

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Выполнение работ по профессии рабочего, должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)

(для направленности «Туризм»)

2023 г.

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 ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМн 03 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
	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
	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:

Владеть навыками	<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
------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> – 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 – Обезда (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 погодно-климатических условий (по видам туризма) – Составления подробного плана маршрута (по видам туризма) – Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по
--	--

	<p>видам туризма)</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма) – 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,
--	---

	<p>валами и другими неупорядоченными течениями</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 лошадей – 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 (по видам туризма) – 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

	<p>учетом изменения условий их реализации</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 – Сбирать 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 правоохрнительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций – Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> – 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 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
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> – 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
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 – Иностранный 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 – 268 часов

в том числе в форме практической подготовки – 158 часов

Из них на освоение МДК – 144 часов.

в том числе самостоятельная работа – ____.

практики, в том числе учебная – 36 часов;

производственная – 72 часов.

Промежуточная аттестация – 8 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				
					Лабораторных. и практических. занятий	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг	72	50	72	20				
ПК Х.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Оказание экскурсионных услуг	72	50	72	20				
	Учебная практика	36	36					36	
	Производственная практика	72	72						72
	Промежуточная аттестация	16					16		
	Всего:	268	158	144	40	X		36	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. Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг		72
МДК 03.01 Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг		72
Тема 1.1. Теоретические аспекты экскурсионной деятельности	Содержание	12
	1. Сущность экскурсии: основные понятия, формы экскурсии. История термина экскурсия, определение экскурсии по ГОСТу. Экскурсия как система показа и рассказа, экскурсия как движение, как психологическое взаимодействие экскурсовода, туристов и объекта, экскурсия как ориентация туриста себя в историческом пространстве, основные признаки экскурсии, структура экскурсии.	
	2. Первые экскурсоводы в России, экскурсионное дело как часть школьного курса в конце XVIII- начале XIX века, Учительский институт в Тифлисе, роль губернских и уездных земств в развитии школьных экскурсий, включение церкви в экскурсионную деятельность в конце XIX века.	
	3. Экскурсия как вид деятельности и форма общения. Признаки и функции экскурсии. Классификация экскурсий. Определение классификации, цели и задачи классификации, классификация экскурсий по цели, составу участников, способу передвижения, определение обзорной экскурсии, классификация тематических экскурсий по содержанию. Тематика и содержание экскурсий	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2
	Современное состояние экскурсионного дела в России, пути его развития.	
Тема 1.2. Основы экскурсоведения	Содержание	
	Логика в экскурсиях	12
	Экскурсия как педагогический процесс.	
	Элементы психологии в экскурсии	
	Экскурсионный метод познания. Индуктивный и дедуктивный методы познания в экскурсиях. Воображение.	
	Показ и рассказ в экскурсии.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2

	Посещение экскурсионных мероприятий. Анализ экскурсии.	
Тема 1.3. Экскурсионная методика	Содержание	4
	Понятие экскурсионной методики. Методика подготовки новой экскурсии. Тема, цели, задачи экскурсии	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2
	Определение темы, цели, задач экскурсии. Работа с основными туроператорами Челябинской области.	
Тема 1.4. Организационные основы экскурсионного дела. Подготовка экскурсии	Содержание	
	Отбор и изучение материалов по теме экскурсии. Понятие экскурсионных объектов, их оценка, классификация. Отбор и изучение экскурсионных объектов	6
	Составление и обход маршрута экскурсий.	
	Контрольный и индивидуальных текст экскурсовода. Текст экскурсии. Понятие «Портфеля экскурсовода»	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Составление «Портфеля экскурсовода». Составление маршрута экскурсии. Посещение пешеходной экскурсии.	
Тема 1.5. Основы музееведения	Содержание	6
	Объект и предмет истории музейного дела; понятийно-терминологический аппарат. История музейного дела в России	
	2. Типология музеев; современные концепции музея, музейная коммуникация, ее основные модели	
	3. Методика разработки программы экскурсии по музею или культурному центру. Методика проведения экскурсии по музею или культурному центру.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	1. Разработка и проведение экскурсии по музею, культурному центру.	
	2. Отличие туристской экскурсии от музейной в приемах показа и рассказа. Посещение музея на выбор.	
Тема 1.6 Организация деятельности по проектированию экскурсионных услуг	Содержание	
	Субъекты туристской индустрии, осуществляющие деятельность по организации экскурсионных услуг.	
	Технология продвижения экскурсионного турпродукта	
Тема 1.7. Инновации в экскурсионном деле	Содержание	4
	Понятие инноваций в туристской сфере. Виды и формы инновационных экскурсий.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	4
	Анализ рынка предложений инновационных экскурсий.	

	Посещение экскурсионных предприятий.	
Тема 1.8 Специфика активных (спортивных) экскурсий	Содержание	2
	Понятие спортивных экскурсий. Поход. Туры выходного дня. Обеспечение безопасности спортивных экскурсионных туров.	
Тема 1.9. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	2
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов. Повышение качества обработки заказов. Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	
	Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги.	
	Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	2
	Мониторинг предложений экскурсионных бюро.	
	Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.	
	Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.	
Раздел 2. Оказание экскурсионных услуг		72
МДК 03.02 Оказание экскурсионных услуг		72
Тема 2.1 Проведение экскурсии	Содержание	16
	1. Методика проведения экскурсий. Методические приемы показа - предварительный обзор объекта, описание, детальный осмотр, зрительная реконструкция, сравнение, наблюдение. Основные методические приемы экскурсионного рассказа - объяснение, описание, комментирование, цитирование, литературный монтаж, локализация исторических событий. Обобщения и выводы. Методические приемы, активизирующие познавательную деятельность - беседа, задания, элементы исследования, наблюдение. Подведение экскурсантов к самостоятельным выводам, обобщения. Особые приемы и ритуалы. Движение в экскурсии как методический прием. Составление методической разработки экскурсии	
	2. Техника ведения экскурсии. Технологическая карта экскурсии	
	3. Критерии оценки экскурсии	
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Разработка проекта экскурсии. Разработка маршрута	
	Составление технологической карты.	
	Посещение экскурсионного предприятия.	
	Проведение пробной экскурсии и ее утверждение	

Тема 2.2 Профессиональное мастерство экскурсовода	Содержание	14
	Профессия экскурсовода. И мидж экскурсовода, идеальный экскурсовод глазами туристов. Личность экскурсовода, личностные качества.	
	Профессиональные стандарты качества работы экскурсовода.	
	Профессиональное мастерство экскурсовода, умения, навыки. П рофессиональные требования, деловые качества экскурсовода	
	Речь экскурсовода. Культура речи темп речи, дикция. Внеречевые средства общения	
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Посещение экскурсии	
Тема 2.3 Дифференцированный подход к экскурсионной аудитории	Содержание	12
	У становление контакта с аудиторией. Формирование и поддержание интереса к экскурсиям. Управление аудиторией. В озможность использования обратной связи на экскурсии. Организация внимания, определение процесса внимания на экскурсии. Внимание и интерес. Кризисы внимания и их устранение.	
	С ущность, основания и принципы дифференцированного подхода. Социально-демографические и социально-профессиональные основы дифференциации (пол, возраст, национальность, образование, род профессиональной деятельности); социально-психологические факторы (направленность интересов, привычки, традиции); личностно-характерологические особенности (характер, темперамент). Три типа экскурсантов по мотивации на экскурсии	
	Значение мастерства экскурсовода в обеспечении дифференцированного подхода.	
	Особенности проведения экскурсий для детей и подростков. Особенности работы с индивидуальными и групповыми туристами.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Проект экскурсии для индивидуальных туристов по Челябинской области	
	Посещение экскурсионного предприятия	
Тема 2. 4. Конфликтные ситуации на экскурсии	Содержание	2
	Ситуации технического плана, форс-мажорные обстоятельства	
	Психологические конфликтные ситуации внутри группы, между группой и персоналом.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	
	Решение практических кейсов по урегулированию конфликтных ситуаций	4
	Посещение экскурсионного предприятия	
Тема 2.5 Безопасность на экскурсии	Содержание	6
	Обеспечение безопасности экскурсантов на маршруте. Инструкция по технике безопасности во время проведения экскурсий, экскурсий- походов.	

	Организованная перевозка групп детей автобусом.	
	Требования к безопасности детей на экскурсионном маршруте. Железнодорожный транспорт.	
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Разработка инструкции по технике безопасности	
	Посещение экскурсионного предприятия	
Тема 2.6. Оценка качества обслуживания	Содержание	2
	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	2
	Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг	
	Составление характеристики экскурсионного бюро. Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута.	
	Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг. Определение проблем контроля качества услуг.	
Учебная практика 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 - разработка аудиогuida		36
Производственная практика Виды работ - Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг - Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)		72
Промежуточная аттестация		16
Всего		268

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 примерной образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 примерной образовательной 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 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 и электронные издания

1. 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>

2. Гатауллина, С.Ю., Предоставление экскурсионных услуг : учебник / С.Ю. Гатауллина, А.Б. Косолапов, И.Ю. Кушнарева. — Москва : КноРус, 2021. — 236 с. — ISBN 978-5-406-07901-0. — URL:<https://book.ru/book/938395> (дата обращения: 13.07.2022). — Текст : электронный.

3. 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, 2023. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476413>

4. 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>

5. 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 PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93554>

6. 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>

7. Матюхина, Ю.А., Экскурсионная деятельность : учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. — Москва : КноРус, 2023. — 223 с. — ISBN 978-5-406-10252-7. — URL: <https://book.ru/book/944926> (дата обращения: 13.07.2022). — Текст : электронный.

8. 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>

9. Сущинская, М. Д. Культурный туризм : учебное пособие для среднего профессионального образования / М. Д. Сущинская. — 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>

10. 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>

3.2.2. 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. 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. 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,	Формирование экскурсионных групп в соответствии с	Экспертное наблюдение за выполнением работ на

¹ В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты.

выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	поступившими заказами Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) Проведение инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)	практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие,	Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях		
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	<p>Пользоваться техническими средствами связи: рациями, телефонами, а также спутниковыми навигационными системами</p> <p>Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе.</p> <p>Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом</p>	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	<p>Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой</p> <p>Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование и инструктирование клиентов во время путешествия</p> <p>Осуществлять коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Знать общие принципы охраны природы</p> <p>Применять меры безопасности во время прохождения маршрута.</p> <p>Знать основные способы соблюдения экологической безопасности и минимизации негативного воздействия на природу при проведении путешествий в лесной и горной местности</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности</p> <p>Планирование мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу</p>	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике