

**ЧАСТНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
(ЧПОУ СКСТ)**

РАССМОТРЕНО
Педагогическим советом ЧПОУ СКСТ

« 29» июня 2023г.
Протокол №1

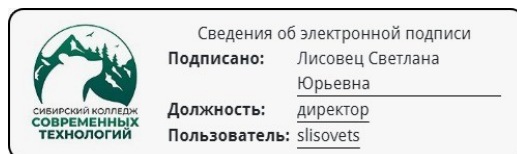
УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора ЧПОУ СКСТ

№ 29 от «29» июня 2023г.
Директор ЧПОУ СКСТ

ЧАСТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ
«СИБИРСКИЙ
КОЛЛЕДЖ
СОВРЕМЕННЫХ
ТЕХНОЛОГИЙ»

Подписано: ЧАСТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ
СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
DN: cn=ЧАСТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ
СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»,
c=RU, o=ЧАСТНОЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«СИБИРСКИЙ КОЛЛЕДЖ
СОВРЕМЕННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ»
Дата: 2023.06.29 09:05:24 +07'00'

**Лисовец
С.Ю.**



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ
(для направленности «Экскурсионные услуги»)

среднего профессионального образования
по специальности
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Квалификация подготовки:
специалист по туризму и гостеприимству
Форма обучения: заочная
Нормативный срок обучения:
3 года 10 месяцев на базе основного общего образования;
2 год 10 месяцев на базе среднего общего образования

Рабочая программа дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Организация разработчик ОПОП: ЧПОУ СКСТ

Разработчики:

Сельская Ольга Владимировна, к.соц.н. доцент, преподаватель

Чумичева Марина Анатольевна, преподаватель

ОДОБРЕНО

На заседании предметной (цикловой) комиссии профессиональных дисциплин и модулей специальности «Туризм и гостеприимство».

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА 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 РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ 02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся 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 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
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	Предоставление экскурсионных услуг
ПК 2.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 2.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

<p>Владеть навыками</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 – Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги – Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги – Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги – Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания – Отбора и изучения экскурсионных объектов – Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания – Формирования программ экскурсионного обслуживания – Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) – Составления маршрута и текста экскурсии – Отбора объектов для показа во время экскурсии – Отбора информационных материалов для проведения экскурсии – Определения методических приемов проведения экскурсии – Объезда (обхода) маршрута экскурсии – Оформления экскурсионной документации – Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии – Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения – Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья – Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания – Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание – Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями – Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций – Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий – Предоставления путевой информации по маршруту
-------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

экскурсии

- Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
- Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии
- Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
- Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
- Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)
- Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодных-климатических условий (по видам туризма)
- Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)
- Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)
- Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма)
- Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма)
- Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)
- Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения
- Подготовки снаряжения (по видам туризма)
- Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма)
- Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма)
- Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма)
- Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма)
- Проведения инструктажа клиентов по правилам

	<p>безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи – Обеспечения связи между экипажами транспортных средств – Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу – Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма) – Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма) – Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах – Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма) – Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута – Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями – Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами – Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма) – Планирования и помощи в организации кормления лошадей – Чистки и седловки лошадей – Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут – Ухода за лошадьё – Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте – Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма) – Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма) – Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма) – Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение – Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма) – Организации и проведения поисково-спасательных работ
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>(по видам туризма)</p> <ul style="list-style-type: none"> – Организации транспортировки пострадавшего – Организации аварийных бивуаков – Эвакуации пострадавших
Уметь	<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 и 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 документацию
- 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)
- Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)
- Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на

	<p>основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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, безпорная 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
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>подручных средств</p> <ul style="list-style-type: none"> – Организовывать аварийные бивуаки – Ремонтировать все виды снаряжения – Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела – Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) – Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности – Функции структурных подразделений экскурсионного бюро – Основы делопроизводства – Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии – Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии – Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке – Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии – Иностраный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги – Этика межкультурного и делового общения – Туристский потенциал населенного пункта (района) – Теоретические основы экскурсионной деятельности – Этика и культура межличностного общения – Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 504

в том числе в форме практической подготовки – 346

Из них на освоение МДК – 346

Во взаимодействии с преподавателем - 86

в том числе самостоятельная работа – __348__.

практики, в том числе учебная – 108

производственная – 36

Промежуточная аттестация – 14

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	Объем профессионального модуля, ак. час.							
				Теоретические занятия	Обучение по МДК				Практики		
					В том числе				Учебная	Производственная	
1	2	3	4	5	6	7	8	9			10
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	134	40	24	40	24	164				
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	129	56	14	14		101				
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	195	56	12	14		169				
	Учебная	72	72						72		

	практика									
	Производственная практика	72	72							72
	Промежуточная аттестация	14								
	Всего:	616	296	38	48	24	348	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)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		134/70
МДК 02.01 Б Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		134/70
Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования	<p>Содержание</p> <p>Основные этапы обработки и оформления заказов</p> <p>Повышение качества обработки заказов</p> <p>Правила приёма и обработки заказов</p> <p>Способы оптимизации обработки заказов</p> <p>Пути улучшения обработки и оформления заказов</p> <p>Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.</p> <p>Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги.</p> <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Определение способов оптимизации обработки заказов</p> <p>Способы улучшения обработки и оформления заказов</p> <p>Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг</p>	<p>20</p> <p>35</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>15</p>
Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов	<p>Содержание</p> <p>Теоретические аспекты оформления и обработки заказов</p> <p>Технология работы с клиентами и их обслуживанию.</p> <p>Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.</p> <p>Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.</p> <p>В том числе практических занятий и лабораторных работ</p> <p>Мониторинг предложений экскурсионных бюро.</p> <p>Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.</p> <p>Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.</p> <p>Курсовая работа (проект)</p>	<p>20</p> <p>35</p> <p>10</p> <p>10</p> <p>15</p> <p>24</p>

Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг		129/56
МДК 02.02 Б Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг		129/56
Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания	Содержание	28
	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	26
	Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута	8
	Определение проблем контроля качества услуг	8
	Составление комплексной системы менеджмента качества	10
	Самостоятельная работа	10
Тема 2.2. Оценка качества обслуживания	Содержание	28
	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	27
	Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг	9
	Составление характеристики экскурсионного бюро	9
	Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг	9
Самостоятельная работа	10	
Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		195/56
МДК 02.03 Б Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		195/56
Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности	Содержание	28
	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	116
	Применение законодательства на практике.	38
	Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.	38
	Определение современных проблем экскурсионной деятельности.	40
	Самостоятельная работа	25
Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов	Содержание	28
	Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.	
	Организация сопровождения туристского маршрута.	
	Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности.	
	Разработка и планирование маршрута.	
	Проведение работ во время аварийных ситуаций.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	116
	Разработка маршрута (по видам туризма)	58
	Определение техники безопасности по каждому виду туризма.	58
	Самостоятельная работа	25
Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3		
Учебная практика		72
Виды работ		
- 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		72

Виды работ	
- Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг - Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)	
Промежуточная аттестация	14
Всего	616

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

3.1 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы учебной дисциплины производится с применением дистанционных технологий и требует наличия электронной образовательной среды; учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета:

- классная доска;
- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- учебно-практическое оборудование, необходимое для проведения предусмотренных программой практических занятий. В соответствии с п.4.4. ФГОС СПО допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

Технические средства обучения:

- компьютеры с выходом в сеть Internet;
- сайт «Личная студия» с возможностью работы с электронным образовательным ресурсом;
- электронные библиотечные ресурсы.

Учебно-методическое обеспечение дисциплины:

- методические указания по организации практических занятий;
- методические указания по самостоятельной работе.

Программное обеспечение:

Программное обеспечение, являющееся частью электронной информационно-образовательной среды и базирующееся на телекоммуникационных технологиях:

- компьютерные обучающие программы;
- тренинговые и тестирующие программы;
- интеллектуальные роботизированные системы оценки качества выполненных работ.

Программа управления образовательным процессом в ЭИОС (Информационная технология. Программа управления образовательным процессом. КОМБАТ).

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Основные источники

1. Есаулова, С. П. Информационные технологии в туристической индустрии : учебное пособие / С. П. Есаулова. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 152 с. — ISBN 978-5-4486-0640-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/80359.html>
2. Седова, Н. А. Проектирование экскурсионных услуг : учебное пособие / Н. А. Седова. — Омск : Омский государственный технический университет, 2020. — 81 с. — ISBN 978-5-8149-3158-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/115443.html>

3. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93554.html>

4. Технология и организация сопровождения туристов на маршруте : учебное пособие для СПО / составители Н. С. Кобызев, Е. В. Кобызева. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2022. — 118 с. — ISBN 978-5-4488-1360-3, 978-5-4497-1621-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/119624.html>

5. Бородина А.В. Сопровождение туристов на маршруте как составная часть оказания туристских услуг. [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Бородина А.В. - 2022. - <https://library.roweb.online>

6. Бородина А.В. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом. [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Бородина А.В.. - 2022. - <https://library.roweb.online>

7. "Бородина А.В. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом. . [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Бородина А.В. - 2022. - <https://library.roweb.online>"

8. Бородина А.В. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом. [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Бородина А.В. - 2022. - <https://library.roweb.online>

9. Бородина А.В. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих верхом или в упряжи с использованием животных. [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Бородина А.В.. - 2022. - <https://library.roweb.online>

10. Бородина А.В. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения. [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Бородина А.В. - 2022. - <https://library.roweb.online>

11. "Бородина А.В. Технология и организация сопровождения туристов во время анимационного обслуживания. Технология и организация сопровождения туристов в спортивно-туристских походах [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Бородина А.В. - 2022. - <https://library.roweb.online>"

12. Бородина А.В. Технология сопровождения туристов туроператорами выездного и въездного туризма. [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Бородина А.В. - 2022. - <https://library.roweb.online>

13. Бородина А.В. Технология сопровождения туристов туроператорами внутреннего туризма. [Электронный ресурс]: рабочий учебник / Бородина А.В. - 2022. - <https://library.roweb.online>

Дополнительные источники

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 ¹	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) Проведение инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа
ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов. Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	и поиска информации	заданий Контрольная работа
ОК 03. 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	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Пользоваться техническими средствами связи: рациями, телефонами, а также спутниковыми навигационными системами Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе. Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа
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 Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование и инструктирование клиентов во время путешествия Осуществлять коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Знать общие принципы охраны природы Применять меры безопасности во время прохождения маршрута. Знать основные способы соблюдения экологической безопасности и минимизации негативного воздействия на природу при проведении путешествий в лесной	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа

	и горной местности	
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности Планирование мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу	Штудирование Тестирование Эссе Выполнение практических заданий Контрольная работа Выполнение заданий на экзамене