Министерство образования Самарской области

**АССОЦИАЦИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ "ИНСТИТУТ НАПРАВО.РУ"**

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Директора
от 04.08.2025г. № 028/5/с
Воробьев К.А.

# УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

МДК.02.04 Организация сопровождения туристов и экскурсантов

Специальность 43.02.16
Туризм и гостеприимство

Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству
Очная форма обучения
На базе основного общего образования
Срок получения образования: 2 года 10 месяцев

Тольятти, 2025г.

## Порядок выполнения учебных работ

МДК.02.04 Организация сопровождения туристов и экскурсантов. Специальность 43.02.16 «Туризм и гостеприимство». Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству.

Основание разработки: Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 12.12.2022 № 1100 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство» с изменениями от 03.07.2024 № 464.

| Показатель | Часы |
|---|---|
| Общий объём | 26 |
| Учебные занятия и практики | 24 |
| Самостоятельная работа | 2 |
| Промежуточная аттестация | 0 |
| Обязательная часть | 0 |
| Вариативная часть | 26 |

Распределение по семестрам: 5 семестр — 26 ч..

Промежуточная аттестация: Дифференцированный зачёт (семестр 5).

Междисциплинарный курс входит в профессиональный модуль ПМ.02. Оценка результатов курса учитывается при проведении экзамена по профессиональному модулю.

**Организация сопровождения туристов и экскурсантов**

**Цель:** познакомиться с комплексом основных документов, выдаваемых туристу перед поездкой

Подготовка документов руководителя группы при выходе на маршрут: формирование пакета документов согласно правилам по составленному перечню; проверка наличия ваучеров на транспортное, экскурсионное обслуживание, на размещение; составление памятки по маршруту для руководителя группы и туристов. Выбор из предложенных вариантов документов (преподавателем) подходящие документы для конкретного маршрута (выбранного студентом)

**Задание 1.** Составление пакета документов, выдаваемых туристу перед поездкой

**Форма представления задания**: результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы**: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Конспект лекций.
2. Интернет-ресурсы.
3. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 368 с.: 60х90 1/16. - (Профессиональное образование)

**Работа руководителя тургруппы на авиационном маршруте**

**Цель:** ознакомление с нормативно-правовой базой транспортного

обслуживания туристов

**Задание 1.** Реферат: «Работа руководителя туристской группы на авиационном маршруте»

**Форма представления задания**: результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** защита реферата

**Критерии оценки выполненной работы**: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Конспект лекций.
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
3. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов
4. Приказ Минтранса РФ от 28.06.2007 №82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»

**Работа руководителя группы туристов, путешествующих на железнодорожном транспорте**

**Цель:** ознакомление с нормативно-правовой базой транспортного обслуживания туристов

**Задание 1.** Реферат: «Работа руководителя туристской группы на железнодорожном транспорте»

**Форма представления задания**: результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** защита реферата

**Критерии оценки выполненной работы**: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Конспект лекций.
2. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов
3. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте
4. СП 2.5.3157-14 от 21.01.2014 №3 «Санитарно-эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных групп детей»

**Работа руководителя туристской группы автобусного тура**

**Цель:** ознакомление с нормативно-правовой базой транспортного

обслуживания туристов

**Задание 1.** Реферат: «Работа руководителя туристской группы на автобусном маршруте»

**Форма представления задания**: результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** защита реферата

**Критерии оценки выполненной работы**: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Конспект лекций.
2. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
3. Постановление Правительства РФ от 17.12.2013 № 1177 «Об утверждении Правил организации перевозки группы детей автобусами» (с допол. от 30.12.2106)

**Работа директора круиза**

**Цель:** ознакомление с нормативно-правовой базой транспортного обслуживания туристов

**Задание 1.** Реферат: «Работа руководителя туристской группы на круизном маршруте»

**Форма представления задания**: результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** защита реферата

**Критерии оценки выполненной работы**: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Конспект лекций.
2. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов
3. Постановление Правительства РФ от 6.01.2003 (с измен. на 14.05.2013) «Об утверждении правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте»
4. Приказ Минтранса РФ от 5.05.2012 № 140 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте»
5. ГОСТ Р 56221-2014 «Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования»

**Цель:** ознакомление с нормативно-правовой базой транспортного

обслуживания туристов

**Задание 1.** Разработка наглядного иллюстрированного материала на тему «Правила поведения в транспорте» для демонстрации туристической группе, возрастная категория на выбор студента

**Форма представления задания**: результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** представление наглядного иллюстрированного материала на тему «Правила поведения в транспорте».

**Критерии оценки выполненной работы**: аккуратность и правильность, логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Конспект лекций.

2. Интернет-ресурсы.

**Организация работы инструктора-проводника в туристских походах**

**Цель:** ознакомление с нормативно-правовой базой транспортного обслуживания туристов

**Задание 1.** Эссе на тему «К чему влечет нарушения техники безопасности при поездке, экскурсии или походе»

**Форма представления задания**: результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы**: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Конспект лекций.

2. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов.

3. Приказ от 12.03.2012 № 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма»

4. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования»

**Введение в предмет, цели и задачи дисциплины**

**Цель:** Закрепление терминологического аппарата

**Задание 1.** Подготовка презентаций, рассматривающим основные термины досуговой деятельности.

**Форма представления задания**: результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы**: логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с.
2. Конспект лекций.
3. Интернет-ресурсы.

**Роль культуры в анимации**

**Цель:** сбор и обработка полученной в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовка докладов.

**Задание 1. Подготовить доклады:**

1. Роль специалистов аниматоров
2. Традиции, обычаи и обряды как основа праздников
3. Календарь русских народных праздников

**Форма представления задания**: выступление с докладом, ответы на вопросы

**Контроль качества выполненной работы:** устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы**: логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с.
2. Конспект лекций.
3. Интернет-ресурсы.

**Анимационный сервис – характеристика рекреационной анимации.**

.

**Цель:** сбор и обработка полученной в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовка докладов.

**Задание 1.** Доклады по теме:

1. Значение национального колорита в анимационных программах
2. Проследить на исторических примерах взаимосвязь гостиничных и анимационных услуг в странах мира

**Форма представления задания**: выступление с докладом, ответы на вопросы

**Контроль качества выполненной работы:** устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы**: логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с.
2. Конспект лекций.
3. Интернет-ресурсы.

**Особенности организации анимационной деятельности**

**Цель:** сбор и обработка полученной в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовка докладов.

**Задание 1.** Доклад по теме: «Формы работы с отдыхающими»

**Форма представления задания**: выступление с докладом, ответы на вопросы

**Контроль качества выполненной работы:** устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы**: логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с.
2. Конспект лекций.
3. Интернет-ресурсы

**Методика организации и проведения анимационных программ**

**Цель:** сбор и обработка полученных в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовка к практическому занятию.

**Задание 1.** Доклад по теме «Моделирование анимационной деятельности на конкретном примере»

**Форма представления задания**: выступление с докладом, ответы на вопросы

**Контроль качества выполненной работы:** устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы**: логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с.
2. Конспект лекций.
3. Интернет-ресурсы

**Структура анимационной службы**

**Цель:** сбор и обработка полученных в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовка докладов

**Задание 1.** Доклад по темам:

1.Виды анимационных программ

2.Роль аниматоров в организации и реализации анимационных программ

3. Технологический процесс создания анимационных программ

**Форма представления задания**: выступление с докладом, ответы на вопросы

**Контроль качества выполненной работы:** устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы**: логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с.
2. Конспект лекций.
3. Интернет-ресурсы

**Организация работы анимационной команды в гостиничном комплексе**

**Цель:** сбор и обработка полученных в ходе лекционных и практических занятий информации, а также подготовка докладов

**Задание 1.** Доклады по темам:

1.Организация зрелищно-игровых и конкурсных анимационных программ

2.Роль театральных, концертных и кинозалов в индустрии туризма

**Форма представления задания**: выступление с докладом, ответы на вопросы

**Контроль качества выполненной работы:** устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы**: логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с.
2. Конспект лекций.
3. Интернет-ресурсы

**Игра в структуре анимационной программы С**

**Цель:** сбор и обработка полученных в ходе лекционных и практических

занятий информации, а также подготовка докладов.

**Задание 1.** Доклады по темам:

1. Игра в структуре анимационной программы

**Форма представления задания**: выступление с докладом, ответы на вопросы

**Контроль качества выполненной работы:** устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы**: логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с.

2. Конспект лекций.
3. Интернет-ресурсы

**Сегментация рынка анимационных услуг**

**Цель:** сформировать представление о сегментации рынка анимационных услуг

**Задание 1.** Составить 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)

**Форма представления задания**: результаты выполненных заданий в письменной форме.

**Контроль качества выполненной работы:** просмотр письменных ответов, устный опрос.

**Критерии оценки выполненной работы**: аккуратность и правильность написания ответов на вопросы, логичность, владение терминологическим аппаратом.

**Рекомендуемые источники информации:**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с.
2. Конспект лекций.
3. Интернет-ресурсы

## 4. КОНТРОЛЬ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Выполнение самостоятельной работы является обязательным условием для допуска к промежуточной аттестации обучающегося.

Для проверки эффективности самостоятельной работы студента необходим ее контроль. К видам контроля относится:

- устный опрос;
- письменные работы.

Устный опрос позволяет оценить знания и кругозор студента, умение логически построить ответ, проявление коммуникативных навыков. Устный опрос ориентирован на оценку знаний. Устный опрос проводится в форме собеседования.

Письменная работа предназначена для проверки выполнения заданий самостоятельной работы, проводится на практических занятиях направлена на оценку сформированных умений.

По итогам устных опросов и проверки письменных работ выставляется оценка по следующей шкале

Таблица. Шкала оценивания знаний и умений, сформированных по итогам выполнения самостоятельной работы

| Индикаторы компетенции | неудовлетворительно | удовлетворительно | хорошо | отлично |
|---|---|---|---|---|
| Полнота знаний | Уровень знаний ниже | Минимально допустимый | Уровень знаний в объеме, | Уровень знаний в объеме, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | минимальных требований. Имели место грубые ошибки. | уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки. | соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок | соответствующем программе подготовки, без ошибок. |
| Наличие умений | При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки. | Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме. | Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами. | Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме. |
| Уровень сформированности компетенций | Низкий | Ниже среднего | Средний | Высокий |

## ИСТОЧНИКИ ЛИТЕРАТУРЫ, ПОДЛЕЖАЩИЕ ИЗУЧЕНИЮ

**а) основные источники**

1. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 304 с.

**б) дополнительные источники**

1. Можаева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис: Учебник. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.: ил.; 60x90 1/16 + ( Доп. мат. znanium.com).
2. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579
3. Мазилкина Е. И. Организация продаж гостиничного продукта: Учебное пособие/Мазилкина Е. И. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519133
4. Зайцева Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме: Учебное пособие. 3-е изд., доп. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 368 с.- (Профессиональное образование) Режим доступа: http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=518080

**в) нормативно-правовые документы**

1. Постановление Правительства РФ № 1085 от 09 октября 2015 года «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (ред. от 03.07.2016)
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 05.04.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
4. ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов
5. Приказ Минтранса РФ от 28.06.2007 №82 «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей»

6. Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте

7. СП 2.5.3157-14 от 21.01.2014 №3 «Санитарно-эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных групп детей»

8. Постановление Правительства РФ от 6.01.2003 (с измен. на 14.05.2013) «Об утверждении правил оказания услуг по перевозке пассажиров, багажа, грузов для личных (бытовых) нужд на внутреннем водном транспорте»

9. Приказ Минтранса РФ от 5.05.2012 № 140 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров и их багажа на внутреннем водном транспорте»

10. ГОСТ Р 56221-2014 Туристские услуги. Речные круизы. Общие требования

11. Приказ от 12.03.2012 № 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма»

12. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования

13. ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования

14. ГОСТ Р 54602-2011 «Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования»

**г) интернет-ресурсы**

1. http://www.russiatourism.ru – сайт Федерального агентства по туризму РФ
2. http://tonkosti.ru – энциклопедия для туристов
3. http://www.turizm.ru – портал об отдыхе и путешествиях
4. http://www.travel.ru – сайт для туристов и путешественников
1. http://www.tourdom.ru – профессиональный туристический портал