

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ИНСТИТУТ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА И СТРАТЕГИЙ**



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

профессионального модуля

**ПМ 02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ**

специальности  
*43.02.10 Туризм*

форма обучения – очная  
срок обучения – 2 года 10 месяцев

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании ПЦМК «Профессиональных дисциплин  
специальностей Коммерция и Туризм»  
«*01*» *сентября* 2022 года, протокол № *1*

Председатель ПЦМК  Е.Н. Пудовкина/

Саратов 2022

## **СОДЕРЖАНИЕ**

<b>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>4</b>
<b>2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>8</b>
<b>3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>9</b>
<b>4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</b>	<b>29</b>
<b>5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)</b>	<b>33</b>

# 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

## ПМ.02. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ ПО СОПРОВОЖДЕНИЮ ТУРИСТОВ

### 1.1 Область применения программы

Рабочая программа профессионального модуля (далее – программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальностям СПО 43.02.10 Туризм в части освоения основного вида деятельности (ВД): «**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. Обеспечить безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5. Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6. Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

и соответствующих общих компетенций (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7. Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

Рабочая программа профессионального модуля может быть использована в дополнительном профессиональном образовании, повышения квалификации и профессиональной подготовке кадров в сфере туризма при наличии основного

общего и среднего общего образования. Тип предприятия - туроператорская или турагентская фирма, должность-специалист по туризму.

### **1.2 Место профессионального модуля в структуре ППССЗ**

Профессиональный модуль ПМ.02. относится к базовой части ППССЗ по специальности 43.02.10 Туризм. Для его освоения необходимы базовые знания по следующим дисциплинам: «География туризма», «Экологические основы природопользования», «История Поволжья», «Русский язык и культура речи», «Иностранный язык». Все эти дисциплины является предшествующими для изучения ПМ.02. В процессе реализации ПМ.02. обучающиеся проходят производственную практику (по профилю специальности).

### **1.3 Цели и задачи профессионального модуля**

Целью овладения ПМ 02 является усвоение теоретических знаний в области формирования, продвижения и реализации туристского продукта, организации комплексного туристского обслуживания, приобретения умений применять эти знания в условиях, моделирующих профессиональную деятельность, и формирование компетенций.

Задачи профессионального модуля:

- изучение запросов потребителей туристских услуг;
- изучение составляющих туристского продукта;
- рассмотрение номенклатуры туристских ресурсов – природных, исторических, социально-культурных и других объектов туристского показа, познавательного, делового, лечебно-оздоровительного, физкультурно спортивного назначения;
- усвоение основных понятий услуг: гостиниц и иных средств размещения; общественного питания; средств развлечения; экскурсионные, транспортные; туроператорские;
- приобретение умений применять технологии формирования, продвижения и реализации туристского продукта на практике;
- изучение справочных материалов по туризму, географии, истории, архитектуре, религии, достопримечательностям, социально-экономическому устройству стран, туристские каталоги;
- умение управлять первичными трудовыми коллективами.

### **1.4 Требования к результатам освоения модуля**

С целью овладения указанным видом 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 туристских услуг;
- составления отчета 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 иностранных языках;
- использовать приемы 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 отчет 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;
- приемы 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 отчетов по итогам туристской поездки

**использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни**

**Планируемые личностные результаты  
в ходе реализации образовательной программы**

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Осознающий себя гражданином и защитником великой страны.	<b>ЛР 1</b>
Проявляющий активную гражданскую позицию, демонстрирующий приверженность принципам честности, порядочности, открытости, экономически активный и участвующий в студенческом и территориальном самоуправлении, в том числе на условиях добровольчества, продуктивно взаимодействующий и участвующий в деятельности общественных организаций.	<b>ЛР 2</b>
Проявляющий и демонстрирующий уважение к людям труда, осознающий ценность собственного труда. Стремящийся к формированию в сетевой среде лично и профессионального конструктивного «цифрового следа».	<b>ЛР 4</b>
Демонстрирующий приверженность к родной культуре, исторической памяти на основе любви к Родине, родному народу, малой родине, принятию традиционных ценностей многонационального народа России.	<b>ЛР 5</b>
Проявляющий уважение к людям старшего поколения и готовность к участию в социальной поддержке и волонтерских движениях.	<b>ЛР 6</b>
Осознающий приоритетную ценность личности человека; уважающий собственную и чужую уникальность в различных ситуациях, во всех формах и видах деятельности.	<b>ЛР 7</b>

Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, приумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства.	<b>ЛР 8</b>
Соблюдающий и пропагандирующий правила здорового и безопасного образа жизни, спорта; предупреждающий либо преодолевающий зависимости от алкоголя, табака, психоактивных веществ, азартных игр и т.д. Сохраняющий психологическую устойчивость в ситуативно сложных или стремительно меняющихся ситуациях.	<b>ЛР 9</b>
Проявляющий уважение к эстетическим ценностям, обладающий основами эстетической культуры.	<b>ЛР 11</b>
Принимающий семейные ценности, готовый к созданию семьи и воспитанию детей; демонстрирующий неприятие насилия в семье, ухода от родительской ответственности, отказа от отношений со своими детьми и их финансового содержания.	<b>ЛР 12</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные отраслевыми требованиями к деловым качествам личности</b>	
Соблюдающий в своей профессиональной деятельности этические принципы: честности, независимости, профессионального скептицизма, противодействия коррупции и экстремизму, обладающий системным мышлением и умением принимать решение в условиях риска и неопределенности	<b>ЛР 13</b>
Готовый соответствовать ожиданиям работодателей: проектно-мыслящий, эффективно взаимодействующий с членами команды и сотрудничающий с другими людьми, осознанно выполняющий профессиональные требования, ответственный, пунктуальный, дисциплинированный, трудолюбивый, критически мыслящий, нацеленный на достижение поставленных целей; демонстрирующий профессиональную жизнестойкость	<b>ЛР 14</b>
Открытый к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий	<b>ЛР 15</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектом Российской Федерации</b>	
Гибко реагирующий на появление новых форм трудовой деятельности, готовый к их освоению	<b>ЛР 16</b>
Готовый к профессиональной конкуренции и конструктивной реакции на критику.	<b>ЛР 17</b>

Экономически активный, предприимчивый, готовый к самозанятости	<b>ЛР 18</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные ключевыми работодателями</b>	
Активно применяющий полученные знания на практике	<b>ЛР 19</b>
Способный перестраивать сложившиеся способы решения задач, выдвигать альтернативные варианты действий с целью выработки новых оптимальных алгоритмов; позиционирующий себя в сети как результативный и привлекательный участник трудовых отношений.	<b>ЛР20</b>
Способный генерировать новые идеи для решения задач цифровой экономики	<b>ЛР 21</b>
<b>Личностные результаты реализации программы воспитания, определенные субъектами образовательного процесса</b>	
Препятствующий действиям, направленным на ущемление прав или унижение достоинства (в отношении себя или других людей).	<b>ЛР22</b>
Вступающий в конструктивное профессионально значимое взаимодействие с представителями разных субкультур.	<b>ЛР 23</b>
Оценивающий возможные ограничители свободы своего профессионального выбора, предопределенные психофизиологическими особенностями или состоянием здоровья, мотивированный к сохранению здоровья в процессе профессиональной деятельности	<b>ЛР 24</b>



## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом 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	Наименование 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)
			Всего, часов	В т.ч. лабораторные работы и практические занятия, часов	Всего, часов		
1	2	3	4	5	6	7	8
ПК 2.1.-2.6.	Раздел 1. Предоставление услуг по сопровождению туристов	142	96	64	46		
	МДК 02.01. Технология и организация сопровождения туристов	142	96	64	46		
	Раздел 2. Технология организации досуга туристов	306	208	114	98		
	МДК 02.02. Организация досуга туристов	158	109	62	49		
	МДК 02.03. Индустрия гостеприимства	148	99	52	49		
	Производственная практика (по профилю специальности)	144					
	<b>Всего:</b>	<b>592</b>	<b>304</b>	<b>178</b>	<b>144</b>		<b>144</b>

#### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю ПМ02. Предоставление услуг по сопровождению туристов

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения	
1	2	3	4	
Раздел 1. Предоставление услуг по сопровождению туристов				
МДК 02.01. Технология и организация сопровождения туристов				
<i>Глава 1. Основы туристской индустрии</i>				
Тема 1.1. Туризм как феномен культуры и объект профессиональной деятельности	<b>Содержание</b>		2	1
	1	Туризм в современном мире. Социально-культурный феномен туризма. Слово «туризм» (tourism). Специалист в себя туристском бизнесе		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Анализ ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ»		
2	Понятийный аппарат и классификация туризма			
Тема 1.2. Туристский продукт	<b>Содержание</b>		2	1
	1	Туристский продукт и его структура. Тур – первичная единица туристского продукта		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Туристский пакет		
2	Специфические характеристики услуги, как товара			
Тема 1.3. Программный туризм	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Программный туризм - область современного туроперейтинга (туристской практики) и менеджмента гостеприимства. Роль программного туризма в современном туристическом обслуживании. Виды программного туризма		
	<b>Практические занятия</b>		4	
1	Курортно-оздоровительный туризм			

	2	Познавательный туризм		
Тема 1.4. Виды услуг и программа обслуживания	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Основные виды услуг. Туристская программа обслуживания. Особенности услуг в туризме.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Развлекательные туры		
	2	Экологический туризм		
Тема 1.5. Мотивация программного туризма	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Основные теории мотивации. Мотивы и стремления туристов. Целевые программы		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Деловой туризм		
	2	Спортивный туризм		
<b>Глава 2. Обслуживание клиентов турфирмы</b>				
Тема 2.1. Профессиональная этика работников туристского бизнеса	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Этнические принципы работников туристского бизнеса. Межличностное деловое общение		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Классификация групп клиентов турфирмы		
	2	Стратегия, формы и стили обслуживания клиентов		
Тема 2.2. Понятие и требования к качеству туристского продукта	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Туристский продукт. Туристские услуги. Качество турпродукта Обеспечение качества туристского продукта.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Проблемы качества туристского продукта		
	2	Условия создания качественного сервиса на туристском предприятии		
Тема 2.3. Экскурсионное обслуживание в туризме	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Технология организации экскурсионного обслуживания в туризме. Классификация экскурсий. Создание экскурсий. Организация проведения экскурсий. Значение экскурсионных услуг		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Организация экскурсионного обслуживания		
	2	Руководитель туристской группы		

<b>Тема 2.4 Особенности обслуживания иностранных туристов</b>	<b>Содержание</b>		1	
	1	Организация обслуживания групп иностранных туристов. Особенности обслуживания иностранных туристов в гостиничном предприятии. Особенности предоставления услуг питания иностранным туристам в ресторане.	2	
	<b>Практическое занятие</b>			
	1	Дифференциация понятий: туристический и туристский.		
<b>Глава 3. Сопровождение туристов на транспорте</b>				
<b>Тема 3.1. Транспортные услуги в туризме</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Транспортные услуги в туризме: виды, классификация. Обслуживание пассажиров. Предоставление льгот и особенности перевозки отдельных категорий пассажиров. Перевозка багажа. Перевозка домашних животных. Трансфер. Понятие «трансфер». Виды трансферов.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Железнодорожный и автомобильный транспорт в туризме		
	2	Воздушный и водный транспорт в туристских перевозках		
<b>Тема 3.2. Безопасность транспортной среды туризма</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Правила и инструкции по технике безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций при организации туристской поездке, экскурсии и туристского похода. Обеспечение безопасности в чрезвычайных ситуациях. Эффективные методы принятия решения в сложных и экстремальных ситуациях.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Безопасность индивидуального автотуризма		
	2	Безопасность путешествий на железнодорожном транспорте		
<b>Тема 3.3. Безопасность путешествий на воздушном транспорте</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Комплекс мероприятий по обеспечению безопасности в авиации. Опасности при эксплуатации воздушных судов. Специфические особенности ЧС на авиационном транспорте.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Безопасность полета и обслуживание отдельных категорий пассажиров		
	2	Десинхронизация как проблема безопасности воздушных путешествий		
<b>Тема 3.4. Безопасность путешествий на водном транспорте</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Основные правила безопасного поведения на водном транспорте. Обеспечение личной безопасности туриста на водном транспорте. Действия туриста при кораблекрушении.		
	<b>Практические занятия</b>		4	

	1	Обеспечение безопасности морских путешествий и перевозок пассажиров		
	2	Природные факторы, влияющие на безопасность мореплавания		
<b>Глава 4. Теория организации обслуживания</b>				
<b>Тема 4.1. Обслуживание как сервисная система</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Система сервисных операций. Базовая модель организации сферы услуг. Взаимоотношения специалиста по сервису и туризму и клиента в процессе осуществления сервисной деятельности.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Система сервисных операций		
	2	Система предоставления услуг		
<b>Тема 4.2. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Основные услуги при организации и сопровождении туристов (размещение, питание разработка и организация туристского маршрута, транспортное обслуживание туристов к месту отдыха и обратно, описание экскурсионной программы и других условий отдыха).		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Организация процесса обслуживания		
	2	Работа с жалобами клиентов		
<b>Глава 5. Организация и проведение туристского маршрута</b>				
<b>Тема 5.1. Этапы выполнения и организация туристского маршрута</b>	<b>Содержание</b>		1	2
	1	Понятие «маршрут». Этапы выполнения туристского маршрута разделяется на три основных: подготовительный, маршрутный, заключительный. Организация туристского маршрута. Перечень классифицированных туристских маршрутов		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Проведение туристского маршрута		
	2	Послемаршрутное оформление документов		
<b>Тема 5.2. Безопасность туристского путешествия</b>	<b>Содержание</b>		1	2
	1	Правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта. Факторы риска в туризме в зависимости от видов туризма. Правила оказания первой медицинской помощи, в том числе при организации туристских поездок, связанных с повышенной опасностью для жизни и здоровья туриста. Страховое и медицинское обеспечение.		
	<b>Практические занятия</b>		2	
	1	Туристское страхование		
<b>Дифференцированный зачет</b>			1	
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 02.01.</b>			46	

<p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем).</p> <p>Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.</p> <p>Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ. Отчетов и подготовка к их защите.</p> <p>Тематика внеаудиторной самостоятельной работы:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Томас Кук, основоположник массового туризма</li> <li>2. Путешествия в целях достижения рекордов</li> <li>3. Семейный туризм</li> <li>4. Хобби-туры</li> <li>5. Обучающие туры</li> <li>6. Профессионально-квалификационная характеристика работников туристского бизнеса</li> <li>7. Комфорт как ключевой инструмент в создании качественного туристского продукта</li> <li>8. Внеречевые средства общения</li> <li>9. Инструктаж по технике безопасности на транспорте</li> <li>10. Обеспечение безопасности туристов-пешеходов</li> <li>11. Причины дорожно-транспортных происшествий</li> <li>12. Сигнальные средства</li> <li>13. Особенности разработки пешеходной экскурсии</li> <li>14. Эстетический аспект культуры сервиса</li> <li>15. Философия культуры обслуживания.</li> <li>16. Психологические аспекты сервиса</li> <li>17. Качество услуги с точки зрения потребителя</li> <li>18. Психологические требования, предъявляемые к руководителю туристской группы</li> <li>19. Правила поведения с точки зрения этики и этикета</li> </ol>			
<b>Раздел 2. Технология организации досуга туристов</b>			
<b>МДК 02.02. Организация досуга туристов</b>			
<b>Глава 1. Основы анимационной деятельности</b>			
	<b>Содержание</b>	4	1
	<b>1 Введение в предмет</b> Цели и задачи предмета. История зарождения и пути развития досуга.		

<b>Введение в предмет. История досуга</b>	<b>2</b>	<b>История досуга</b> История массовых празднеств и зрелищ. Традиции, обычаи и обряды как основа праздников.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Составление календаря народных праздников.		
<b>Тема 1.2. Предпосылки анимационной деятельности</b>	<b>Содержание</b>		2	
	<b>1</b>	Народная культура как основа анимационного сервиса. Народное творчество и декоративно-прикладное искусство. Эволюция анимационной деятельности.		2
	<b>Практическое занятие</b>		4	
<b>Тема 1.3. Сущность анимации в социально-культурно м сервисе и туризме</b>	<b>Содержание</b>		4	
	<b>1</b>	<b>Сущность анимации</b> Основные понятия анимации в социально-культурном сервисе и туризме. Функции и механизм действия анимационной деятельности.		2
	<b>2</b>	<b>Анимация в России и за рубежом</b> Анимационная деятельность в России и за рубежом. Региональное моделирование анимационной деятельности. Инфраструктура анимации.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Поиск и анализ анимационных объектов на территории Саратовской области.		
<b>Тема 1.4. Виды и формы реализации анимационных услуг</b>	<b>Содержание</b>		2	
	<b>1</b>	Виды услуг и анимационные программы обслуживания для различных видов туризма. Виды и особенности спортивно-оздоровительных программ в анимационном сервисе. Основные формы культурно-досуговых программ в анимационном сервисе.		2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
<b>Тема 1.5. Организация игровой деятельности в туризме</b>	<b>Содержание</b>		2	
	<b>1</b>	<b>Игры в анимации</b> Сущность игр. Виды игр. Классификация игр. Роль личности аниматора в организации игровой деятельности в туризме		2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Решение ситуационных задач (в том числе: проблемных и конфликтных ситуаций) во время проведения анимационного мероприятия.		



<b>Тема 1.6.</b> <b>Анимационная служба</b>	<b>Содержание</b>		3	2
	1	<b>Требования к аниматору</b> Структура, принципы подбора сотрудников. Квалификационные требования к специалисту-аниматору.		
	2	<b>Качества аниматора</b> Качества творческой личности. Правила поведения аниматоров.	5	
	<b>Практическое занятие</b>			
1	Проведение деловой игры «Аниматор-турист».			
<b>Тема 1.7.</b> <b>Материальная база анимационной службы</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Материальная база для обеспечения эффективной работы анимационной службы.		
	<b>Практическое занятие</b>		4	
	1	Анализ материальной базы тематических парков страны, загородных клубов известных туристских регионов мира.		
<b>Тема 1.8.</b> <b>Особенности работы с разными группами туристов при организации досуга</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Классификация отдыхающих по их отношению к проведению досуга. Особенности работы с разными категориями групп (возрастная, социальное положение, национальная, профессиональная, религиозная и т.д.).		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Круглый стол на тему «Азартные игры как часть индустрии развлечений».		
<b>Глава 2. Организация экскурсий</b>				
<b>Тема 2.1.</b> <b>Введение в экскурсоведение: цели и задачи в туризме</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Основные понятия в области экскурсоведения. Экскурсия как вид деятельности. Классификация экскурсий (по содержанию, составу участников, месту проведения, способу передвижения, форме проведения). Экскурсионные объекты и их характеристика.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Анализ развития и совершенствования экскурсионного дела в России.		
<b>Тема 2.2. Требования к руководителю экскурсии</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Основные профессиональные требования, предъявляемые к личности экскурсовода. Обязанности экскурсовода до начала экскурсии (путешествия), совместно с участниками экскурсии, в процессе экскурсии (путешествия). Портфель экскурсовода.		
	<b>Практическое занятие</b>		4	
	1	Составление пробной программы путешествия (экскурсии).		
2	Разработка контрольного пакета экскурсии.			

<b>Тема 2.3. Подготовка и проведение новой экскурсии</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Технология подготовки новой экскурсии. Определение цели и задач экскурсии. Темы экскурсии и их многообразие. Отбор экскурсионного материала по теме. Отбор и изучение экскурсионных объектов.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Проведение экскурсии (работа в малых группах) с использованием различных методических приемов по выбору обучающихся.		
	2	Разработка примерного договора со сторонней организацией на проведение экскурсии.		
<b>Тема 2.4. Показ и рассказ в экскурсии</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Основные методические приемы показа и рассказа. Условия для показа. Ступени показа. Виды показа. Особенности показа на экскурсии. Трансформация устной речи (рассказа) в зрительные образы. Особенности рассказа на экскурсии.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Анализ показа как основного элемента экскурсии.		
	2	Составление обязанностей и прав участников экскурсии.		
<b>Глава 3. Безопасность анимационной и экскурсионной деятельности</b>				
<b>Тема 3.1. Правила безопасности при проведении прогулок, туристских походов, экскурсий, экспедиций</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Общие требования безопасности. Требования безопасности перед проведением прогулки, туристского похода, экскурсии, экспедиции. Требования безопасности по окончании прогулки, туристского похода, экскурсии, экспедиции. Организация безопасности во время спортивных мероприятий. Выдача спортивного инвентаря и проведение инструктажа по безопасности.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Решение ситуационных задач, связанных с возникновением чрезвычайных ситуаций и проведение профилактических мероприятий по предотвращению несчастных случаев.		
<b>Тема 3.2. Правила безопасности на выездных анимационных мероприятиях</b>	<b>Содержание</b>		2	2
	1	Техническое оснащение мероприятий и выездные инсталляции. Крупные конструкции на вывоз. Транспортировка костюмов, оборудования, персонала, выставочных сооружений и площадок. Инструкция безопасности при возникновении чрезвычайных ситуаций во время проведения анимационных мероприятий.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
	1	Анализ методов контроля безопасности.		
	2	Поэтапное описание трудового дня тураanimатора и алгоритм его действий.		
<b>Глава 4. Организация досуга в гостиницах и туристских комплексах</b>				
<b>Тема 4.1.</b>	<b>Содержание</b>		2	2

<b>Досуг в туристических комплексах и отелях</b>	<b>1</b>	Реализация досуга в гостиницах и туристских комплексах с учетом потребностей гостей.		
	<b>Практическое занятие</b>		4	
<b>Тема 4.2. Методика организации и проведения анимационных программ</b>	<b>1</b>	Анализ организации досуга туристов в гостиницах и туристских комплексах.		
	<b>Содержание</b>		2	
	<b>1</b>	Особенности планирования в анимационной сфере деятельности. Стратегический (долгосрочный), среднесрочный и краткосрочный анимационные планы. Этапы проектирования и их содержание. Смета расходов на подготовку и проведение анимационной программы.		2
	<b>Практическое занятие</b>		2	
<b>Тема 4.3. Технология организации досуга</b>	<b>1</b>	Составление анимационного плана.		
	<b>Содержание</b>		4	
	<b>1</b>	<b>Режиссура досуга</b> Драматургия и режиссура в организации досуговых мероприятий. Номер как единица анимационной программы.		2
	<b>2</b>	<b>Оформление сценической площадки</b> Атмосфера сценической площадки. Световое и звуковое оформление.		
	<b>Практическое занятие</b>		4	
<b>Тема 4.4. Технология организации досуга в туристском комплексе</b>	<b>1</b>	Разработка сценария анимационной программы.		
	<b>Содержание</b>		2	
	<b>1</b>	Организация зрелищно-игровых и конкурсных программ для туристов.		2
<b>Тема 4.5. Качество предоставляемых туристу услуг по организации досуга</b>	<b>Практическое занятие</b>		6	
	<b>1</b>	Написание сценария и проведение зрелищно-игровой программы.		
	<b>Содержание</b>		2	
<b>Тема 4.5. Качество предоставляемых туристу услуг по организации досуга</b>	<b>1</b>	Приёмы контроля качества предоставляемых туристу услуг по организации досуга. Профессиональная подготовка менеджера-аниматора игровой деятельности.		2
	<b>Практические занятия</b>		3	
	<b>1</b>	Характеристика организации досуга в гостиницах и туристических комплексах с учетом потребностей гостей.		
	<b>2</b>	Составление рекомендаций по улучшению организации обслуживания в гостинице города (на выбор).		
<b>Дифференцированный зачет</b>			2	
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 02.02.</b>			<b>49</b>	

<p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.</p> <p>Подготовка доклада «Проблемы и перспективы развития анимационной деятельности на российском рынке» (тематика определяется преподавателем).</p> <p>Планирование, разработка и контроль программы конкурсов и заданий к анимационному мероприятию.</p> <p>Изучение квалификационных требований, предъявляемые к гостиничным аниматорам.</p> <p>Изучение игровых технологий, используемых в анимационной деятельности.</p> <p>Накопление коллекции игр, конкурсов.</p> <p>Составление вечерней программы мероприятий для туристов (разных групп туристов) в гостинице курортного типа.</p> <p>Подготовка экскурсии. Подборка и изучение экскурсионных объектов показа.</p> <p>Сбор портфеля экскурсовода.</p> <p>Составление программы экскурсии (тематика определяется выбором учащегося).</p> <p>Разработка экскурсионного маршрута.</p> <p>Изучение должностной инструкции экскурсовода.</p> <p>Изучение социально-профессиональных характеристик и особенностей поведения потребителей туристских услуг.</p> <p>Подготовка презентацию экскурсии.</p> <p>Изучение нормативных документов стандарта ГОСТ Р 50644 2009 «Система стандартов безопасности труда. Общие санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны», ГОСТ Р 54601-2011 «Туристские услуги. Безопасность активных видов туризма. Общие положения» введен 01.01.2013 г.</p> <p>Изучение ГОСТ Р 28681.0-90 «Стандартизация в сфере туристско-экскурсионного обслуживания. Основные положения» (в ред. от 12.02.2012г.).</p> <p>Составление анимационной программы для детей в санаторно-курортном комплексе.</p>				
<b>МДК 02.03.</b>				
<b>Индустрия</b>				
<b>гостеприимства</b>				
<b>Глава1. История развития мировой индустрии гостеприимства</b>				
<b>Тема 1.1. Предмет, методы и задачи изучения дисциплины</b>	<b>Содержание</b>		2	1
	<b>1</b>	Этапы развития мировой индустрии гостеприимства. Предмет, цели и задачи индустрии гостеприимства. Основные принципы организации индустрии гостеприимства в мире.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
<b>1</b>	Формирование карты средств размещения древнего мира.			
<b>Тема 1.2. Гостиничные предприятия в</b>	<b>Содержание</b>		2	1
	<b>1</b>	Гостиничные предприятия в структуре индустрии гостеприимства. Гостиница как основной тип размещения. Типология современных гостиниц. Принципы классификации гостиничных		

<b>структуре индустрии гостеприимства</b>		предприятий. Система классификации гостиничных предприятий и средств размещения в РФ. Европейская система классификации предприятий гостиничной индустрии. Требования к гостиницам по уровню комфорта.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Анализ ресторанов быстрого обслуживания в России и за рубежом: типология, стратегии развития.		
<b>Тема 1.3. Классификация гостиничных предприятий</b>	<b>Содержание</b>		2	1
	<b>1</b>	Технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице. Технологический цикл обслуживания в гостинице. Этапы технологического обслуживания. Бронирование, заезд, регистрация и размещение, проживание и обслуживание во время проживания, выезд и выписка гостя.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Изучение правил организации туризма в сфере клубного отдыха.		
<b>Тема 1.4. Структура гостиничного предприятия</b>	<b>Содержание</b>		2	1
	<b>1</b>	Построение системы гостиничного менеджмента на основе линейной, функциональной, линейно-функциональной, дивизионной, матричной структур управления. Принципы функционирования основных гостиничных служб. Функционирование службы управление номерным фондом, служба приема и размещения, административно-хозяйственная служба, инженерно-технические службы. Функционирование службы питания в гостинице. Маркетинговая служба в гостинице. Служба по финансам и безопасности, кадровая служба.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Разработка правил обеспечения питания туристов в гостиничном комплексе.		
<b>Тема 1.5. Система управления современной гостиницей</b>	<b>Содержание</b>		2	1
	<b>1</b>	Основные факторы выбора системы управления. Виды систем управления гостиничным предприятием: с привлечением иностранного менеджмента, ведомственные гостиницы, частные гостиницы, некоммерческие гостиницы. Автоматизированные системы управления гостиничным предприятием. Формы управления современной гостиницей. Управление гостиницей по контракту. Содержание контракта по управлению гостиницы. Формы контроля в процессе управления гостиницей по контракту. Франчайзинг в гостиничном предприятии. Договор франшизы. Гостиничные цепи и их разновидности на современном гостиничном рынке. Договор аренды гостиницы как форма управления гостиницей.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Анализ развития индустрии гостеприимства в Российской империи и СССР.		

<b>Тема 1.6. Глобальные тенденции и перспективы развития гостиничной индустрии</b>	<b>Содержание</b>			
	<b>1</b>	Правовое регулирование гостиничной деятельности в России. Технология стратегического планирования в гостиничном бизнесе. Маркетинг в индустрии гостеприимства. Понятие «услуга». Составные элементы цикла обслуживания туристов. Особенности маркетинга в сфере гостиничного хозяйства.	2	1
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Анализ формирования Российского рынка услуг гостеприимства: особенности становления рынка услуг индустрии гостеприимства; факторы инвестиционной привлекательности российского рынка услуг индустрии гостеприимства.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
<b>Тема 2.1. Услуги размещения и питания в туризме</b>	<b>Содержание</b>		2	
	<b>1</b>	Основные требования к средствам размещения гостиниц. Специализированные средства размещения и требования к ним. Требования к услугам предоставляемым в специализированных средствах размещения. Требования безопасности.		1
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Анализ размещения туристов в гостиничных комплексах, соответствующих предварительным заказам.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
<b>Тема 2.2. Организационная структура гостиничного комплекса</b>	<b>Содержание</b>		2	
	<b>1</b>	Гостиничный комплекс: общая характеристика. Административные, обслуживающие и подсобные помещения гостиницы. Вместимость гостиницы и ее составляющие. Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.		1
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Знакомство с положением о государственной системе классификации гостиниц в РФ.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
<b>Тема 2.3. Стандартная классификация средств размещения туристов</b>	<b>Содержание</b>		1	
	<b>1</b>	Коллективные и индивидуальные средства размещения. Типы гостиниц и их классификация в России и за рубежом. Основные параметры классификации гостиничного предприятия. Основные типы гостиниц. Номерной фонд. Классификация гостиничных номеров.		1
	<b>Практическое занятие</b>		1	
	<b>1</b>	Характеристика любого здания гостиницы Саратова и состав помещений гостиницы.		
	<b>Практическое занятие</b>		1	
<b>Глава 3. Управление и организация размещения туристов</b>				
<b>Глава 3.1. Организационная структура</b>	<b>Содержание</b>		2	
	<b>1</b>	Цель ОСУ. Модели ОСУ. Этапы проектирования и разработка ОСУ. Функции ОСУ. Управленческая и обслуживающая структура гостиничных комплексов. Состав гостиничных		1

управления гостиницы (ОСУ)		служб. Основные модели организации сетевого бизнеса в гостиничном хозяйстве. Гостиничные консорциумы цепи.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	1	Составление пошаговой организации размещения туристов в рамках деятельности управленческих и обслуживающих структур.		
Тема 3.2. Штатная структура сотрудников гостиницы	<b>Содержание</b>		2	1
	1	Штатная структура. Отдел обслуживания. Администрация гостиницы. Отдел кадров. Служба маркетинга и продаж. Служба бухгалтерского учета гостиницы. Финансовая служба. Структура и штатная численность. Виды структурных подразделений. Штатное расписание и должностные инструкции.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
Тема 3.3. Служба управления номерным фондом службы приема и размещения	<b>Содержание</b>		2	1
	1	Служба хозяйственного обеспечения и обслуживания. Эксплуатация номерного фонда. Виды уборок: ежедневная, промежуточная, текущая. Служба безопасности. Обслуживающий персонал в униформе. Служба телефонистов (коммутаторов). Техническая служба по текущему ремонту. Служба портье. Регистрационная карточка.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
Тема 3.4. Пищевой комплекс	<b>Содержание</b>		2	1
	1	Служба питания и напитков. Кухня: кухня, столовая, кондитерская. Отдел обслуживания на этажах: секция обслуживания на этажах, секция мини-баров. Отдел барного обслуживания: лобби-бар, бары на этажах, фитнес-бар.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
Тема 3.5. Транспортные услуги в индустрии гостеприимства	<b>Содержание</b>		2	1
	1	История развития транспорта. Первые транспортные компании по перевозке пассажиров. Роль и место транспортных услуг на рынке индустрии гостеприимства. Взаимоотношения транспортных компаний с предприятиями по организации турпоездки.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
Тема 3.6. Медицинская служба	1	Пробный анализ работы основных служб гостиниц.		
	<b>Содержание</b>			

	<b>1</b>	Санитарно-гигиенические требования к содержанию помещений. Состав и площади помещений. Санитарно-техническое оборудование. Содержание помещений гостиницы. Содержание бельевого хозяйства. Инженерно-технические службы. Медицинская служба при отеле. Значение медицинской службы в гостинице: ее цели и задачи.	2	1
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Анализ общероссийского классификатора видов экономической деятельности «ОК 029-2014 (КДЕС)» от 31.01.2014 N 14-ст) (ред. от 07.10.2016) разделы I, N (79).		
<b>Глава 4. Организация обслуживания в гостиничных комплексах</b>				
<b>Тема 4.1. Управление персоналом в гостиничном бизнесе</b>	<b>Содержание</b>		2	
	<b>1</b>	Персонал как основное звено в гостиничном бизнесе. Подбор и подготовка профессионального гостиничного персонала. Управление персоналом: российская и западная ментальности. Система мотивации персонала в гостиничном бизнесе. Размер и система чаевых. Современный руководитель российской организации.		1
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Анализ управления персоналом в гостинице.		
<b>Тема 4.2. Должностная инструкция персонала гостиниц и ресторанов</b>	<b>Содержание</b>		2	
	<b>1</b>	Требование к оформлению и содержанию должностной инструкции. Квалификационная характеристика. Служебный этикет. Корпоративная культура. Психологическая культура сервиса. Подготовка кадров в индустрии гостеприимства.		1
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Анализ культуры персонала в гостинице.		
<b>Тема 4.3. Система службы приема и размещения</b>	<b>Содержание</b>		2	
	<b>1</b>	Структура службы приема и размещения, ее функции. Гарантированное бронирование. Негарантированное бронирование. Двойное бронирование. Менеджер по размещению и его должностные обязанности. Этапы процесса обслуживания гостей. Прием заявок. Регистрация клиента, его размещение. Выписка гостя. Внешний вид работника контактной службы. Цели и стратегия службы приема и размещения туристов. Секция регистрации. Секция кассовых операций. Секция почты и информации. Подразделение бронирования номеров. Телефонная служба. Роль службы приема и размещения в цикле обслуживания. Цикл обслуживания туристов. Системы и технологии службы приема и размещения. Стойка регистрации (ресепшн). Телекоммуникации. Проблемы службы приема и размещения.		1
	<b>Практическое занятие</b>		2	
	<b>1</b>	Составление алгоритма организации цикла обслуживания туристов при прибытии в отель.		



<b>Тема 4.4. Инженерно-хозяйственная служба гостиницы</b>	<b>Содержание</b>		2	1
	<b>1</b>	Инженерное оборудование гостиницы. Хозяйственно-питьевой водопровод, противопожарный водопровод. Горячее водоснабжение. Отопление и пего виды. Системы вентиляции и кондиционирования воздуха. Системы пылеудаления и мусороудаления. Освещение номеров и гостиницы в целом. Лифты: грузовые и пассажирские. Слаботочные установки. Система дверных замков. Сейфы и видеонаблюдение.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
<b>1</b>	Анализ подготовки кадров в индустрии гостеприимства.			
<b>Тема 4.5. Общие требования к работникам служб второго уровня</b>	<b>Содержание</b>		2	1
	<b>1</b>	Коммерческая служба гостиницы и ее роль в управлении. Организация работы неконтактных служб в предприятиях гостеприимства Административная служба. Состав службы. Служба управления и секретариат. Отдел персонала. Экологический отдел. Служба безопасности. Цели и задачи службы безопасности. Технические средства безопасности. Функции работников. Финансовая служба. Состав службы. Задачи и основные функции. Основные показатели деятельности гостиницы. Отдел маркетинга и продаж. Отдел закупок. Основные функции работников. Служба питания. Состав службы. Состав помещений. Задачи и функции службы. Обслуживание в зале. Банкеты. Обслуживание питанием в номере.		
	<b>Практическое занятие</b>		2	
<b>1</b>	Анализ персонала служб второго уровня в гостинице.			
<b>Тема 4.6. Гостиничные правила в стране, за рубежом</b>	<b>Содержание</b>		2	1
	<b>1</b>	Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (от 09.10.2015 N 1085).Информация об услугах, порядок проживания в гостинице и оплаты услуг. Порядок предоставления услуг. Ответственность исполнителя и гостя. Международные гостиничные правила (от 02.11.1981 г.).Понятия и определения. Договорные отношения между исполнителем услуг и клиентом. Ответственность сторон. Другие обязательства. Франкфуртская таблица по снижению цен. Права потребителей гостиничных услуг в европейских странах на возмещение расходов при некачественном предоставлении услуг размещения, питания и др. в гостинице.		
	<b>Практические занятия</b>		4	
<b>1</b>	Разработка должностной инструкции персонала гостиниц и ресторанов.			
	<b>2</b>	Анализ качества гостиничных услуг. Анализ качества услуг питания в гостинице.		
<b>Глава 5. Индустрия питания</b>				
<b>Тема 5.1. Предприятия</b>	<b>Содержание</b>		2	1

<b>общественного питания в индустрии туризма</b>	1	Специфика ресторанного производства. Основные этапы развития мировой индустрии питания. Классификация ресторанов. Типы ресторанов. Отдел ресторанного обслуживания. Отдел банкетного обслуживания. Кейтеринг.		
	<b>Практическая работа</b>		2	
	1	Анализ тенденции развития индустрии питания в Российской империи и СССР.		
<b>Тема 5.2. Обслуживание на предприятиях питания</b>	<b>Содержание</b>		2	
	1	Услуги питания как составляющие индустрии туризма. Принципы функционирования предприятий питания в гостинице. Структура индустрии питания в гостинице. Способы обслуживания туристов в гостиничных комплексах питания и в номерах.		1
	<b>Практическое занятие</b>		7	
	1	Круглый стол на тему: «Почему услуги питания - составляющая часть индустрии гостеприимства».		
	<b>Лабораторная работа</b>			
1	Анализ требований, предъявляемых к туристским предприятиям питания.			
<b>Дифференцированный зачет</b>			2	
<b>Самостоятельная работа при изучении МДК 02.03.</b>			49	
<p>Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий, составленным преподавателем). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.</p> <p>Рассмотрение индустрии гостеприимства как сферу деятельности в контексте туризма.</p> <p>Рассмотрение этапы развития мировой индустрии гостеприимства.</p> <p>Поиск материала по современным видам обслуживания, предлагаемым в мировой индустрии гостеприимства, которые зародились в Древнем мире или в Средневековье.</p> <p>Сравнительный анализ терминов: караван-сарай и таверна; постоялый двор и гостиница; законы царя Хаммурапи, эдикт Карла Великого и указ о секуляризации Генриха VIII.</p> <p>Изучение различных подходов к классификации гостиниц и других мест размещения, в том числе международного опыта.</p> <p>Поиск исторических примеров влияния индустрии гостеприимства одной страны на развитие индустрии гостеприимства другой страны.</p> <p>Усвоение терминов: ресторан, кафетерий, отель, цепь.</p> <p>Поиск примеров взаимосвязи развития средств транспорта, видов и направлений путешествий, средств питания и размещения.</p> <p>Изучение истории развития мировых гостиничных цепей.</p> <p>Анализ традиций гостеприимства в России до принятия Христианства. Поиск примеров из различных сфер гостеприимства: питание, размещение, развлечения.</p>				

<p>Изучение нормативно-правовой базы в индустрии гостеприимства. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» от 11.09.2014.</p> <p>Изучение правила требований подбора персонала в индустрии гостеприимства.</p> <p>Изучение служебного этикета в индустрии гостеприимства, корпоративной культуры и культура сервиса.</p> <p>Ознакомление с основными направлениями подготовки кадров в индустрии гостеприимства.</p> <p>Изучение особенностей устройства и функционирования гостиниц.</p> <p>Изучение организации индустрии гостеприимства за рубежом (на примере США)</p> <p>Изучение новых технологий в индустрии гостеприимства, их роли.</p> <p>Выявление сущности транспортных услуг в индустрии гостеприимства, их роли и места на рынке индустрии гостеприимства.</p> <p>Сравнение использования различных видов транспорта в индустрии гостеприимства.</p> <p>Составление сравнительной характеристики различных подходов к понятию «гостиничное дело», «индустрия гостеприимства».</p> <p>Изучение сущности гостеприимства как формулу человеческой деятельности в социуме.</p> <p>Определение потребности современного человека в гостеприимстве; основные направления.</p> <p>Изучение правил сотрудничества гостиничных предприятий и авиакомпаний.</p> <p>Ознакомление с формами международного развития (сотрудничества) гостиничных предприятий (франчайзинг, контракт на управление, консорциум).</p> <p>Изучение приказа Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».</p> <p>Рассмотрение системы жизнеобеспечения гостиницы.</p>		
<p><b>Производственная практика (по профилю специальности). Виды работы:</b></p> <p>1. Знакомство с производственно-хозяйственной деятельностью предприятия (организации) - описать в отчете суть деятельности предприятия;</p> <p>2. Контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- разработка плана мероприятий по технической эксплуатации оборудования и транспортных средств в соответствии с технической документацией на данное оборудование и средство</li> <li>- проведение сверки списка туристов;</li> </ul> <p>3. Проведение инструктажа и оформления протокола по ТБ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ознакомление туристов с планом маршрута</li> <li>- проведение инструктажа по ТБ на маршруте</li> <li>- заполнение карты туристского путешествия по выбранному маршруту;</li> <li>- составление программы обслуживания туристов в путешествии по маршруту;</li> <li>- проведение профилактических мероприятий по предотвращения несчастных случаев</li> <li>- оформление протокола ТБ;</li> </ul>	144	

4. Контроль и координация действия туристов на маршруте:

- оформление прибытия и отправления туристической группы по маршруту следования
- составление графика загрузки туристского предприятия группами туристов на определенное время;
- составление информационного листка к путевке туристского путешествия;
- составление договора с клиентами;
- составление памятки для туристов
- подготовка и организация спортивно-оздоровительной деятельности туристов (различных спортивных соревнований, спартакиад, туристских соревнований, походов);
- разработка сценариев, подготовка и проведение культурно-развлекательных мероприятий (организация вечерних шоу-программ, праздников, конкурсов, фестивалей, карнавалов, тематических дней);
- организация туристско-экскурсионной работы (разработка проведения экскурсий, праздника-путешествия, похода выходного дня
- разработка плана мероприятий в случае форс-мажорных обстоятельств

5. Ознакомление туристов об угрозе безопасности:

- ознакомление туристов о степени риска и об угрозе их безопасности на маршруте и о правах туриста
- ознакомление туристов с их правами в случае возникновения обстоятельств, угрожающих их безопасности
- консультирование туристов в сфере безопасности, которую обязаны предоставить турагенства
- консультирование туристов о правилах необходимости профилактики инфекционных заболеваний;

6. Разработка плана действий по взаимодействию с принимающей стороной для решения вопросов возникающий во время путешествия:

- разработка плана действий по взаимодействию с принимающей фирмой для разрешения вопросов, возникающих во время путешествий, связанных выполнением условий договора;

7. Оформление отчетной документации по туристической поездке:

- оформление письменного отчета о путешествии;

## 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

### 4.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация программы модуля предполагает наличие учебного кабинета информационно-экскурсионной деятельности.

Оборудование учебного кабинета:

- комплекты бланков технологической документации;
- комплект учебно-методической документации;
- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя
- комплекты учебно-наглядных пособий по разделам дисциплины;
- библиотечный фонд;

Технические средства обучения:

- компьютер с лицензионным программным обеспечением
- мультимедийная установка

### 3.2 Учебно-методическое обеспечение по дисциплине

#### *Основные учебные издания:*

1. Гринь С.Н. Рекламная деятельность в туризме [Электронный ресурс]: Методическое пособие (курс лекций)/ Гринь С.Н.— Электрон.текстовые данные.— Симферополь: Университет экономики и управления, 2018.— 171 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86413.html>.— ЭБС «IPRbooks»
2. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Лисевич А.В., Лунтова Е.В., Джалаля М.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2019.— 68 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/86302.html>.— ЭБС «IPRbooks»
3. Рубис Л.Г. Спортивный туризм [Электронный ресурс]: Учебник/ Рубис Л.Г.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 170 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/72816.html>.— ЭБС «IPRbooks»

#### *Дополнительные учебные издания:*

4. Валеева Е.О. Организация туристской индустрии [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 242 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31939.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Валеева Е.О. Технология и организация турагентской деятельности [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Валеева Е.О.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2015.— 74 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31940.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Веселова Н.Ю. Технология и организация сопровождения туристов [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Веселова Н.Ю.,

- Иванова Н.В., Мальшина Н.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, 2018.— 61 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74506.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Восколович Н.А. Маркетинг туристских услуг [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям/ Восколович Н.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 207 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81792.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  8. Глоссарий профессиональных терминов по тематике туризма, гостиничного хозяйства и общественного питания [Электронный ресурс]/ М.В. Арифиллин [и др.].— Электрон.текстовые данные.— М.: Московский гуманитарный университет, 2017.— 92 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/74716.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  9. Горбанёв В.А. Общественная география зарубежного мира и России [Электронный ресурс]: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Экономика», «Социально-экономическая география» и «Природопользование»/ Горбанёв В.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017.— 487 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83063.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  10. Исмаев Д.К. Организация въездного туризма в Российскую Федерацию [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Исмаев Д.К.— Электрон.текстовые данные.— М.: Книгодел, МАТГР, 2019.— 152 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/3771.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  11. Королева Л.В. География туризма [Электронный ресурс]: Практикум/ Королева Л.В.— Электрон.текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Логос, 2015.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51856.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  12. Мальшина Н.А. Менеджмент [Электронный ресурс]: Учебное пособие для СПО/ Мальшина Н.А.— Электрон.текстовые данные.— Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018.— 100 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/76994.html>.— ЭБС «IPRbooks»
  13. Сизова Д.А. Бизнес-планирование в туризме [Электронный ресурс]: Учебное пособие/ Сизова Д.А.— Электрон.текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2015.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21264.html>.— ЭБС «IPRbooks»

***Методические указания для обучающихся по освоению модуля:***

14. Методические рекомендации к практическим и лабораторным занятиям, утвержденные ПЦМК.
15. Методические рекомендации к самостоятельным работам, утвержденные ПЦМК.

***Периодические издания:***

16. Сервис plus. Издательство: Российский государственный университет туризма и сервиса. — ЭБС «IPRbooks»
17. Наука 2020. Издательство: Межрегиональная Академия безопасности и выживания. — ЭБС «IPRbooks»

18. Автономия личности. Издательство: Межрегиональная Академия безопасности и выживания. — ЭБС «IPRbooks»
19. Известия Уральского Федерального университета. Серия 3. Общественные науки. Издательство: Уральский федеральный университет. — ЭБС «IPRbooks»
20. Вестник спортивной науки: Издательство Спорт. — ЭБС «IPRbooks»

**Интернет-ресурсы:**

21. Журнал 4P [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.4p.ru>
22. Журнал GEO [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.geo.ru/archive>
23. Журнал Вокруг света Режим доступа: <http://www.vokrugsveta.com>
24. Журнал Вояж [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://voyagemagazine.ru/>
25. Ежедневная электронная газета для профессионалов туризма. [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.ratanews.ru>
26. Журнал Турбизнес [Электронный ресурс] Режим доступа: <http://www.tourbus.ru/archive>
27. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» Режим доступа: [https://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_305](https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305)
28. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462)
29. Федеральный закон «О рекламе» от 13.03.2006 N 38-ФЗ (ред. от 28.03.2017 N 44-ФЗ) Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_58968](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_58968)
30. Федеральный закон «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации» от 25.07.2002 N 115-ФЗ (ред. от 29.07.2017 N 115-ФЗ) Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_172573](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_172573)
31. Профессиональный туристический портал Режим доступа: [www.tourdom.ru](http://www.tourdom.ru)
32. Портал для турагента Режим доступа: [www.turprofi.ru](http://www.turprofi.ru)
33. Электронная туристическая энциклопедия Режим доступа: [www.tonkosti.ru](http://www.tonkosti.ru)
34. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России Режим доступа: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)
35. Все о туризме и путешествиях. Режим доступа: <http://www.travel.ru>
36. Российский союз туриндустрии. Режим доступа: <http://rata.ru>

#### **4.3. Общие требования к организации образовательного процесса**

Программа профессионального модуля реализуется в течение двух семестров.

В процессе обучения основными формами являются: аудиторные занятия, включающие лекции, практические и лабораторные занятия, а также самостоятельная работа обучающегося. Тематика занятий соответствует

содержанию программы данного профессионального модуля.

Теоретические занятия формируют у обучающихся системное представление об изучаемых разделах профессионального модуля, обеспечивают усвоение ими основных дидактических единиц, готовность к восприятию профессиональных технологий, а также способствуют развитию интеллектуальных способностей.

Практические и лабораторные занятия обеспечивают закрепление теоретического материала, приобретение и закрепление необходимых умений и навыков, формирование профессиональных компетенций, готовность к индивидуальной, групповой и самостоятельной работе, принятию ответственных решений в рамках определенной профессиональной компетенции.

Самостоятельная работа проводится вне аудиторных часов и составляет до 50% от обязательной аудиторной нагрузки обучающегося. Самостоятельная работа включает в себя работу с литературой, подготовку докладов и рефератов по выбранной теме, отработку практических умений, способствует развитию познавательной активности, творческого мышления обучающихся, прививает навыки самостоятельного поиска необходимой информации, а также формирует способность и готовность к самосовершенствованию, формированию общих и профессиональных компетенций.

Реализация программы модуля предполагает обязательную производственную практику. Практика проводится образовательным учреждением при освоении обучающимися профессиональных компетенций.

#### **4.4 Кадровое обеспечение образовательного процесса**

Реализация профессионального модуля обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю модуля.

**Требования к квалификации педагогических (инженерно-педагогических) кадров, обеспечивающих обучение по междисциплинарному курсу (курсам):**

Высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля)

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной направленности.

Стажировка в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

#### **Требования к квалификации педагогических кадров, осуществляющих руководство практикой**

**Инженерно-педагогический состав:** дипломированные специалисты – преподаватели междисциплинарных курсов, а также общепрофессиональных дисциплин.



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

**Показатели оценки результатов, формы и методы контроля**

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
<b>ПК2.1</b> Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность проверки (составления) документов, необходимых для выхода группы на маршрут.</li> <li>- правильность (точность) проверки готовности транспортных средств при выходе на маршрут</li> <li>- правильность определения особых потребностей тургруппы или индивидуального туриста.</li> </ul>	Анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы практики (по профилю специальности)
<b>ПК2.2</b> Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованность использования приемов эффективного общения и соблюдение культуры межличностных отношений.</li> <li>- точность проведение инструктажа по технике безопасности при посещении различных мероприятий и в течении турпоездки</li> <li>- полнота соблюдения правил поведения туристов при пользовании различными видами транспорта.</li> </ul>	
<b>ПК2.3</b> Координировать и контролировать действия туристов на маршруте	<ul style="list-style-type: none"> <li>- точность движения группы по маршруту.</li> <li>- правильность организации досуга туристов.</li> <li>- обоснованность обеспечение контроля наличия туристов.</li> <li>- обоснованность требований к организации и специфике спортивно-туристских походов различной категории сложности.</li> </ul>	
<b>ПК2.4</b> Обеспечивать безопасность туристов на маршруте	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность проведения инструктажа по технике безопасности при проведении туристского мероприятия на русском и иностранном языках.</li> <li>- точность проведения инструктажа об общепринятых и специфических правилах поведения при посещении различных достопримечательностей.</li> <li>- правильность соблюдение инструкции по технике безопасности при</li> </ul>	

	<p>организации туристских поездок и походов.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- правильность соблюдение правил оказания первой медицинской помощи.</li> <li>- обоснованность взаимодействовать со службами быстрого реагирования.</li> <li>- правильность принятия эффективных и своевременных решений в сложных и экстремальных ситуациях.</li> <li>- обоснованность обращение за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации.</li> </ul> <p>обслуживания туристов</p>	
<b>ПК2.5</b> Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обоснованность обеспечения качества предоставляемых туристу услуг размещения и питания.</li> <li>- обоснованность обеспечения качества предоставляемых экскурсионных и сопутствующих услуг.</li> <li>- обоснование оценки качества туристского и гостиничного обслуживания туристов.</li> <li>- правильное соблюдения стандартов качества туристского и гостиничного обслуживания.</li> </ul>	
<b>ПК2.6</b> Оформлять отчетную документацию о туристской поездке	<ul style="list-style-type: none"> <li>- правильное оформление отчета о туристской поездке.</li> <li>- правильное соблюдение правил составления отчетов по итогам туристской поездки.</li> <li>- правильное использование приемов контроля качества предоставляемых туристу услуг.</li> </ul>	

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Демонстрация интереса к будущей профессии;</li> <li>- Активность,</li> </ul>	Анализ результатов наблюдений за деятельностью

профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	инициативность в процессе освоения профессиональной деятельности	обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	Обоснованность выбора и применения методов и способов решения профессиональных задач в области организации сопровождения туристов	Анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы
ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Демонстрация способности принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике
ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и ее использование	Нахождение информации для выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и ее использование	Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике
ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Демонстрация навыков использования информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности	Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике
ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Взаимодействие с обучающимися, преподавателями и в ходе обучения	Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях, итоговой производственной практике
ОК 7. Брать на себя ответственности за работу членов команды (подчиненных) результат выполнения заданий	- Развитие самоменеджмента обучающегося; - Проявление ответственности за работу подчиненных, результат выполнения заданий	Анализ наблюдений и оценка на практических занятиях, учебной и производственной практик

<p>ОК 8. Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Планирование обучающимися повышения личностного и квалификационного уровня.</li> <li>– Организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля.</li> </ul>	<p>Анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
<p>ОК 9. Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Проявление интереса к инновациям в области профессиональной деятельности.</li> <li>- Анализ инноваций в области туристской деятельности</li> </ul>	<p>Анализ результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>