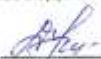
	Министерство образования и науки Республики Бурятия
	ГБПОУ «Колледж традиционных искусств народов Забайкалья»
	Основные процессы образовательной деятельности
	Реализация ОПОП
	Рабочая программа профессионального модуля СК КТИНЗ ПО 2.4.35.2023

ОБСУЖДЕНО
Председатель
методобъединения

 М.Н. Дугарова

«13» февраля 2023г.

СОГЛАСОВАНО
Зав. метод.отделом

 Т.Д. Тугутова

«14» февраля 2023г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБПОУ КТИНЗ

 Н.С. Сагаев

«15» февраля 2023г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2023 г.

СОДЕРЖАНИЕ

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

**1.ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ
ПРОГРАММЫПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
«ПМ.02 Б Предоставление экскурсионных услуг»**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Предоставление экскурсионных услуг» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1.Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективнодействовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровняфизической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2.Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2 Б	Предоставление экскурсионных услуг
ПК Х.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК Х.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

1.1.3.В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<p>Иметь практический опыт</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги – Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии – Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами – Поддержания контактов с туристскими информационными центрами – Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги <p>Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги.</p> <p>Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги</p> <p>Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Отбора и изучения экскурсионных объектов</p> <p>Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания</p> <p>Формирования программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</p> <p>Составления маршрута и текста экскурсии</p> <p>Отбора объектов для показа во время экскурсии</p> <p>Отбора информационных материалов для проведения экскурсии</p> <p>Определения методических приемов проведения экскурсии</p> <p>Объезда (обхода) маршрута экскурсии</p> <p>Оформления экскурсионной документации</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</p> <p>Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</p> <p>Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями</p> <p>Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций</p> <p>Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий</p> <p>Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии</p> <p>Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии</p> <p>Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии</p> <p>Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)</p> <p>Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута</p> <p>Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)</p> <p>Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая</p>
--------------------------------	--

	<p>оценку погодно-климатических условий (по видам туризма)</p> <p>Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)</p> <p>Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)</p> <p>Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма)</p> <p>Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)</p> <p>Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями</p> <p>Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами</p> <p>Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма)</p> <p>Планирования и помощи в организации кормления лошадей</p> <p>Чистки и седловки лошадей</p> <p>Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут</p> <p>Ухода за лошадей</p> <p>Осматра лошадей и уход за лошадьми на маршруте</p> <p>Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма)</p> <p>Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма).</p> <p>Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма)</p> <p>Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение</p> <p>Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)</p> <p>Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма)</p> <p>Организации транспортировки пострадавшего</p> <p>Организации аварийных бивуаков</p> <p>Эвакуации пострадавших</p>
--	--

<p>уметь</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг – Принимать заказы на экскурсионные услуги – Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги – Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги условиях их выполнения – Использовать систему электронных путевок – Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги – Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги – Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных – Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги – Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги – Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных – Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг – Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания – Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации – Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания – Составлять программы экскурсионного обслуживания – Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания – Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания – Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания – Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам – Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий – Организация питания туристов (экскурсантов) – Организация посещения объектов экскурсионного показа – Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий – Определять тему и составлять маршрут экскурсии – Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий – Составлять методическую разработку экскурсии – Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную
--------------	--

	<p>документацию</p> <ul style="list-style-type: none"> – Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий – Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание – Применять технику публичных выступлений – Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов – Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания – Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии – Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств – Использовать технические средства при проведении экскурсий – Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий – Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе – Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии – Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) – Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии – Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций – Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) – Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма) – Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма) – Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма) – Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> – Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма) – Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма) – Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма) – Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях – Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) – Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) – Передвигаться по закрытым ледникам – Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин – Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание – Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока – Организовывать различные виды страховок на воде – Ориентироваться в лесной и горной местности – Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса – Ориентироваться без применения карт и компаса – Пользоваться спутниковыми навигационными системами – Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости – Готовить пищу в полевых условиях – Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе – Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом – Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств – Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек – Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших – Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших – Оказывать первую помощь в полевых условиях – Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств – Организовывать аварийные бивуаки – Ремонтировать все виды снаряжения – Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт
--	---

<p>знать</p>	<ul style="list-style-type: none"> – Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты – Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности – Функции структурных подразделений экскурсионного бюро – Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания – Формы и методы проведения экскурсий – Основы делопроизводства – Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий – Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии – Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии – Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания – Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания – Правила оформления документации – Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий – Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий – Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания – Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации – Порядок контроля реализации заказов на экскурсии – Структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке – Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии – Туристские ресурсы Российской Федерации – Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) – Методика разработки и проведения экскурсий – Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги – Этику межкультурного и делового общения – Физико-географические особенности района путешествия – Погодно-климатические условия района путешествия – Флору и фауну района путешествия – Характер и особенности рельефа района путешествия – Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера – Социально-культурные особенности района маршрута – Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия – Базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма) – Правила безопасности при использовании различных видов личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения (по видам туризма) – Методы налаживания быта, организации питьевого режима и
--------------	---

	<p>питания клиентов во время прохождения пеших путешествий в лесной и горной местности (по видам туризма)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Методы разбиения бивуаков в лесной и горной местности – Общие принципы охраны природы (по видам туризма) – Основные способы соблюдения экологической безопасности и минимизации негативного воздействия на природу при проведении путешествий в лесной и горной местности (по видам туризма) – Тактические и технические приемы организации передвижения по закрытым ледникам, включая методики техники спасения из ледовых трещин – Тактические и технические приемы передвижения по различным видам лавиноопасного горного рельефа в условиях лавинной опасности различных уровней – Теоретические основы техники и тактики катания на горных лыжах и сноуборде по подготовленным и неподготовленным склонам в различных снежных условиях – Номера контактных телефонов территориальных органов МЧС России или спасательных служб в районе прохождения маршрута – Основные способы ориентирования в горной местности как с использованием специальных технических средств (карта, компас, спутниковые навигационные системы), так и без использования специальных технических средств (по солнцу, луне и звездам, а также местным признакам и явлениям природы) – Основные способы организации переправ через горные реки, включая принципы выбора тактики и техники движения и способов организации страховки на переправах <p>Основы метеорологии: методика составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных</p> <ul style="list-style-type: none"> – метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой – Основы лавиноведения: принципы проведения мониторинга и оценки текущего уровня лавинной опасности и составления краткосрочных локальных прогнозов лавинной опасности <p>Методы проведения стационарных и полевых наблюдений за погодой, снегом и лавинами</p> <ul style="list-style-type: none"> – Методы проведения наблюдений в снежных шурфах, включая методы проведения стандартных активных тестов снежного покрова – Спортивную физиологию: основные принципы и способы организации правильной акклиматизации к условиям высокогорья – Принципы и способы организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий – Основные способы организации коммуникации и взаимодействия со службами спасения и группами, находящимися в районе – Правила и способы работы с техническими средствами связи (рациями, телефонами), спутниковыми навигационными системами (по видам туризма) – Правила использования основных невербальных сигналов при работе вертолетом – Основные способы организации и техники проведения спасательных работ с использованием подручных средств – Технические приемы спуска и подъема пострадавшего с использованием подручных средств на горном рельефе любых типов
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> – Современные методы организации и проведения поисково-спасательных работ в лавинах силами одного и нескольких человек – Основные способы оказания первой помощи в полевых условиях (по видам туризма) – Техника работы с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших – Техника зондирования силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших – Техника откапывания пострадавшего силами одного и нескольких человек – Основные способы организации транспортировки пострадавшего с использованием подручных средств – Основные способы организации аварийных бивуаков – Динамику водного потока – Технику выполнения основных видов гребков, способы управления средствами сплава – Технику преодоления водных структур и локальных препятствий – Основы выживания в экстремальных природных условиях – Правила дорожного движения – Устройство транспортных средств, правила их безопасной эксплуатации и ремонта.
--	--

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 470 часа

в том числе в форме практической подготовки – 346 часов

Из них на освоение МДК 02.01 Б – 90 часов;

МДК 02.02 Б – 96 часов;

МДК 02.03 Б – 140 часов.

в том числе самостоятельная работа – 10 _____.

практики, в том числе учебная – 72 часа;

производственная – 72 часа.

Промежуточная аттестация – 14 часов.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической. подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Всего	Обучение по МДК				Практики		
					В том числе				Промежуточная	Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 09	Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	110	70	90	40	30		14			
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 09	Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	96	48	96	48						
ПК Х.2. ОК 01 – ОК 09	Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	140	84	140	84						
	Учебная практика	72	72							72	
	Производственная практика	72	72								72
	Промежуточная аттестация	14									
	Всего:	484	346	326	88	30	10		14	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) (если предусмотрены)	Объем, акад. ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	
1	2	3	
Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		110/70	
МДК 02.01 Б Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		110/70	
Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования	Содержание	55	
	Основные этапы обработки и оформления заказов		
	Повышение качества обработки заказов		
	Правила приёма и обработки заказов		
	Способы оптимизации обработки заказов		
	Пути улучшения обработки и оформления заказов		
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.		
	Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		35
	Определение способов оптимизации обработки заказов		
Способы улучшения обработки и оформления заказов			
Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг			
Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	55	
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов		
	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.		
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.		
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.		
	В том числе практических занятий и лабораторных работ		35
	Мониторинг предложений экскурсионных бюро.		
	Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.		
Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.			

Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1		
Изучение нормативно-правовой базы в сфере экскурсионных услуг Особенности организации экскурсионных услуг Понятие экскурсионного менеджмента		4
Организация работы персонала экскурсионного бюро Экскурсионная деятельность		
Курсовой проект (работа) (выполнение курсового проекта (работы) по модулю является обязательным) Тематика курсовых проектов (работ) Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования Этапы обработки и оформления заказа Способы оформления заказов экскурсионных услуг Организация приема заказов экскурсионных услуг Проектирование экскурсионных услуг. Виды экскурсий. Экскурсия, как туристический продукт. Требования к разработке экскурсий. Оценка качества экскурсий. Экскурсионная деятельность, как функциональная подсистема туристического предприятия.		30
Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг		96/48
МДК 02.02 Б Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг		96/48
Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания	Содержание	48
	Организация контроля качества обслуживания	
	Понятие и сущность сервиса	
	Модель качества услуги в экскурсионном бюро	
	Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро	
	Сущность и необходимость организации контроля качества услуг	
	Организация контроля качества	
	В том числе практических и лабораторных занятий	24
	Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута	8
	Определение проблем контроля качества услуг	8
Составление комплексной системы менеджмента качества	8	
Тема 2.2. Оценка качества обслуживания	Содержание	48
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг	
	Основные методы оценки качества обслуживания	
	Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг	
	Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг	

	Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг	
	В том числе практических и лабораторных занятий	24
	Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг	10
	Составление характеристики экскурсионного бюро	10
	Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг	4
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2		
	1. Предприятия сферы обслуживания. 2. Формы организации обслуживания. 3. Этапы обслуживания клиентов. 4. Жалобы клиентов в процессе предоставления экскурсионных услуг. 5. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов. 6. Конфликты и пути их разрешения. 7. Требования к профессиональному поведению работника. 8. Контроль и оценка качества обслуживания. 9. Мониторинг качества обслуживания. 10. Управление качеством обслуживания клиентов.	4
Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		140/84
МДК 02.03 Б Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		140/84
Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности	Содержание	70
	Законодательство по организации экскурсионной деятельности.	
	Организация экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем.	
	Страхование туристов.	
	Введение в экскурсионную деятельность.	
	Теоретические основы организации экскурсионной деятельности.	
	Организация экскурсионного обслуживания.	
	Понятие и сущность экскурсии. Технология подготовки и методика проведения экскурсии.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	42
	Применение законодательства на практике.	14
Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.	14	
Определение современных проблем экскурсионной деятельности.	14	
Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских	Содержание	70
	Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.	
	Организация сопровождения туристского маршрута.	
	Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности.	

маршрутов	Разработка и планирование маршрута.	
	Проведение работ во время аварийных ситуаций.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	42
	Разработка маршрута (по видам туризма)	21
	Определение техники безопасности по каждому виду туризма.	21
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		2
Изучение нормативно-правовой базы экскурсионной деятельности Сопровождение туристов при занятиях пешеходным туризмом и трекингом Сопровождение туристов при занятиях альпинизмом и горным туризмом Сопровождение туристов при занятиях лыжами и сноубордом на неподготовленных склонах» Сопровождение туристов при занятиях водным туризмом Сопровождение туристов при занятиях велосипедным туризмом Сопровождение туристов при занятиях спелеотуризмом Сопровождение туристов при занятиях конным туризмом Сопровождение туристов при занятиях туризмом на транспортных средствах (автотуризм мототуризм, квадротуризм, снегоходный туризм) Сопровождение туристов при прохождении маршрутов на горных лыжах или сноуборде на подготовленных склонах		
Учебная практика Виды работ		72
<ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с должностными обязанностями персонала экскурсионного бюро. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты маршрута. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать маршрут по заданным позициям 		
Производственная практика Виды работ		72
<ul style="list-style-type: none"> - Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг - Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма) 		
Промежуточная аттестация		14
Всего		480

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет:

- иностранного языка;
- информационных технологий в профессиональной деятельности;
- менеджмента и управления персоналом;
- основ маркетинга;
- правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности;
- экономики и бухгалтерского учета;
- организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро,

оснащенных оборудованием:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;

техническими средствами:

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

Оснащенные базы практики, в соответствии с п 6.1.2.3 примерной рабочей программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. — Саратов : Профобразование, 2018. — 61 с.

— ISBN 978-5-4488-0191-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО ПроФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/74506>

2. Захарова, Н. А. Основы безопасности в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 165 с. — ISBN 978-5-4488-0487-8, 978-5-4497-0401-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс

цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93542>

3. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. — Саратов : Профобразование, 2018. — 61 с.

— ISBN 978-5-4488-0191-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/74506>

4. Черепова, И. С. Право : практикум для профессий и специальностей социально-экономического профиля / И. С. Черепова, Е. И. Максименко, Н. Ю. Давыдова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 182 с. — ISBN 978-5-4486-0406-5, 978-5-4488-0218-8.

— Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/80330>

5. Хачатурян, Б. Г. Право : учебное пособие для СПО / Б. Г. Хачатурян, Е. Б. Шишкина, А. Ю. Таланчук. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 458 с. — ISBN 978-5-4486-0552-9, 978-5-4488-0232-4. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/70756>

6. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 137 с. — ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93551>

7. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 219 с. — ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93548>

8. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 212 с. — ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93546>

9. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта : учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 71 с. — ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87883>

10. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма : учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. —

Саратов : Профобразование, 2020. — 118 с. — ISBN 978-5-4488-0681-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91837>

11. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. — Саратов : Профобразование, 2019. — 75 с. — ISBN 978-5-4488-0334-5. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/86151>

12. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум : учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. — 2-е изд. — Саратов, Екатеринбург : Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. — 267 с. — ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/87787>

13. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/93554>

14. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen : учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. — Саратов : Профобразование, 2020. — 116 с. — ISBN 978-5-4488-0685-

8. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91843>

15. Чапаева, Л. Г. Французский язык. Вводный курс : практикум для СПО / Л. Г. Чапаева. — Саратов : Профобразование, 2020. — 152 с. — ISBN 978-5-4488-0621-6. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/92198>

16. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка : учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. — Саратов : Профобразование, 2020. — 133 с. — ISBN 978-5-4488-0636-0. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/91883>

17. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs : практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, 2021. — 104 с. — ISBN 978-5-4488-1119-7. — Текст : электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. — URL: <https://profspo.ru/books/104910>

18. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

19. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/476413>

20. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14848-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474140>

21. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 237 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12455-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476636>

22. 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, 2021. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476082>

23. Сушинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сушинская. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 157 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-08314-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/472073>

24. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 127 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12546-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476129>

25. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14848-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474140>

26. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 237 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12455-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476636>

27. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

28. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/474165>

29. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2021.

— 431 с.

— (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11048-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477850>

30. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

3.2.2. Основные электронные издания

Образовательная платформа Юрайт <https://urait.ru/>;

Образовательная платформа Профобразование

<https://profspo.ru/>.

3.2.3. Дополнительные источники (при необходимости)

1. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 11.06.2021) «О защите прав потребителей»;

3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 23.11.2020) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года».

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ
ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК X.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах		
ОК01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Пользоваться техническими средствами связи: рациями, телефонами, а также спутниковыми навигационными системами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

ОК07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знать общие принципы охраны природы.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК Х.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		
ОК01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе. Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование и инструктирование клиентов во время путешествия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Применять меры безопасности во время прохождения маршрута. Знать основные способы соблюдения экологической безопасности и минимизации негативного воздействия на природу при проведении путешествий в лесной и горной местности	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<p>ОК09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
--	---	---

