

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

«УТВЕРЖДАЮ»

И. о. директора института СПО

Моргачева Н. В.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ. 03 Предоставление экскурсионных услуг**

43.02.16 Туризм и гостеприимство

квалификация выпускника

**Специалист по туризму и гостеприимству**  
(базовый уровень подготовки)

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе  
Федерального государственного образовательного стандарта (далее –  
ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее  
– СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и  
гостиничного дела  
Зав. кафедрой: О.В. Скроботова

Разработчики:  
Стрельникова М.А., канд. филол. наук, доцент

Согласовано:  
Организация-партнер: АССОЦИАЦИЯ ТУРИСТСКОЙ  
ИНДУСТРИИ ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ



Е.Ю. Карасева

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ МОДУЛЯ**
- 4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**
- 5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

# **1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

## **ПМ. 03 Предоставление экскурсионных услуг**

### **1.1. Область применения примерной программы**

Рабочая программа профессионального модуля является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида профессиональной деятельности (ВПД): Предоставление экскурсионных услуг соответствующих профессиональных компетенций (ПК):

ПК 3.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах

ПК 3.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

Рабочая программа может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.10 Туризм.

### **1.2. Цель и задачи профессионального модуля**

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями обучающийся в ходе освоения профессионального модуля должен:

**иметь практический опыт:**

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); 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 транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение.

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

**уметь:**

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); 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; 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 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);

**знать:**

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

### 1.3. Рекомендуемое количество часов

Рекомендуемое количество часов на освоение профессионального модуля всего 286, в том числе:

**максимальная** учебная нагрузка обучающегося – 286 часов, в которую включены:

- **обязательная** аудиторная учебная нагрузка – 260 часов;
- **самостоятельная** работа обучающегося – 14 часов;
- **учебная** практика – 72 часа;
- **производственная** практика(по профилю специальности) – 36 часов.
- **консультации** – 2 ч.

### 1.4. Формы контроля и оценивания элементов ПМ

Элемент ПМ	Форма контроля и оценивания		
	Текущий контроль	Промежуточная аттестация	Экзамен по ПМ
1.Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	Сообщения по планам практических занятий, выполнение практических заданий, контрольные работы	Экзамен, 6 семестр	
2.Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	Ответы на вопросы к практическим занятиям, контрольные работы	Экзамен, 5 семестр	
3. Технология и организация сопровождения туристов	Сообщения по планам практических занятий, выполнение практических заданий, контрольные работы	Экзамен, 6 семестр	
4.Учебная практика	Отчет по учебной практике	Дифференцированный зачет 6	



		семестр	
4.Производственная практика (по профилю специальности)	Отчет по производственной практике	Дифференцированный зачет 6 семестр	
5.Экзамен квалификационный			6 семестр

## 2. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом освоения профессионального модуля является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности Предоставление экскурсионных услуг, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Код	Наименование результата обучения
ПК 3.1	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 3.2	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)
ОК 1	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК2	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК3	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК4	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК5	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;
ОК7	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК8	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК9	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

## 3. СТРУКТУРА И ПРИМЕРНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ПМ

### 3.1. Тематический план профессионального модуля

на ль ны	Наименования разделов	но ая на	Объем времени, отведенный на освоение	Практик а
----------------	--------------------------	----------------	--	--------------

	профессионального модуля*		междисциплинарного курса (курсов)						
			Обязательная аудиторная учебная нагрузка обучающегося			Самост оятельн ая работа обучаю щегося		Учебная, часов	Производственная (по профилю специальности), часов
			Всего, часов	лабораторные работы и практические занятия, часов	курсовая работа (проект), часов	Всего, часов	курсовая работа (проект), часов		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
ПК 3.1- 3.2	Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	52	42	20	-	6	-	-	-
ПК 3.1- 3.2	Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	48	46	22	-	2	-	-	-
ПК 3.1- 3.2	Раздел 3. Технология и организация сопровождения туристов	74	64	31	-	6			
ПК 3.1- 3.2	Учебная практика, часов	72							72

ПК 3.1- 3.2	Производственная практика (по профилю специальности), часов	36							36
ПК 3.1- 3.2	Экзамен по модулю	4							
	Всего:	286	152	73	-	14	-		108

### 3.2. Содержание обучения по профессиональному модулю

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Вид занятия	Объем часов	Уровень освоения
<b>Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг</b> <b>МДК 03.01. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг</b>				
<b>Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования</b>	<b>Содержание</b> 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	теоретическое	10	1
	<b>Практическое занятие</b> Определение способов оптимизации обработки заказов Способы улучшения обработки и оформления	практическое	10	1,2

	заказов Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг			
<b>Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов</b>	<b>Содержание</b> 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.	теоретическое	10	1
	<b>Практическое занятие №2.</b> Мониторинг предложений экскурсионных бюро. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	практическое	10	1,2,3
<b>Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг</b> <b>МДК 03.02. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг</b>				
<b>Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания</b>	<b>Содержание.</b> 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	теоретическое	11	1,2
	<b>Практическое занятие</b> Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута. Определение проблем контроля качества услуг. Составление комплексной системы менеджмента качества	практические	11	1,2
<b>Тема 2.2. Оценка качества обслуживания</b>	<b>Содержание.</b> 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.	теоретическое	11	1
	<b>Практическое занятие</b> Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг. Составление характеристики экскурсионного бюро.	практическое	11	1,2

	Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг.			
<b>Раздел 3. Технология и организация сопровождения туристов</b> <b>МДК 03.03. Технология и организация сопровождения туристов</b>				
<b>Тема 3.1.</b> <b>Технология и организация сопровождения туристов во время подготовки и осуществления экскурсии</b>	<b>Содержание.</b> Способы и средства, используемые при оказании экскурсионных услуг. Правовые основания предоставления экскурсионных услуг и механизм их передачи туристу 3. Основные субъекты предоставления экскурсионных услуг и их место в туристском сопровождении (туроператор, турагент, турист, государство)	теоретическое	<b>6</b>	<b>1</b>
	<b>Практическое занятие</b> Анализ экскурсионного продукта: анализ предложений ведущих туроператоров и экскурсионных организаций Мониторинг рынка экскурсионных услуг в Липецкой области	практическое	<b>6</b>	<b>2</b>
<b>Тема 3.2.</b> <b>Виды туристского сопровождения</b>	<b>Содержание.</b> Информационное, документальное, операционное (технологическое), рекламационное туристское сопровождение и их характеристики. Информационное сопровождение на стадии подготовки и реализации экскурсии.	теоретическое	<b>6</b>	<b>1,2</b>
	<b>Практическое занятие</b> Оценка информационного сопровождения туристов: общая информационная оценка сайта туристско-экскурсионной компании, подачи материала об экскурсионных маршрутах (структура; основные информационные блоки, их взаимосвязь и особенности; организация поиска экскурсии, ценовое предложение и т.д.)	практическое	<b>6</b>	<b>1,2</b>
<b>Тема 3.3.</b> <b>Организация экскурсионной деятельности</b>	<b>Содержание</b> 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	теоретическое	<b>6</b>	<b>1,2</b>
	<b>Практические занятия</b> Применение законодательства на практике. Анализ использования туристических ресурсов	практическое	<b>6</b>	<b>1,2</b>

	для проведения экскурсий. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.			
<b>Тема 3. 4.</b> <b>Введение в экскурсионную деятельность.</b>	<b>Содержание.</b> Введение в экскурсионную деятельность. Теоретические основы организации экскурсионной деятельности. Организация экскурсионного обслуживания. Понятие и сущность экскурсии. Технология подготовки и методика проведения экскурсии	теоретическое	<b>6</b>	<b>1,2,3</b>
	<b>Практические занятия</b> Применение законодательства на практике. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.	практическое	<b>6</b>	<b>1,2,3</b>
<b>Тема 3.5.</b> <b>Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов</b>	<b>Содержание</b> Понятие и сущность экскурсионного маршрута. Его организация. Организация сопровождения экскурсионного маршрута. Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности. Разработка и планирование маршрута. Проведение работ во время аварийных ситуаций	теоретическое	<b>7</b>	<b>2,3</b>
	<b>Практические занятия</b> Разработка маршрута (по видам туризма). Определение техники безопасности по каждому виду туризма.	практическая	<b>7</b>	<b>2,3</b>
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b> Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы. Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление отчетов по вопросам и темам практических занятий, презентаций и подготовка к их защите. Составление и решение тестов. Решение кейсов и практических задач.			<b>14</b>	
<b>УП</b> <b>03.01.Учебная практика</b>	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.	практическое	72	<b>1,2</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li> <li>- Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей.</li> <li>- Формирование технологической карты маршрута.</li> <li>- Разработка программы обслуживания туристов.</li> <li>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.</li> <li>- Рассчитать маршрут по заданным позициям</li> </ul>			
<b>ПП.03.01. Производственная практика</b>	Виды работ Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг - Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)	практическое	36	<b>1,2,3</b>
	Консультации к экзаменам по дисциплинам		6	
Экзамены по дисциплинам			8	
<b>ПМ.03.ЭК Экзамен квалификационный</b>			4	
<b>Итого</b>			<b>286</b>	

#### **4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности, учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению туристских услуг (турфирма)

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор и электронная панель или электронная доска.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия: демонстрационные плакаты, раздаточный материал (ГОСТы);
- слайд-проекторы, интерактивные доски.

## **4.2. Информационное обеспечение обучения**

### **Основные источники:**

1. 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, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14848-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516226> (дата обращения: 23.05.2023)
2. 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 // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583> (дата обращения: 23.05.2023)
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518486> (дата обращения: 27.05.2023)

### **Дополнительные источники:**

1. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 237 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12455-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496293> (дата обращения: 23.05.2023).
2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491654> (дата обращения: 11.05.2023).
3. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853> (дата обращения: 23.05.2023).



## **Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:**

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)

[www.gks.ru](http://www.gks.ru) - Федеральная служба федеральной статистики

<http://www.turpoisk.ru/> - Туристическая поисковая система

<http://ruspo.ru/> - Туристическая система

[www.atorus.ru](http://www.atorus.ru) - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России

<https://www.rostourunion.ru/> - Официальный сайт Российского союза туриндустрии

[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса

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

Профессиональный модуль «Предоставление экскурсионных услуг» относится к основному курсу профессиональных модулей (ПМ.03) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Для освоения ПМ «Предоставление экскурсионных услуг» обучающиеся используют знания, умения, навыки, способы деятельности, сформированные в ходе изучения дисциплин «Туристские ресурсы региона», «География», «Сервисная деятельность в туризме и гостеприимстве», «Введение в профессиональную деятельность».

ПМ 03 «Предоставление экскурсионных услуг» включает МКД 03.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг; МКД 03.02. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг; МДК 03.03. Технология и организация сопровождения туристов. Освоение ПМ. 03. «Предоставление экскурсионных услуг» является продолжением изучения ПМ.01. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства, ПМ.02Предоставление туроператорских и турагентских услуг.

### **Организация учебной и производственной практики (по профилю специальности):**

Вид практики – учебная.

Этапы практики:

1. Установочная конференция.

2. Изучение правил работы на туристском предприятии.

Инструктаж по технике безопасности.

3.Изучение особенностей и включение практикантов в разнообразные виды профессиональной деятельности.

4. Подготовка отчётной документации.

5. Итоговая конференция: подведение итогов конференции.

Цель учебной практики - формирование у обучающихся первичных практических умений и опыта деятельности в рамках профессионального модуля ПМ. 03 «Предоставление экскурсионных услуг».

Основные задачи учебной практики: знакомство и работа с нормативно-документацией, с технологиями работы экскурсионных организаций и технологиями обслуживания экскурсионных групп и экскурсантов.

Учебная практика в объёме 72 часов. Содержание учебной практики:

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 правил 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
- Презентация выполненной работы. Защита практики

Вид практики – производственная.

Этапы практики:

1. Инструктаж по технике безопасности.
2. Знакомство с предприятием, являющимся базой практики.
3. Изучение работы предприятия.

Цель производственной практики - формирование у обучающихся профессиональных компетенций в условиях деятельности туристско-экскурсионного предприятия.

Основные задачи производственной практики: изучение специфики деятельности организации; знакомство с графиком работы организации, ее структурными подразделениями; знакомство с инструкцией по технике безопасности; формирование профессиональных навыков в конкретной профессиональной области; приобретение опыта работы по специальности; приобретение опыта работы в коллективе; выполнение требований и действий, предусмотренных программой производственной практики и заданий руководителя; выявление недостатков в работе организации и перспектив ее функционирования; разработка предложений по устранению недостатков и совершенствованию деятельности организации.

Производственная практика в объеме 36 часов проводится на предприятиях сферы туризма и гостеприимства.

Содержание производственной практики:

- Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг
- Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)

Критерии оценки практик:

«Зачтено (с оценкой «отлично»)» - обучающийся своевременно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение традиционными и альтернативными методами, современными приемами в рамках своей профессиональной деятельности, точно использовал профессиональную терминологию; ответственно и с интересом относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет о практике выполнил в полном объеме, результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности, обучающийся показал сформированность общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

«Зачтено (с оценкой «хорошо»)» - обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; полностью выполнил программу, но допустил незначительные ошибки при выполнении задания, владеет инструментарием методики в рамках своей профессиональной подготовки, умением использовать его; грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике.

«Зачтено (с оценкой «удовлетворительно»)» - обучающийся выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении заданий практики, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; неосознанное владение инструментарием, низкий уровень владения методической терминологией; низкий уровень владения профессиональным стилем речи; низкий уровень оформления документации по практике.

«Не зачтено» - обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, обучающийся не выполнил программу практики, не проявил инициативу, не представил рабочие материалы, не проявил склонностей и желания к работе, не представил необходимую отчетную документацию.

По итогам практик обучающиеся предоставляют отчёт в письменном виде.

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

Требования к квалификации педагогических кадров, обеспечивающих обучение по МДК: наличие высшего, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины (модуля). Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального учебного цикла. Преподаватели получают дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации, в том числе в форме стажировки в профильных организациях не реже 1 раза в 3 года.

#### **5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПМ**

<b>Результаты (освоенные профессиональные компетенции)</b>	<b>Основные показатели оценки результата</b>	<b>Формы и методы контроля и оценки</b>
ПК 3.1. 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)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 3.2. 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	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	экскурсионное обслуживание	
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  Выполнение практических работ
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  Выполнение практических работ
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	Курсовые и научные работы, участие в конференциях с докладами, статьи
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	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 Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование и инструктирование клиентов во время путешествия Осуществлять коммуникации с туристами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

	(экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии	
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 и горной местности.	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)  Быть готовым к физическим нагрузкам в ходе путешествий	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ  
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на \_\_\_\_/\_\_\_\_ уч.  
год.

Дополнения и изменения рассмотрены на заседании

кафедры \_\_\_\_\_ протокол № \_\_\_\_\_ от

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202 \_\_\_\_ г.

Зав. кафедрой: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_