	Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике

<p>ОК.2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество</p>	<p>Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области предоставления турагентских услуг; оценка эффективности и качества выполнения;</p>	<p>Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике</p>
<p>ОК.3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.</p>	<p>Решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области предоставления турагентских услуг.</p>	<p>Оценка самостоятельной работы. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике</p>
<p>ОК.4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.</p>	<p>Эффективный поиск необходимой информации; использование различных источников, включая электронные;</p>	<p>Оценка самостоятельной работы. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике</p>
<p>ОК.5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>Работа на оборудовании с применением программного обеспечения;</p>	<p>Оценка самостоятельной работы. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике</p>
<p>ОК.6. Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения;</p>	<p>Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике</p>
<p>ОК.7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчинённых), резуль-</p>	<p>Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и мастерами в ходе обучения.</p>	<p>Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике</p>

тат выполнения заданий.		тике
ОК.8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.	Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике
ОК.9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.	Анализ инноваций в области индустрии туризма и нормативно-правовой базы	Решение ситуационных задач. Интерпретация наблюдений и оценка лабораторных, практических занятий при выполнении работ по учебной практике

5.2 Критерии оценки

Критерии оценки практических навыков:

Оценка «отлично» ставится в том случае, если студент:

- свободно применяет полученные знания при выполнении практических заданий;
- выполнил работу в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий;
- в письменном отчете по работе правильно и аккуратно выполнены все записи;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, дает точное определение и истолкование основных понятий, использует специальную терминологию дисциплины, не затрудняется при ответах на видоизмененные вопросы, сопровождает ответ примерами.

Оценка «хорошо» ставится, если:

- выполнены требования к оценке «отлично», но допущены 2 – 3 недочета при выполнении практических заданий и студент может их исправить самостоятельно или при небольшой помощи преподавателя;
- в письменном отчете по работе делает незначительные ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы не допускает серьезных ошибок, легко устраняет отдельные неточности, но затрудняется в применении знаний в новой ситуации, приведении примеров.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью, но объем выполненной части позволяет получить правильные результаты и выводы;
- в ходе выполнения работы студент продемонстрировал слабые практические навыки, были допущены ошибки;
- студент умеет применять полученные знания при решении простых задач по готовому алгоритму;

- в письменном отчете по работе допущены ошибки;
- при ответах на контрольные вопросы правильно понимает их сущность, но в ответе имеются отдельные пробелы и при самостоятельном воспроизведении материала требует дополнительных и уточняющих вопросов преподавателя.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если:

- практическая работа выполнена не полностью и объем выполненной работы не позволяет сделать правильных выводов, у студента имеются лишь отдельные представления об изученном материале, большая часть материала не усвоена;
- в письменном отчете по работе допущены грубые ошибки, либо он вообще отсутствует;
- на контрольные вопросы студент не может дать ответов, так как не овладел основными знаниями и умениями в соответствии с требованиями программы.

Критерии оценки лабораторных работ:

№	Критерий(макс.)	баллы
1	Полнота выполнения задания. Самостоятельность выполнения	1
2	Аргументированность и доказательность основных положений	1
3	Наличие, качество и адекватность способов выполнения работы	1
4	Логическая последовательность, правильность употребления терминов, фиксирование схем, фамилий, формул и т.п.	1
5	Умение делать выводы резюмирующие основные положения материала	1
	Итого	5

Критерии оценки ситуационной задачи:

оценка **«отлично»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, последовательное, грамотное, с теоретическими обоснованиями (в т.ч. из лекционного курса), с необходимым схематическими изображениями и демонстрациями, ответы на дополнительные вопросы верные, четкие.

оценка **«хорошо»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения подробное, но недостаточно логичное, с единичными ошибками в деталях, некоторыми затруднениями в теоретическом обосновании (в т.ч. из лекционного материала), в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы верные, но недостаточно четкие.

оценка **«удовлетворительно»**: ответ на вопрос задачи дан правильный. Объяснение хода ее решения недостаточно полное, не последовательное, с ошибками, слабым теоретическим обоснованием (в т.ч. лекционным материалом), со значительными затруднениями и ошибками в схематических изображениях, ответы на дополнительные вопросы недостаточно четкие, с ошибками в деталях.

оценка **«неудовлетворительно»**: ответ на вопрос задачи дан не правильный. Объяснение хода ее решения дано неполное, не последовательное, с грубыми ошибками, без теоретического обоснования (в т.ч. лекционным материалом), без умения

схематических изображений или с большим количеством ошибок, ответы на дополнительные вопросы неправильные или отсутствуют.