|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Областное государственное бюджетное**  **профессиональное образовательное учреждение**  **«Ульяновский техникум питания и торговли»** | | |
| Наименование документа**:** Рабочая программа  **ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг**  Соответствует ГОСТ Р ИСО 9001-2015, ГОСТ Р 52614.2-2013 (**п. 4.1, 4.2.3, 4.2.4, 5.5.3, 5.6.2, 7.5, 8.2.3, 8.4, 8.5)** | Редакция № 1  Изменение № 0 | **Лист 1 из 51** |
| **Экз. №** |

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ**

**43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**2024 г.**

Рабочая программа ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг, разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (Зарегистрирован в Минюсте России 24 января 2023 г. № 72111), на основе профессионального стандарта «Экскурсовод (гид) (Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 10.06.2021 №394)

|  |  |
| --- | --- |
| Рассмотрено на заседании МК  УГПС 43.00.00 Сервис и туризм  Председатель МК  \_\_\_\_\_\_\_\_\_А.А. Абрамова  Протокол № 1 от «26» августа 2024 г. | УТВЕРЖДАЮ  Зам. директора по УР УТПиТ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ю.Ю. Бесова  «26» августа 2024 г. |

Составитель – Костерина А.С.

Преподаватель – Костерина А.С.

Рецензент - Директор туристического агентства «UMATRAVEL» М.М. Подгорная

**СОДЕРЖАНИЕ**

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

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ**

**ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**ПМ.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. Перечень общих компетенций

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ок | **Формулировка компетенции** | **Код** | **Знания, умения** |
| ОК 01 | Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно  к различным контекстам |  | **Умения:** |
| Уо 01 01 | распознавать задачу и/или проблему  в профессиональном и/или социальном контексте |
| Уо 01 02 | анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части |
| Уо 01.03 | определять этапы решения задачи  выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы |
| Уо 01.04 | составлять план действия  определять необходимые ресурсы |
| Уо 01.05 | владеть актуальными методами работы  в профессиональной и смежных сферах |
| Уо 01.06 | реализовывать составленный план  оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника) |
|  | **Знания:** |
| Зо 01.01 | актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить |
| Зо 01.02 | основные источники информации и ресурсы д ля решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте |
| Зо 01.03 | алгоритмы выполнения работ  в профессиональной и смежных областях |
| Зо 01.04 | методы работы в профессиональной и смежных сферах; |
| Зо 01.05 | структуру плана для решения задач |
| Зо 01.06 | порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ОК 02 | Использовать современные средства поиска, анализа  и интерпретации информации,  и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |  | **Умения:** |
| Уо 02.01 | определять задачи для поиска информации |
| Уо 02.02 | определять необходимые источники информации |
| Уо 02.03 | планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию |
| Уо 02.04 | выделять наиболее значимое в перечне информации |
| Уо 02.05 | оценивать практическую значимость результатов поиска |
| Уо 02.06 | оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач |
| Уо 02.07 | использовать современное программное обеспечение |
| Уо 02.08 | использовать различные цифровые средства  для решения профессиональных задач |
|  | **Знания:** |
| Зо 01.01 | номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности |
| Зо 01.02 | приемы структурирования информации |
| Зо 01.03 | формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации |
| Зо 01.04 | порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности  в том числе с использованием цифровых средств |
| ОК 04 | Эффективно взаимодействовать  и работать в коллективе и команде |  | **Умения:** |
| Уо 04.01 | организовывать работу коллектива и команды |
| Уо 04.02 | взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности |
|  | **Знания:** |
| Зо 04.01 | психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности |
| Зо 04.02 | основы проектной деятельности |
| ОК 05 | Осуществлять устную  и письменную коммуникацию  на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального  и культурного контекста |  | **Умения:** |
| Уо 05.01 | грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике  на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе |
|  | **Знания:** |
| Зо 05.01 | особенности социального и культурного контекста |
| Зо 05.02 | правила оформления документов и построения устных сообщений |
| ОК 09 | Пользоваться профессиональной документацией  на государственном  и иностранном языках |  | **Умения:** |
| Уо 09.01 | понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы |
| Уо 09.02 | участвовать в диалогах на знакомые общие  и профессиональные темы |
| Уо 09.03 | строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности |
| Уо 03.04 | кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые) |
| Уо 09.05 | писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы |
|  | **Знания:** |
| Зо 09.01 | правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы |
| Зо 09.02 | основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика) |
| Зо 09.03 | лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности |
| Зо 09.04 | особенности произношения |
| Зо 09.05 | правила чтения текстов профессиональной направленности |

**1.1.2. Перечень профессиональных компетенций**

|  |  |
| --- | --- |
| **Код** | **Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций** |
| ВД 2 | Предоставление экскурсионных услуг |
| ПК.3.1 | Оформлять и обрабатывать заказы клиентов |
| ПК.3.2. | Координировать работу по реализации заказов |
| ПК 3.3. | Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах |
| ПК 3.4. | Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) |

* + 1. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. Виды деятельности | Код и наименование компетенции | Код | Показатели освоения компетенции |
| ВД 2. Предоставление экскурсионных услуг | ПК 3.1 Оформлять и обрабатывать заказы клиентов |  | **Навыки** |
| Н 3.1.1 | Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии |
| Н 3.1.2 | Консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа на экскурсионные услуги |
| Н 3.1.3 | Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами |
| Н 3.1.4 | Поддержания контактов с туристскими информационными центрами |
|  | **Умения** |
| У 3.1.1 | Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг |
| У 3.1.2 | Принимать заказы на экскурсионные услуги |
| У 3.1.3 | Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги |
| У 3.1.4 | Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения |
| У 3.1.5 | Использовать систему электронных путевок |
| У 3.1.6 | Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги |
| У 3.1.7 | Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги |
| У 3.1.8 | Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных |
| У 3.1.9 | Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги |
|  | **Знания** |
| З 3.1.1 | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела |
| З 3.1.2 | Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) |
| З 3.1.3 | Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
| З 3.1.4 | Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
| З 3.1.5 | Основы делопроизводства |
| З 3.1.6 | Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии |
| З 3.1.7 | Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии |
| З 3.1.8 | Структура и состав информации, хранимые в электронной путевке |
| З 3.1.9 | Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии |
| З 3.1.10 | Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления консультирования иностранных туристов по оказанию экскурсионных услуг |
| З 3.1.11 | Этика межкультурного и делового общения |
| З 3.1.12 | Туристский потенциал населенного пункта (района) |
| ПК. 3.2 Координировать работу по реализации заказов |  | **Навыки** |
| Н 3.2.1 | Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги |
| Н 3.2.2 | Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги |
| Н 3.2.3 | Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги |
| Н 3.2.4 | Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги |
| Н 3.2.5 | Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания |
| Н 3.2.6 | Отбора и изучения экскурсионных объектов |
| Н 3.2.7 | Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания |
| Н 3.2.8 | Формирования программ экскурсионного обслуживания |
| Н 3.2.9 | Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) |
|  | **Умения** |
| У 3.2.1 | Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуг |
| У 3.2.2 | Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных |
| У 3.2.3 | Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг |
| У 3.2.4 | Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания |
| У 3.2.5 | Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации |
| У 3.2.6 | Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания |
| У 3.2.7 | Составлять программы экскурсионного обслуживания |
| У 3.2.8 | Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания |
| У 3.2.9 | Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания |
| У 3.2.10 | Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания |
| У 3.2.11 | Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам |
| У 3.2.12 | Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий |
| У 3.2.13 | Организация питания туристов (экскурсантов) |
| У 3.2.14 | Организация посещения объектов экскурсионного показа |
| У 3.2.15 | Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий |
|  | **Знания** |
| З 3.2.1 | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела |
| З 3.2.2 | Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) |
| З 3.2.3 | Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
| З 3.2.4 | Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
| З 3.2.5 | Основы делопроизводства |
| З 3.2.6 | Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии |
| З 3.2.7 | Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии |
| З 3.2.8 | Структура и состав информации, хранимые в электронной путевке |
| З 3.2.9 | Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии |
| З 3.2.10 | Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления консультирования иностранных туристов по оказанию экскурсионных услуг |
| З 3.2.11 | Этика межкультурного и делового общения |
| З 3.2.12 | Туристский потенциал населенного пункта (района) |
|  | ПК 3.3. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах |  | **Навыки** |
| Н 3.3.1 | Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута |
| Н 3.3.2 | Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма) |
| Н 3.3.3 | Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодно-климатических условий (по видам туризма) |
| Н 3.3.4 | Составления подробного плана маршрута (по видам туризма) |
| Н 3.3.5 | Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) |
| Н 3.3.6 | Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма) |
| Н 3.3.7 | Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма) |
| Н 3.3.8 | Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма) |
| Н 3.3.9 | Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) |
| Н 3.3.10 | Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма) |
| Н 3.3.11 | Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма) |
| Н 3.3.12 | Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма) |
| Н 3.3.13 | Организации транспортировки пострадавшего |
| Н 3.3.14 | Организации аварийных бивуаков |
| Н 3.3.15 | Эвакуации пострадавших |
| Н 3.3.16 | Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма) |
| Н 3.3.17 | Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение |
| Н 3.3.18 | Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма) |
| Н 3.3.19 | Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма) |
| Н 3.3.20 | Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма) |
|  | **Умения** |
| У 3.3.1 | 1. Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе |
| У 3.3.2 | Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии |
| У 3.3.3 | Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) |
| У 3.3.4 | Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии |
| У 3.3.5 | Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций |
| У 3.3.6 | Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) |
| У 3.3.6 | Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма) |
| У 3.3.6 | Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма) |
| У 3.3.6 | Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма) |
| У 3.3.6 | Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма) |
| У 3.3.6 | Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма) |
| У 3.3.6 | Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма) |
| У 3.3.6 | Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма) |
|  | **Знания** |
| З 3.3.1 | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела |
| З 3.3.2 | Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) |
| З 3.3.3 | Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
| З 3.3.4 | Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
| З 3.3.5 | Основы делопроизводства |
| З 3.3.6 | Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии |
| З 3.3.7 | Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии |
| З 3.3.8 | Структура и состав информации, хранимые в электронной путевке |
| З 3.3.9 | Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии |
| З 3.3.10 | Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления консультирования иностранных туристов по оказанию экскурсионных услуг |
| З 3.3.11 | Этика межкультурного и делового общения |
| З 3.3.12 | Туристский потенциал населенного пункта (района) |
| ПК 3.4 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) |  | **Навыки** |
| Н 3.4.1 | Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии |
| Н 3.4.2 | Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения |
| Н 3.4.3 | Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья |
| Н 3.4.4 | Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания |
| Н 3.4.5 | Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание |
| Н 3.4.6 | Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями |
| Н 3.4.7 | Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий методических рекомендаций |
| Н 3.4.8 | Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий |
| Н 3.4.9 | Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии |
| Н 3.4.10 | Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии |
| Н 3.4.11 | Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии |
| Н 3.4.12 | Разработки и планирования маршрута (по видам туризма) |
| Н 3.4.13 | 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 |
| Н 3.4.14 | Подготовки снаряжения (по видам туризма) |
| Н 3.4.15 | Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма) |
| Н 3.4.16 | Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма) |
| Н 3.4.17 | Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма) |
| Н 3.4.18 | 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) |
| Н 3.4.19 | Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма) |
| Н 3.4.20 | Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи |
| Н 3.4.21 | Обеспечения связи между экипажами транспортных средств |
| Н 3.4.22 | Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу |
| Н 3.4.23 | Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма) |
| Н 3.4.24 | Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма) |
| Н 3.4.25 | Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах |
| Н 3.4.26 | Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма) |
| Н 3.4.27 | Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута |
| Н 3.4.28 | Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями |
| Н 3.4.29 | Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами |
| Н 3.4.30 | Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма) |
| Н 3.4.30 | Планирования и помощи в организации кормления лошадей |
| Н 3.4.31 | Чистки и седловки лошадей |
| Н 3.4.32 | Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут |
| Н 3.4.33 | Ухода за лошадью |
| Н 3.4.34 | Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте |
|  | **Умения** |
| У 3.4.1 | Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных уcловиях. |
| У 3.4.2 | Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) |
| У 3.4.3 | Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе) |
| У 3.4.4 | Передвигаться по закрытым ледникам |
| У 3.4.5 | Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин |
| У 3.4.6 | Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах |
| У 3.4.7 | Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание |
| У 3.4.8 | Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока |
| У 3.4.9 | Организовывать различные виды страховок на воде |
| У 3.4.10 | Ориентироваться в лесной и горной местности |
| У 3.4.11 | Ориентироваться c использованием топографических карт и компаса |
| У 3.4.12 | Ориентироваться без применения карт и компаса |
| У 3.4.13 | Пользоваться спутниковыми навигационными системами |
| У 3.4.14 | Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости |
| У 3.4.15 | Готовить пищу в полевых условиях |
| У 3.4.16 | Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе |
| У 3.4.17 | Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом |
| У 3.4.18 | Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств |
| У 3.4.19 | Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек |
| У 3.4.20 | Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших |
| У 3.4.21 | Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших |
| У 3.4.22 | Оказывать первую помощь в полевых условиях |
| У 3.4.23 | Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств |
| У 3.4.24 | Организовывать аварийные бивуаки |
| У 3.4.25 | Ремонтировать все виды снаряжения  Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт |
|  | **Знания** |
| З 3.4.1 | Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела |
| З 3.4.2 | Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) |
| З 3.4.3 | Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности |
| З 3.4.4 | Функции структурных подразделений экскурсионного бюро |
| З 3.4.5 | Основы делопроизводства |
| З 3.4.6 | Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии |
| З 3.4.7 | Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии |
| З 3.4.8 | Структура и состав информации, хранимые в электронной путевке |
| З 3.4.9 | Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии |
| З 3.4.10 | Иностранный язык в объеме, необходимом для осуществления консультирования иностранных туристов по оказанию экскурсионных услуг |
| З 3.4.11 | Этика межкультурного и делового общения |
| З 3.4.12 | Туристский потенциал населенного пункта (района) |
| З 3.4.13 | Теоретические основы экскурсионной деятельности |
| З 3.4.14 | Этика и культура межличностного общения |
| З 3.4.15 | Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации |

**1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля**

Всего часов – 564

в том числе в форме практической подготовки – 384

Из них на освоение МДК – 420

в том числе самостоятельная работа – \_\_\_.

практики, в том числе учебная – 108

производственная – 36

Промежуточная аттестация – 2

|  |  |
| --- | --- |
| **Инвариантные целевые ориентиры воспитания выпускников образовательной организации, реализующей программы СПО** | |
| **ЦО** | **Целевые ориентиры** |
| **ЦОГВ** | **Гражданское воспитание** |
| ЦОГВ.2. | Сознающий своё единство с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским государством, ответственность за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания. |
| ЦОГВ.4. | Ориентированный на активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан |
| **ЦОПВ** | **Патриотическое воспитание** |
| ЦОПВ.1. | Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу. |
| ЦОПВ.3. | Проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам |
| **ЦОДНВ** | **Духовно-нравственное воспитание** |
| ЦОДНВ.3. | Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения |
| **ЦОФВ** | **Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия** |
| ЦОФВ.2. | Соблюдающий правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде. |
| **ЦОПТВ** | **Профессионально-трудовое воспитание** |
| ЦОПТВ.4. | Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества. |
| ЦОПТВ.5. | Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества. |
| ЦОПТВ.6. | Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе |
| **ЦОЭВ** | **Экологическое воспитание** |
| ЦОЭВ.2. | Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, содействующий сохранению и защите окружающей среды |
| **ЦОЦНП** | **Ценности научного познания** |
| ЦОЦНП.2. | Обладающий представлением о современной научной картине мира, достижениях науки и техники, аргументированно выражающий понимание значения науки и технологий для развития российского общества и обеспечения его безопасности |
| ЦОЦНП.5. | Использующий современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности |
| ЦОЦНП.6. | Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности |

**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. | | | | | |
| Обучение по МДК | | | | Практики | |
| Всего | В том числе | | |
| Лабораторных. и практических. занятий | Самостоятельная работа | Промежуточная аттестация | Учебная | Производственная |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* | *6* | *7* | *8* | *9* | *10* |
| ПК 3.1.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг | **110** | 70 | **110** | 70 |  |  |  |  |
| ПК 3.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг | **96** | 48 | **96** | 48 |  |  |  |  |
| ПК 3.3.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) | **140** | 84 | **140** | 84 |  |  |  |  |
| ПК 3.4  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 | Раздел 4. Организация активных туров по Ульяновской области | **74** | 38 | **74** | 38 |  |  |  |  |
| Учебная практика | **108** | 108 |  |  |  |  | **108** |  |
| Производственная практика | **36** | 36 |  |  |  |  |  | **36** |
| В том числе Промежуточная аттестация |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Всего:** | **564** | **384** | **420** | **240** | **Х** | **14** | **108** | **36** |

**2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)** | **Содержание учебного материала,**  **лабораторные занятий 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** | | **110/40/70** |  |
| **МДК 03.01 Б Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг** | | **110/40/70** |  |
| **Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования** | **Содержание** | **55** | **ПК 3.1.**  **ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09**  **ЦОГВ.2.**  **ЦОЦНП.2** |
| Понятие обработка заказов. Методика обработки заказов клиентов. | 1 |
| Понятие оформления заказа. Методика оформления заказов клиентов. Порядок обработки заказов. Стадии цикла заказа  Дискуссия на важность понимания единства с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским государством, ответственности за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания по теме «Влияние экскурсионного дела на развитие государства в прошлом, настоящем и будущем» | 1 |
| **Практическое занятие № 1.**  Определение способов оптимизации обработки заказов. Анализ туристского рынка г. Ульяновск. | 2 |
| Повышение качества обработки заказов: методы и приёмы. Автоматизированные системы обработки заказов. | 1 |
| Индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмета заказа. Требования к специалисту по обработке заказов | 1 |
| **Практическое занятие № 2.**  Определение способов оптимизации обработки заказов: изучение способов оформления заказов турагенства г. Ульяновск. | 2 |
| **Практическое занятие № 3. Определение способов оптимизации обработки заказов.**  Разработка способов оптимизации обработки заказов для турагенства «Волна». | 2 |
| Правила приёма и обработки заказов. Идентификация вида заказа | 1 |
| Осуществление приема заказов на экскурсии. Способы анализа поступивших заказов. | 1 |
| **Практическое занятие № 4. Определение способов оптимизации обработки заказов.**  Моделирование деловой переписки с клиентом по предмету заказа. | 2 |
| **Практическое занятие № 5. Определение способов оптимизации обработки заказов.**  Решение ситуационных задач по оформлению заказов. | 2 |
| Способы оптимизации обработки заказов: значение оптимизации. | 1 |
| Цели и задачи оптимизации обработки заказа. Методы оптимизации обработки заказов. | 1 |
| Факторы, влияющие на оптимизацию обработки заказов. Преимущества оптимизации обработки заказов. | 1 |
| Примеры успешной оптимизации обработки заказов. Рекомендации по оптимизации. | 1 |
| **Практическое занятие № 6. Способы улучшения обработки и оформления заказов.**  Определение методов оптимизации обработки заказов на примере турагенств г. Ульяновск. | 2 |
| **Практическое занятие № 7. Способы улучшения обработки и оформления заказов.**  Проектирование таблицы сравнения оптимизации обработки заказов. | 2 |
| Пути улучшения обработки и оформления заказов. Скорость обработки заказа и способы её улучшения. | 1 |
| Модернизация веб-представительства туристической компании. Прием и обработка заказов клиентов: советы и рекомендации от специалистов.  Обсуждение сообщений вопросу важности обладания представлением о современной научной картине мира, достижениях науки и техники, аргументированного выражения понимания значения науки и технологий для развития российского общества и обеспечения его безопасности по теме «Современная научная картине мира, достижениях науки и техники». | 1 |
| **Практическое занятие № 8. Способы улучшения обработки и оформления заказов.**  Анализирование работы оформления заказа на официальных сайтах туристических организаций г. Ульяновск. Составление сравнительной таблицы. | 2 |
| **Практическое занятие № 9. Способы улучшения обработки и оформления заказов.**  Разрабатывание рекомендаций по улучшению обработки и оформления заказа для турфирмы «Волга», г. Ульяновск. | 2 |
| Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. | 1 |
| Бронирование экскурсионных услуг: виды, цели и этапы. | 1 |
| Применение информационных технологий в совершенствовании процесса бронирования. Компьютерные системы бронирования. | 1 |
| **Практическое занятие № 10. Способы улучшения обработки и оформлениязаказов.**  Анализирование систем бронирования экскурсионных услуг в туристических организациях г. Ульяновск. Решение ситуационных задач. | 2 |
| Оформление заказов. Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии. | 1 |
| Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги. | 1 |
| Документация на экскурсионное обслуживание. | 1 |
| **Практическое занятие № 11. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг.**  Изучение форм заявок турфирм. Проведение сравнительного анализа. | 2 |
| **Практическое занятие № 12. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг.**  Заполнение бланков заявок на экскурсионное обслуживание в Музей-заповедник «Родина В.И. Ленина». | 2 |
| **Практическое занятие № 13. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг.**  Проведение деловой игры «Организатор экскурсий». | 2 |
| **Практическое занятие № 14. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг.**  Изучение формы договора на экскурсионное обслуживание. Составление таблицы критериев договора. | 2 |
| **Практическое занятие № 15. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг.**  Оформление договора на экскурсионное обслуживание. | 2 |
| **Практическое занятие № 16. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг.**  Решение ситуационных задач по экскурсионному обслуживанию. | 2 |
| **Практическое занятие № 17. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг.**  Изучение профессиональных компетенций организатора экскурсий. Решение тестовых заданий. | 2 |
| **Практическое занятие № 18. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг.**  Изучение профессиональных компетенций организатора экскурсий. Решение тестовых заданий. | 1 |
| **Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов** | **Содержание** | **55** |  |
| Теоретические аспекты оформления и обработки заказов. Термин «заказ». Классификация, атрибуты и стадии заказа. | 1 |  |
| Место и значение управления заказами клиентов в экскурсионной деятельности | 1 |  |
| Управление заказами и обслуживание клиентов. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 19. Мониторинг предложений экскурсионных бюро.**  Выполнение письменных заданий по теме: «Теоретические аспекты оформления и обработки заказа». | 2 |  |
| Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Понятие «клиент». Виды клиентов.  Дискуссия на предмет ориентации на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества по теме «Главные качества успешного человека в сфере туризма и гостеприимства» | 1 | ЦОПТВ.5 |
| Основные этапы работы с клиентами. Психология процесса обслуживания клиента. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 20. Мониторинг предложений экскурсионных бюро.**  Анализирование литературного источника по теме «Процесс предварительного обслуживания клиентов». Выполнение заданий. | 2 |  |
| Понятие «контактной зоны». Особенности взаимодействия с клиентом в контактной зоне. | 1 |  |
| Основные психологические особенности взаимодействия работника с клиентом на разных этапах его обслуживания. | 1 |  |
| Технология обслуживания клиента в турфирме.  Императивная дискуссия на предмет понимания ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способности вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения по теме «Здоровая атмосфера в коллективе: способы и методы создания» | 1 | ЦОДНВ.3. |
| **Практическое занятие № 21. Мониторинг предложений экскурсионных бюро.**  Проведение сюжетно-ролевой игры «Обслуживание клиентов». | 2 |  |
| **Практическое занятие № 22. Мониторинг предложений экскурсионных бюро.**  Изучение культуры общения сотрудников Музея-заповедника «Родина В.И. Ленина» с экскурсантами. | 2 |  |
| Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. Понятие качества обслуживания в современном мире. | 1 |  |
| Нормативно-правовые акты, регламентирующие организацию экскурсионного обслуживания. | 1 |  |
| ГОСТ Р 53522 Туристские и экскурсионные услуги. | 1 |  |
| Тактика обслуживания клиентов. Законы тактики обслуживания. Этапы совершения заказа. | 1 |  |
| Жалобы и конфликты при обслуживании. Виды и исходы конфликтов. Способы разрешения конфликтов. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 23. Мониторинг предложений экскурсионных бюро.**  Моделирование конфликтных ситуаций возникающих при обслуживании гостей и мер по их разрешению. | 2 |  |
| Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. | 1 |  |
| Основные программные средства автоматизации обработки заказов. | 1 |  |
| Внедрение CRM-системы. Понятие CRM-системы.  Дискуссия на предмет важности использования современных средств поиска, анализа и интерпретации информации, информационных технологий для выполнения задач профессиональной деятельности по теме «Современные системы поиска турзаказов» | 1 | ЦОЦНП.5. |
| Программа учета заказов: принципы работы и критерии выбора. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 24. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.**  Анализирование систем бронирования экскурсионных услуг в туристических организация г. Ульяновска | 2 |  |
| **Практическое занятие № 25. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.**  Изучение поисковых систем и онлайн бронирования. Выполнение заданий. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 26. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.**  Решение ситуационных задач по бронированию экскурсионных услуг. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 27. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.**  Анализирование экскурсионных бюро г. Ульяновск. Составление предложений по оптимизации экскурсионного бюро. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 28. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.**  Решение ситуационных задач по бронированию экскурсионных услуг. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 29. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.**  География международного туризма. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 30. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.**  Анализирование тура в Швейцарию, г. Женева. Выполнение заданий. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 31. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.**  Составление характеристики международных туристских организаций. Руководящие органы Всемирной туристской организации. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 32. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.**  Анализирование туристических фирм в странах Азии. Анализирование туристических фирм в странах Европейского региона. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 33. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.**  Анализирование туристических фирм в странах Северной Америки. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 34. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.**  Анализирование туристических фирм в странах Южной Америки. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 35. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.**  Составление рейтинга лучших зарубежных турфирм. | 1 |  |
| **Промежуточная аттестация – экзамен** | | **6** |  |
| **Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг** | | **96/48/48** | ПК 3.2.  ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 |
| **МДК 03.02 Б Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг** | | **96/48/48** |  |
| **Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания** | **Содержание** | **48** |  |
| Организация контроля качества обслуживания  Стандарты качества обслуживания. | 1  1 |  |
| Система контроля качества обслуживания. | 1 |  |
| Этапы контроля качества обслуживания. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 1. Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута**  Анализирование методов контроля качества экскурсионного обслуживания. Составление таблицы. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 2. Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута.**  Анализирование экскурсионного маршрута «Город семи ветров». Определение методов контроля качества обслуживания. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 3. Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута**  Анализирование методов контроля качества экскурсионного обслуживания туристической фирмой «Симбирсити». | 2 |  |
| **Практическое занятие № 4. Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута**  Решение ситуационных задач. | 2 |  |
| Понятие и сущность сервиса. | 1 |  |
| Предпосылки возникновения сервиса.  Обсуждение на предмет понимания ответственности за развитие государства в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания «Роль сервисной деятельности для развития государства» | 1 | ЦОГВ2 |
| Задачи и формы сервисной деятельности. | 1 |  |
| Социально-культурный сервис: понятие, структура, функции | 1 |  |
| Модель качества услуги в экскурсионном бюро | 1 |  |
| Услуга. Качество услуги. Характеристики услуги. | 1 |  |
| Модель обеспечения качества экскурсионных услуг. | 1 |  |
| Особенности оценки качества услуг. | 1 |  |
| Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро  Дискуссия на вопрос понимания специфики профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовности учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества по теме «Значение «качества» в профессиональной деятельности» | 1 | ЦОПТВ.4. |
| Типология эффективности элементов обслуживания Кедотта и Терджена | 1 |  |
| Определение результатов деятельности экскурсионного бюро в области качества | 1 |  |
| Типичные недостатки в проведении экскурсий. Пути повышения качественного уровня проведения экскурсий. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 5. Определение проблем контроля качества услуг** Построение «дерева целей» экскурсионного бюро. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 6. Определение проблем контроля качества услуг** Построение причинно-следственной диаграммы Исикавы. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 7. Определение проблем контроля качества услуг** Определение проблем контроля качества услуг в работе Музея-заповедника «Родина В.И. Ленина». | 2 |  |
| Сущность и необходимость организации контроля качества услуг. | 1 |  |
| Система управления качеством в организациях туристской индустрии. | 1 |  |
| Качество услуг и образующие его элементы | 1 |  |
| Средства и методы организации контроля качества услуг | 1 |  |
| **Практическое занятие № 8. Определение проблем контроля качества услуг** Систематизирование проблем контроля качества услуг для экскурсионного бюро. Поиск их решения. | 2 |  |
| Организация контроля качества | 1 |  |
| Принципы эффективного контроля и контроль качества услуг | 1 |  |
| Сертификация экскурсионных услуг  Императивная дискуссия на предмет важности ориентации на активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан по теме «Сертификация – важная часть государственного регулирования сферы туризма и гостеприимства» | 1 | ЦОГВ.4. |
| Контроль качества в системе менеджмента организации | 1 |  |
| **Практическое занятие № 9. Составление комплексной системы менеджмента качества**  Разработка отдельных элементов системы менеджмента качества для туристической организации г. Ульяновска. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 10. Составление комплексной системы менеджмента качества**  Решение ситуационных задач. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 11. Составление комплексной системы менеджмента качества**  Написание доктрины организации в области качества,включающую политику, цели и задачи, миссию и видение организации. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 12. Заполнение таблицы*Составление комплексной системы менеджмента качества***  Сравнительный анализ советских систем управления качеством и современных систем менеджмента качества. | 2 |  |
| **Тема 2.2. Оценка качества обслуживания** | **Содержание** | **48** |  |
| Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг | 1 |  |
| Методы оценки качества обслуживания. Квалиметрические методы оценки. | 1 |  |
| Основные методы анализа и оценки качества обслуживания клиентов в системе менеджмента качества организации. | 1 |  |
| Клиентоориентированность: основы и виды. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 13. Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг.**  Составление критериев оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 14. Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг.**  Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг туроператора АНО СимбирСити. | 2 |  |
| Основные методы оценки качества обслуживания | 1 |  |
| Показатели эффективности обслуживания клиентов. | 1 |  |
| Критерии качества обслуживания В. Зейтамль, Л. Берри и А. Парасураман | 1 |  |
| Основные и дополнительные показатели качества обслуживания клиентов. | 1 |  |
| Архитектура системы мониторинга. Методика измерения качества обслуживания | 1 |  |
| Методика расчёта показателей качества обслуживания. Комплексное управление качеством обслуживания клиентов. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 15. Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг.**  Составление анкеты для опроса клиентов для оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 16. Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг.**  Проведение расчёта показателей качества обслуживания,предоставляемых экскурсионных услуг. | 2 |  |
| Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг. | 1 |  |
| Национальный стандарт РФ. Туристские услуги. Экскурсионные услуги | 1 |  |
| Принципы обеспечения качества экскурсионных услуг. | 1 |  |
| Модель обеспечения качества экскурсионных услуг. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 17. Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг.**  Проведение оценки качества экскурсионных услуг в Музее-заповеднике «Родина В.И. Ленина». | 2 |  |
| Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг | 1 |  |
| Современные системы оценки качества обслуживания: виды и способы работы. | 1 |  |
| Системное управление качеством обслуживания клиентов: виды и функции. | 1 |  |
| Мониторинг качества обслуживания с Кнопкой Лояльности. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 18.**  Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг | 2 |  |
| **Практическое занятие № 19. Решение ситуационных задач**  **Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг.** | 2 |  |
| Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг. Основные методы проверки и оценки качества: внешние и внутренние | 1 |  |
| Модель причин неудовлетворенности потребителей предоставляемыми услугами. | 1 |  |
| Соответствие экскурсионных услуг ожиданиям потребителей в отношении их качества и цены. Определение результатов деятельности экскурсионного бюро в области качества | 1 |  |
| **Практическое занятие № 20. Составление характеристики экскурсионного бюро**.  Составление сравнительного анализа экскурсионных бюро г. Ульяновска. Заполнение таблицы. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 21. Составление характеристики экскурсионного бюро**.  Составление характеристики экскурсионного бюро «Дейли». | 2 |  |
| **Практическое занятие № 22. Составление характеристики экскурсионного бюро**.  Составление характеристики экскурсионного бюро «Ульяновское бюро путешествий и экскурсий». | 2 |  |
| **Практическое занятие № 23. Составление характеристики экскурсионного бюро**.  Составление характеристики экскурсионного бюро «Голубка». | 2 |  |
| **Практическое занятие № 24. Составление характеристики экскурсионного бюро**.  Составление характеристики экскурсионного бюро «Меридиан-тур». | 2 |  |
| Критерии оценки качества экскурсионной услуги. | 1 |  |
| **Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт** | | ***2*** |  |
| **Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)** | | **140/56/84** | **ПК 3.3.**  **ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09** |
| **МДК 03.03 Б Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)** | | **140/56/84** |  |
| **Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности** | **Содержание** | **70** |  |
| Законодательство по организации экскурсионной деятельности. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996. Национальный стандарт РФ. Туристские и экскурсионные услуги | 1 |  |
| **Практическое занятие № 1. Применение законодательства на практике.**  Проведение «круглого стола» по теме «Государственный контроль в сфере туризма». Решение ситуационных задач. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 2. Применение законодательства на практике.**  Составление характеристики федеральных органов исполнительной власти,  полномочных в сфере туризма, в сфере экскурсионного обслуживания. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 3. Применение законодательства на практике.**  Составление иерархической таблицу нормативных источников права в РФ по юридической силе. | 2 |  |
| Организация экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем.  Дискуссия на предмет понимания ответственности за развитие государства в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания по теме «Влияние экскурсионного дела на развитие государства в прошлом, настоящем и будущем» | 1 | ЦОГВ.2. |
| Правовое регулирование организации экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем. | 1 |  |
| Преимущества и недостатки индивидуального предпринимательства в туризме. Процесс оформления экскурсионной деятельности в качестве индивидуального предпринимательства. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 4. Применение законодательства на практике.**  Составление учредительных документов, необходимых для регистрации ИП. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 5. Применение законодательства на практике.**  Решение ситуационных задач по правовому регулированию экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем. | 2 |  |
| Страхование туристов. Понятие страхования и его виды.  Обсуждение вопроса соблюдения правил личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде по теме «Безопасность туристов – залог успеха» | 1 | ЦОФВ.2. |
| Особенности страхования туристов и туристских организаций. | 1 |  |
| Медицинское страхование туристов. | 1 |  |
| Имущественное страхование в туризме. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 6. Применение законодательства на практике.**  Изучение страхования двух экскурсионных организаций. Выполнение сравнительного анализа. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 7. Применение законодательства на практике.**  Изучение страхования туристов через Интернет. Выполнение расчета страховой премии. | 2 |  |
| Введение в экскурсионную деятельность. Историческое развитие экскурсионной деятельности в России | 1 |  |
| Роль и значение экскурсионной деятельности в туристской индустрии | 1 |  |
| **Практическое занятие № 8. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.**  Выполнение письменных заданий. | 2 |  |
| Теоретические основы организации экскурсионной деятельности. | 1 |  |
| Экскурсионная услуга и экскурсия. Классификация экскурсий | 1 |  |
| Основные этапы развития экскурсионной практики  Обсуждение вопроса проявления деятельного ценностного отношения к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам по теме «Вклад российских деятелей в становление и развитие экскурсионной школы» | 1 | ЦОПВ.3. |
| Методология экскурсионной деятельности. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 9. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.**  Изучение методических приемов организации экскурсии. Заполнение таблицы. | 2 |  |
| Организация экскурсионного обслуживания. | 1 |  |
| Общая характеристика экскурсионного обслуживания. | 1 |  |
| Методы экскурсионного обслуживания. | 1 |  |
| Перечень обязанностей экскурсовода, руководителя туристской группы (групповода, турлидера, сопровождающего) для экскурсионного обслуживания  Дискуссия вопросу обладания сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявления уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддержка позитивного образа и престижа своей профессии в обществе по теме «Личные качества успешного экскурсовода» | 1 | ЦОПТВ.6. |
| **Практическое занятие № 10. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.**  Проведение анализа обязанностей экскурсовода и формулирование проблем, возникающих при их соблюдении. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 11. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.**  Решение ситуационных задач в формате дискуссии. | 2 |  |
| Понятие и сущность экскурсии. | 1 |  |
| Технология подготовки и методика проведения экскурсии. | 1 |  |
| Подготовительная работа по подготовке экскурсии. | 1 |  |
| Определение источников по разработке текста экскурсии. Комплектование дополнительного материала. | 1 |  |
| Выбор экскурсионных объектов. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 12. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.**  Определение источников литературы для написания текста экскурсии по г. Ульяновску. Их краткая характеристика. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 13. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.**  Обор экскурсионных объектов и написание карточек объектов. | 2 |  |
| Разработка экскурсионного маршрута. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 14. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.**  Разработка экскурсионного маршрута по исторической части г. Ульяновска. | 2 |  |
| Технологическая карта экскурсионного маршрута. | 1 |  |
| Особенности взаимодействия экскурсовода и экскурсантов. | 1 |  |
| Имидж современного экскурсовода. | 1 |  |
| Культура речи экскурсовода. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 15. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.**  Изучение природных ресурсов г. Ульяновска, используемых в экскурсионных маршрутах. Составление публичного выступления с демонстрацией. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 16. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.**  Изучение историко-культурных ресурсов г. Ульяновска, используемых в экскурсионных маршрутах. Составление публичного выступления с демонстрацией. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 17. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.**  Изучение социально-культурных объектов г. Ульяновска, используемых в экскурсионных маршрутах. Составление публичного выступления с демонстрацией. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 18. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.**  Составление сравнительного анализа экскурсионных маршрутов г. Ульяновска с перечислением, использованных туристических ресурсов. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 19. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.**  Разработка экскурсионного маршрута по ул. Ленина, г. Ульяновск. Публичная презентация. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 20. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.**  Решение ситуационных задач. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 21. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.**  Оформление презентации с топ-10 часто используемыми туристическими ресурсами г. Ульяновска. | 2 |  |
| **Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов** | **Содержание** | **70** |  |
| Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация. | 1 |  |
| Виды туристических маршрутов. | 1 |  |
| Этапы организации туристического маршрута. | 1 |  |
| Исследовательская деятельность в походе.  Обсуждение вопроса развития и применения навыков наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности по теме «Методы наблюдения и познания» | 1 | ЦОЦНП.6. |
| Организация сопровождения туристского маршрута. | 1 |  |
| Услуги по сопровождению туристов как составная часть турпродукта. | 1 |  |
| Профессиональные требования к руководителю туристской группы. | 1 |  |
| Обязанности, права и ответственность руководителя туристской группы | 1 |  |
| **Практическое занятие № 22. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**  Составление должностной инструкции «Руководитель туристкой группы». | 2 |  |
| Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности. | 1 |  |
| Психические процессы и состояния. | 1 |  |
| Соблюдение и обеспечение мер безопасности в туристическом походе. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 23. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**  Изучение основных мер безопасности в туристическом походе. Решение ситуационных задач. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 24. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**  Составление инструкции для туристов по технике безопасности. | 2 |  |
| Вопросы безопасности конного туризма. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 25. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**  Составление инструкции для туристов по технике безопасности при участии в конном маршруте. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 26. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**  Решение ситуационных задач по обеспечению безопасности в ходе конного тура. | 2 |  |
| Обеспечение безопасности водного туризма и отдыха у водоема.  Обсуждение вопроса важности осознания своей национальной, этнической принадлежности, демонстрации приверженности к родной культуре, любови к своему народу по теме «Водные ресурсы Ульяновской области» | 1 | ЦОПВ.1. |
| **Практическое занятие № 27. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**  Составление инструкции для туристов по технике безопасности при участии в экскурсионном маршруте на воде. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 28. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**  Изучение специфических особенностей правил и условий морских путешествий. Решение ситуационных задач. | 2 |  |
| Безопасность горного туризма. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 29. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**  Составление инструкции для туристов по технике безопасности при участии в горном экскурсионном маршруте. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 30. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**  Знакомство со снаряжением для походов по горнойместности. Решение ситуационных задач. | 2 |  |
| Вопросы безопасности в автотуризме. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 31. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**  Составление инструкции для туристов по технике безопасности при участии в автотуризме. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 32. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.**  Решение ситуационных задач по обеспечению безопасности в автотуризме. | 2 |  |
| Обеспечение безопасности на автобусно-пешеходных экскурсиях. | 1 |  |
| Правила проведения туристского похода. Темп и ритм движения на маршруте. | 1 |  |
| Безопасность туристов во время перевозки. | 1 |  |
| Разработка и планирование маршрута. | 1 |  |
| Правила планирования и разработки туристского маршрута. | 1 |  |
| Этапы выполнения туристского маршрута. Проект программы обслуживания туристов | 1 |  |
| Проведение туристского маршрута. Оформление и зачет маршрута. Путевые документы. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 33. Разработка и планирование маршрута.**  Разработка и планирование конного тура. Подготовительный этап. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 34. Разработка и планирование маршрута.**  Оформление тура в виде презентации. Публичное выступление. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 35. Разработка и планирование маршрута.**  Заполнение отчетной документации по проведению тура. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 36. Разработка и планирование маршрута.**  Разработка и планирование тура на воде. Подготовительный этап. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 37. Разработка и планирование маршрута.**  Оформление тура в виде презентации. Публичное выступление. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 38. Разработка и планирование маршрута.**  Разработка и планирование горного тура. Подготовительный этап. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 39. Разработка и планирование маршрута.**  Оформление тура в виде презентации. Публичное выступление. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 40. Разработка и планирование маршрута.**  Разработка и планирование автотура. Подготовительный этап. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 41. Разработка и планирование маршрута.**  Оформление тура в виде презентации. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 41. Разработка и планирование маршрута.**  Публичное выступление. | 2 |  |
| Проведение работ во время аварийных ситуаций. | 1 |  |
| Действия туристской группы и ее руководителя в аварийной ситуации. | 1 |  |
| Оценка рисков предполагаемого маршрута. Разработка плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе. | 1 |  |
| Оказание первой помощи пострадавшему, контроль его состояния, оказание психологической поддержки. | 1 |  |
| **Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт** | | **2** |  |
| **Раздел 3.Организация активных туров по Ульяновской области** | | **74/ 36/38** |  |
| **МДК 03.04 Организация активных туров по Ульяновской области** | | **74/ 36/38** |  |
| **Тема 4.1. Технология формирования активных туров** | **Содержание** | **22** |  |
| Понятие и сущность активного туризма. | 1 |  |
| Виды активного туризма и их особенности. | 1 |  |
| Особенности организации активных туров. | 1 |  |
| Характеристика потребителей активного туризма. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 1.**  Выявление особенностей рынка активного туризма в г. Ульяновск. | 2 |  |
| География активного туризма. | 1 |  |
| Развитие активного туризма в Ульяновской области. | 1 |  |
| Ресурсы для формирования активных туров. | 1 |  |
| Элементы, составляющие программы активных туров. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 2.**  Выявление особенностей рынка активного туризма в Ульяновской области | 2 |  |
| Безопасность активного туризма: законодательные акты, государственные стандарты, локальные нормативно-правовые акты о требованиях к активным турам. | 1 |  |
| Общие положения о безопасности активных видов туризма. | 1 |  |
| Основные условия обеспечения безопасности активных видов туризма. | 1 |  |
| Требования к туристским организациям по обеспечению безопасности туристов. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 3.**  Определение техники безопасности активного туризма. Решение ситуационных задач. | 2 |  |
| Инновации в активном туризме, передовые практики.  Дискуссия на предмет важности обладания представлений о современной научной картине мира, достижениях науки и техники, аргументированного выражения понимания значения науки и технологий для развития российского общества и обеспечения его безопасности по теме «Современная научная картина мира» | 1 | ЦОЦНП.2. |
| Развитие активных видов туризма в России и мире | 1 |  |
| **Практическое занятие № 4.**  Определение и характеристика инноваций в активномтуризме. | 2 |  |
| **Тема 4.2. Активный туризм в Ульяновской области** | **Содержание** | **52** |  |
| Ульяновская область – ресурсы для развития активного туризма. | 1 |  |
| Природные достопримечательности Ульяновской области.  Императивная дискуссия по вопросу выражения деятельного неприятия действий, приносящих вред природе, содействия сохранению и защите окружающей среды «Охрана памятников природы Ульяновской области» | 1 | ЦОЭВ.2. |
| Культурно-исторические достопримечательности Ульяновской области. | 1 |  |
| Социально-культурные ресурсы Ульяновской области. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 5.**  Определение потенциальных видов активного туризма для развития в Ульяновской области. | 2 |  |
| Определения экологического туризма. История становления и  развития экотуризма. | 1 |  |
| Экологический туризм: виды и цели. | 1 |  |
| Популярные направления экотуризма в России и в мире. | 1 |  |
| Экологический туризм в Ульяновской области. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 6.**  Определение и характеристика потенциала экологического туризма в Ульяновской области. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 7. Разработка и планирование маршрута.**  Разработка и планирование экологического тура по одному из районов Ульяновской области. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 8.**  Оформление тура в виде презентации. Публичное выступление. | 2 |  |
| Спортивно-оздоровительный туризм: понятие и классификация. | 1 |  |
| Виды и направления спортивно-оздоровительного туризма. | 1 |  |
| Особенности организации спортивно-оздоровительного туризма. | 1 |  |
| Спортивно-оздоровительный туризм в Ульяновской области. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 9.**  Определение и характеристика потенциала спортивно-оздоровительного  туризма в Ульяновской области. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 10. Разработка и планирование маршрута.**  Разработка и планирование спортивно-оздоровительного тура по одному из районов Ульяновской области. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 11.**  Оформление тура в виде презентации. Публичное выступление. | 2 |  |
| Приключенческий туризм: понятие и особенности. | 1 |  |
| Виды приключенческого туризма. | 1 |  |
| Требования к организации приключенческих туров. | 1 |  |
| Приключенческий туризм в Ульяновской области. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 12.**  Определение и характеристика потенциала приключенческого туризма в Ульяновской области. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 13. Разработка и планирование маршрута.**  Разработка и планирование приключенческого тура по одному из районов Ульяновской области. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 14.**  Оформление тура в виде презентации. Публичное выступление. | 2 |  |
| Экстремальный туризм: понятие и виды. | 1 |  |
| Экзотические виды экстремального туризма. | 1 |  |
| Особенности организации экстремального тура Экстремальный туризм в Ульяновской области. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 15.**  Определение и характеристика потенциала экстремального туризма в Ульяновской области. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 16. Разработка и планирование маршрута.**  Разработка и планирование экстремального тура по одному из районов Ульяновской области. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 17.**  Оформление тура в виде презентации. Публичное выступление. | 2 |  |
| Культурно-познавательный туризм: сущность и специфика. Особенности организации культурно-познавательного туризма. | 1 |  |
| **Практическое занятие № 18. Разработка и планирование маршрута.**  Разработка и планирование культурно-познавательного тура по одному из районов Ульяновской области. | 2 |  |
| **Практическое занятие № 19.**  Оформление тура в виде презентации. Публичное выступление. | 2 |  |
| **Промежуточная аттестация – дифференцированный зачёт** | | 2 |  |
| **Учебная практика**  **Виды работ**  - Ознакомление с должностными обязанностями персонала экскурсионного бюро. | | 108 |  |
| - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. | |  |  |
| - Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости. | |  |  |
| - Изучение правила по технике безопасности. | |  |  |
| - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства | |  |  |
| - Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей. | |  |  |
| - Формирование технологической карты маршрута. | |  |  |
| - Разработка программы обслуживания туристов. | |  |  |
| - Организация обслуживания туристов в программном туризме. | |  |  |
| - Рассчитать маршрут по заданным позициям | |  |  |
| **Производственная практика**  **Виды работ** | | 36 |  |
| - Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг | |  |  |
| - Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма) | |  |  |
| **Промежуточная аттестация** | |  |  |
| **Всего** | | **564** |  |

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «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 имеет 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. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 c. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/87883
2. 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
3. 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.
4. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13031-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/476413
5. Захарова, Н. А. Основы безопасности в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 165 c. – ISBN 978-5-4488-0487-8, 978-5-4497-0401-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93542
6. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 c. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93546
7. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 c. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93548
8. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 c. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93551
9. 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 c. – ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/93554
10. 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
11. 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.
12. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 431 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11048-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/477850
13. 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
14. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 202 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06957-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/474165
15. 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
16. 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
17. Хачатурян, Б. Г. Право: учебное пособие для СПО / Б. Г. Хачатурян, Е. Б. Шишкина, А. Ю. Таланчук. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 458 c. – ISBN 978-5-4486-0552-9, 978-5-4488-0232-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/70756
18. Черепова, И. С. Право: практикум для профессий и специальностей социально-экономического профиля / И. С. Черепова, Е. И. Максименко, Н. Ю. Давыдова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 182 c. – ISBN 978-5-4486-0406-5, 978-5-4488-0218-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [сайт]. – URL: https://profspo.ru/books/80330

**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 c. – ISBN 978-5-4488-0191-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROFобразование: [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]](#footnote-1)* | Критерии оценки | Методы оценки |
| 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 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, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях | Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |
| 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 (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии | 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 | 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 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках | Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности  Планирование мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Инвариантные целевые ориентиры воспитания выпускников образовательной организации, реализующей программы СПО** | **Формы, методы формирования** | **Тип оценочных мероприятия** | |
| **ЦОГВ. Гражданское воспитание** |  |  | |
| **ЦОГВ.2.**  Сознающий своё единство с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским государством, ответственность за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, российского национального исторического сознания. | Дискуссия по теме «Влияние экскурсионного дела на развитие государства в прошлом, настоящем и будущем»  Обсуждение важности сервисной деятельности для развития государства | Экспертное оценивание знаний по развитию государства  Экспертное оценивание знаний по развитию государства | |
| **ЦОГВ.4.**  Ориентированный на активное гражданское участие в социально-политических процессах на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан | Императивная дискуссия по теме «Сертификация – важная часть государственного регулирования сферы туризма и гостеприимства» | Экспертное оценивание знаний правового регулирования | |
| **ЦОПВ. Патриотическое воспитание** | | | |
| **ЦОПВ.1.** Осознающий свою национальную, этническую принадлежность, демонстрирующий приверженность к родной культуре, любовь к своему народу. | Обсуждение по теме «Водные ресурсы Ульяновской области» | | Экспертное оценивание знаний родной культуры, родного края |
| **ЦОПВ.3.** Проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, их традициям, праздникам | Обсуждение по теме «Вклад российских деятелей в становление и развитие экскурсионной школы» | | Экспертное оценивание знаний исторического наследия |
| **ЦОДНВ. Духовно-нравственное воспитание** | | | |
| **ЦОДНВ.3** Понимающий и деятельно выражающий понимание ценности межнационального, межрелигиозного согласия, способный вести диалог с людьми разных национальностей и вероисповеданий, находить общие цели и сотрудничать для их достижения | Императивная дискуссия «Здоровая атмосфера в коллективе: способы и методы создания» | | Экспертное оценивание понимания важности соблюдения здоровой атмосферы в коллективе |
| **ЦОФВ Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия** | | | |
| **ЦОФВ.2.** Соблюдающий правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде. | Обсуждение по теме «Безопасность туристов – залог успеха» | | Экспертное оценивание знаний по обеспечению безопасности туристов |
| **ЦОПТВ. Профессионально-трудовое воспитание** | | | |
| **ЦОПТВ.4.**  Понимающий специфику профессионально-трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, готовый учиться и трудиться в современном высокотехнологичном мире на благо государства и общества. | Дискуссия по теме «Значение «качества» в профессиональной деятельности» | Экспертное оценивание понимания специфики профессионально-трудовой деятельности | |
| **ЦОПТВ.5.**  Ориентированный на осознанное освоение выбранной сферы профессиональной деятельности с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, государства и общества. | Дискуссия по теме «Главные качества успешного человека в сфере туризма и гостеприимства» | Экспертное оценивание понимания значимости профессиональной деятельности | |
| **ЦОПТВ.6.**  Обладающий сформированными представлениями о значении и ценности выбранной профессии, проявляющий уважение к своей профессии и своему профессиональному сообществу, поддерживающий позитивный образ и престиж своей профессии в обществе | Дискуссия по теме «Личные качества успешного экскурсовода» | Экспертное оценивание понимания значимости профессиональной деятельности | |
| **ЦОЭВ Экологическое воспитание** | | | |
| **ЦОЭВ.2.** Выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе, содействующий сохранению и защите окружающей среды | Императивная дискуссия «Охрана памятников природы Ульяновской области» | | Экспертное оценивание понимания значимости деятельности по охране природы |
| **ЦОЦНП. Ценность научного познания** | | | |
| **ЦОЦНП.2.**  Обладающий представлением о современной научной картине мира, достижениях науки и техники, аргументированно выражающий понимание значения науки и технологий для развития российского общества и обеспечения его безопасности | Обсуждение сообщений по теме «Современная научная картине мира, достижениях науки и техники». | Экспертное оценивание знаний о современной научной картине мира | |
| **ЦОЦНП.5.** Использующий современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности | Дискуссия по теме «Современные системы поиска турзаказов» | Экспертное оценивание знаний современных технологий в профессиональной деятельности | |
| **ЦОЦНП.6.**  Развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественнонаучной и гуманитарной областях познания, исследовательской и профессиональной деятельности | Обсуждение по теме «Методы наблюдения и познания» | Экспертное оценивание навыков наблюдения, накопления и систематизации фактов | |

**План внеурочной деятельности**

**ПМ.03 Предоставление экскурсионных услуг**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Код и наименование инвариантных целевых ориентиров** | **Тема события**  **(мероприятия)**  **Содержание** | **Форма деятельности** | **Группа обучающихся** | **Средства динамика достижения целевых ориентиров** |
| 1 | ЦОПВ. 1-4 Патриотическое воспитание | Брейринг по теме «Культурно-исторические и природные ресурсы Ульяновской области» | Игра | Т-31 | Итоги брейринга |
| 2 | ЦОЭВ. 1-4. Эстетическое воспитание | Экскурсия «Искусство как вдохновение в профессиональной деятельности» | Экскурсия | Т-21 | Экспертная оценка суждений и высказываний |
| 3 | ЦОФВ. Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия | Эмоциональный тимбилдинг | Тимбилдинг | Т-21 | Диагностика эмоционального интеллекта Холла |
| 4 | ЦОПТВ.1-7. Профессионально-трудовое воспитание | Ситуационные игры «Правила безопасности на маршруте» | Игра | Т-31 | Итоги игры |

1. В ходе оценивания могут быть учтены личностные результаты. [↑](#footnote-ref-1)