

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
Приложение 1.1.
к ПООП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	5
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	16
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	21

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 1	Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги
--------	--

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – производить координацию работы сотрудников с службы предприятия туризма и гостеприимства; – осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства; – использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации); – взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов; – владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры; – владеть культурой межличностного общения.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства; – основы трудового законодательства Российской Федерации; – основы организации, планирования и контроля деятельности сотрудников; – теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии; – оказывать первую помощь; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 354 час.

в том числе в форме практической подготовки – 124 час.

Из них на освоение

МДК 01.01. 72 час.

Промежуточная аттестация: экзамен 6 час.

МДК 01.02. 36 час.

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет

МДК 01.03. 36 час.

Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет

МДК 01.04. 66 час.

Промежуточная аттестация: экзамен 6 час.

практики, в том числе

учебная – 72

производственная – 72

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		Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
					Лабораторных. и практических занятий	Самостоятельная работа			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	72	38	66	38		6		
ПК 1.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства	36	24	34	24		2		
ПК 1.3. ОК 01 – ОК 05;	Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства	36	24	34	24		2		

ОК 07; ОК 09									
ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства	66	38	60	38		6		
ПК 1.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	УП.01.01 Учебная практика	72	72					72	
ПК 1.1. – ПК 1.4. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Производственная практика (по профилю специальности), часов	72	72						72
	Всего:	354	264	198	120	X	16	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства		72/38
МДК 01.01. Координация работы служб предприятий туризма и гостеприимства		66
Тема 1.1. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	8
	1. Роль и место знаний по дисциплине в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности в сфере профессиональной деятельности. Роль служб предприятий туризма и гостеприимства в цикле обслуживания гостей. Службы предприятий туризма и гостеприимства: цели, основные функции, состав персонала. Каналы продаж гостиничного продукта. Показатели оценки деятельности предприятий туризма и гостеприимства	4
	2. Сотрудники служб предприятий туризма и гостеприимства: подбор, требования, профессиональные компетенции, качества, необходимые успешному продавцу. Функции сотрудников в соответствии с направлениями работы служб. Ознакомление с организацией рабочего места служб предприятий туризма и гостеприимства	4
Тема 1.2. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства	Содержание	20
	1. Понятия: персонал, управление персоналом. Цели, функции и принципы управления персоналом. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу. Корпоративная культура: понятие, сущность, цель, задачи, функции	4
	2. Функции управления: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих	2

	и специальных функций	
	3. Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях предприятий туризма и гостеприимства. Виды планов. Методика определения потребности служб в материальных ресурсах и персонале	2
	4. Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения. Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач на предприятии. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности. Пределы полномочий	2
	5. Цели, задачи и принципы организации труда. Формы и виды разделения труда в службах предприятий туризма и гостеприимства. Сущность и виды нормирования труда	2
	6. Организационные структуры управления: понятие, требования, предъявляемые к ним, принципы построения. Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Взаимосвязи служб. Виды и функции уровней управления. Централизация и децентрализация управления. Структура служб предприятий туризма и гостеприимства и их взаимосвязь	2
	7. Виды организационных структур управления (линейная, функциональная, линейноштабная, дивизиональная, матричная, управление по проекту), их характеристика, преимущества и недостатки. Типовая организационная структура предприятий туризма и гостеприимства	2
	8. Мотивация труда. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда. Мотивационный процесс	2
	9. Лояльность персонала: понятие, виды, формирование. Факторы, влияющие на лояльность персонала. Оценка и пути повышения лояльности персонала. Психология коллектива	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	38
	Практическое занятие № 1. Разработка плана и определение целей деятельности служб предприятий туризма	6

	и гостеприимства	
	Практическое занятие № 2. Составление схемы взаимодействия служб предприятий туризма и гостеприимства	4
	Практическое занятие № 3. Составление графиков выхода на работу.	4
	Практическое занятие № 4. Отработка методики выявления потребностей и мотивов поведения персонала структурного подразделения.	6
	Практическое занятие № 5. Подготовка индивидуальных рекомендаций по повышению мотивации к труду.	4
	Практическое занятие № 6. Разработка программы формирования лояльности персонала.	6
	Практическое занятие № 7. Составление схемы проведения контроля в заданном структурном подразделении.	4
	Практическое занятие № 8. Оценка эффективности работы служб.	4
ЭКЗАМЕН		6
Раздел 2. Основы делопроизводства и документооборота служб предприятий туризма и гостеприимства		36/24
МДК 01.02 Изучение основ делопроизводства		36
Тема 2.1. Делопроизводства и общие нормы оформления документов	Содержание	8
	1. Документ и его функции.	2
	2. Нормативно-методическая база документационного обеспечения управления.	2
	3. Требования к составлению и оформлению деловых документов.	2
	4. Классификация и структура организационно-распорядительных документов.	2
Тема 2.2. Основные виды управленческих	Содержание	6
	1. Организационные документы.	2

документов	2. Распорядительные документы.	2
	3. Виды информационно-справочных документов.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Практическое занятие № 1. Составление и оформление организационных документов (устав, положение, учредительный договор, штатное расписание, структура, должностные инструкции)	6
	Практическое занятие № 2. Составление и оформление распорядительных документов (постановление, распоряжение, приказ, указание)	6
Тема 2.3. Организация работы с документами	Содержание	6
	1. Понятие и принципы организации документооборота. Порядок ведения документации.	2
	2. Документы по трудовым отношениям.	2
	3. Деловая речь и ее грамматические особенности.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Практическое занятие № 3. Составление деловых писем в сфере туризма и гостеприимства.	6
	Практическое занятие № 4. Составление приказов, личных дел, списка работников.	6
Дифференцированный зачет		2
Раздел 3. Этика делового общения служб предприятий туризма и гостеприимства		36/24
МДК 01.03 Соблюдение норм этики делового общения		36
Тема 3.1. Общие сведения об этической культуре	Содержание	4
	1. Понятие: этика и мораль. Категории этики. Нормы морали. Моральные принципы и нормы как основа эффективного общения	2

	2. Деловой этикет в профессиональной деятельности. Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие № 1. Отработка полученных теоретических знаний на практике.	8
Тема 3.2. Организация и технологии работы служб предприятий туризма и гостеприимства с клиентами/гостями на английском языке	Содержание	6
	1. Деловое общение. Этика и этикет. Службы предприятий туризма и гостеприимства. Структура. Персонал.	2
	2. Введение лексики, закрепление в упражнениях Чтение и перевод текста. Вопросы и ответы по содержанию текста. Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений с использованием лексики.	2
	3. Встреча, обслуживание клиентов/гостей и прощание. Введение и закрепление лексики. Практика устной речи. Диалоги между сотрудниками о случившихся событиях во время смены.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	Практическое занятие № 2. Общение с клиентами.	4
	Практическое занятие № 3. Отработка лексики в процессе ведения диалогов, связанных с деятельностью служб предприятий туризма и гостеприимства.	4
	Практическое занятие № 4. Практика устной речи.	4
Практическое занятие № 5. Составление диалогов между сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства.	4	

Дифференцированный зачет		2
Раздел 4. Технология расчетов клиентов/гостей сотрудниками служб предприятий туризма и гостеприимства		66/38
МДК 01.04 Осуществление расчетов с клиентом за предоставленные услуги туризма и гостеприимства		66/38
Тема 4.1. Ценообразование и ценовая политика	Содержание	12
	1. Ценообразование: расчет цены услуг. Методы расчета цены туристских услуг; управление доходами: оптимизация цены.	4
	2. Цена и тариф управление доходами (revenue management). Понятие тарифа; варианты тарифов.	4
	3. Цена от стойки (фиксированная цена, гибкий тариф). Понятие revenue management; задачи и инструменты revenue management; прогнозирование.	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	24
	Практическое занятие № 1. Факторы, влияющие на ценообразование гостиничного предприятия.	6
	Практическое занятие № 2. Основные методы ценообразования, используемые при определении цены туристских услуг.	6
	Практическое занятие № 3. Виды скидок с цены, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	6
	Практическое занятие № 4. Неценовые маркетинговые решения, применяемые в сфере туризма и гостеприимства.	6
Тема 4.2. Осуществление расчетов клиентов за предоставленные услуги	Содержание	10
	1. Понятие обслуживания клиентов. Основные стандарты обслуживания клиентов.	2
	2. Обслуживание клиентов: правила и стандарты. Порядок действий. Цели и задачи обслуживания. Основные правила и нормы.	4
	3. Деловое общение. Этика и этикет.	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	14

	Практическое занятие № 5. Встреча, обслуживание и расчет клиентов, прощание. Введение и закрепление лексики	8
	Практическое занятие № 6. Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги.	6
ЭКЗАМЕН		6
УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА Виды работ по разделу 1 Организация рабочего места; Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения; Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ; Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб; Разработка плана целей деятельности служб. Виды работ по разделу 2 Осуществление делопроизводства и документооборота; Составление деловых документов; Составление организационных и распорядительных документов; Создание отчетов. Виды работ по разделу 3 Использование техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами. Виды работ по разделу 4 Организация и подготовка процесса обслуживания клиентов при расчете за предоставленные услуги; Составление диалогов между клиентами и сотрудниками предприятий туризма и гостеприимства во время расчетов; Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства: алгоритм и правила работы; Подготовка к обслуживанию и приему клиентов; Решение различных ситуаций при расчете с клиентами; Владения техникой, с помощью которой осуществляется расчет.		72
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА Виды работ по разделу 1 Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления		72

<p>услуг;</p> <p>Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей;</p> <p>Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке;</p> <p>Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг;</p> <p>Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг;</p> <p>Внесение изменений в заказ.</p> <p>Виды работ по разделу 2</p> <p>Составление и обработка документации;</p> <p>Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями;</p> <p>Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями;</p> <p>Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.</p> <p>Виды работ по разделу 3</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами.</p> <p>Виды работ по разделу 4</p> <p>Ознакомление со стандартами обслуживания клиентов;</p> <p>Владение профессиональной этикой;</p> <p>Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям;</p> <p>Составление отчетности;</p> <p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с клиентами при осуществлении расчетов за предоставленные услуги.</p>	
Промежуточная аттестация: экзамен по модулю	6
Всего	354

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Информационных технологий в профессиональной деятельности»; «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга; правового и документационного обеспечения профессиональной деятельности»; «Экономики и бухгалтерского учета», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

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

3. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 477 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03693-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477856>

4. Боголюбов, В. С. Финансовый менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебник для среднего профессионального образования / В. С. Боголюбов. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 293 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10541-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475817>

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 165 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471593>

6. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник для среднего профессионального образования / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 340 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08219-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472315>
7. Воронченко, Т. В. Основы бухгалтерского учета: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Воронченко. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 283 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13858-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469748>
8. Гаврилов, М. В. Информатика и информационные технологии: учебник для среднего профессионального образования / М. В. Гаврилов, В. А. Климов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 383 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-03051-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469424>
9. География туризма. Центральная Европа: учебник для среднего профессионального образования / под научной редакцией Ю. Л. Кужеля. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 517 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09981-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474504>
10. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>
11. Захарова, Н. А. Государственная политика и законодательство в сфере туристской и гостиничной деятельности: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 182 с. – ISBN 978-5-4488-0443-4, 978-5-4497-0396-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93538>
12. Захарова, Н. А. Стандартизация, сертификация, лицензирование, надзор и контроль в туристской и гостиничной индустрии: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 137 с. – ISBN 978-5-4488-0475-5, 978-5-4497-0399-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93551>
13. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
14. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 392 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13873-3. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470587>
15. Ильшева, Н. Н. Учет и финансовый менеджмент: концептуальные основы: учебное пособие для СПО / Н. Н. Ильшева, С. И. Крылов, Е. Р. Синянская; под редакцией Т. В. Зыряновой. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 162 с. – ISBN 978-5-4488-1121-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104917>

16. Каратаева, О. Г. Организация предпринимательской деятельности: учебное пособие / О. Г. Каратаева, О. С. Гаврилова. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 111 с. – ISBN 978-5-4486-0152-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/72807>
17. Корнеев, И. К. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. К. Корнеев, А. В. Пшенко, В. А. Машурцев. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 384 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-05022-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472550>
18. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
19. Кухаренко, Т. А. Правовое обеспечение профессиональной деятельности: учебник для СПО / Т. А. Кухаренко. – Саратов: Профобразование, 2021. – 199 с. – ISBN 978-5-4488-1017-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102330>
20. Морозов, Г. Б. Предпринимательская деятельность: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 457 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13977-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472980>
21. Мошняга, Е. В. Английский язык для изучающих туризм (А2-В1+) : учебное пособие для среднего профессионального образования / Е. В. Мошняга. – 6-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2020. – 267 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11164-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/456006> (дата обращения: 02.08.2021)
22. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 413 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13044-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476139>
23. Рассохина, Т. В. Организация туристской индустрии: менеджмент туристских направлений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. В. Рассохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 210 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12302-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475949>
24. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
25. 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>

26. 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>

27. Трибунская, С. А. Английский язык для изучающих туризм (B1-B2): учебное пособие для среднего профессионального образования / С. А. Трибунская. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 218 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12054-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475368> (дата обращения: 02.08.2021)

28. Христов, Т. Т. География туризма: учебник для среднего профессионального образования / Т. Т. Христов. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 273 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-14059-0. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477247>

29. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

30. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 120 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475811>

31. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. И доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

32. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности. Практикум: учебное пособие для СПО / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 164 с. — ISBN 978-5-8114-9490-3. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195513>.

33. Любецкая, Т. Р. Организация обслуживания в индустрии питания: учебник для СПО / Т. Р. Любецкая. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2021. — 308 с. — ISBN 978-5-8114-8117-0. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/171862>.

34. Андросова, Г. А. Организация туристской индустрии: экономика туризма / Г. А. Андросова, И. В. Енченко. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 84 с. — ISBN 978-5-507-44809-8. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/266711>.

35. Николенко, П. Г. Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса / П. Г. Николенко, А. М. Терехов. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2023. — 248 с. —

ISBN 978-5-507-46007-6. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.
— URL: <https://e.lanbook.com/book/293000> .

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. Стребкова, Л. Н. Основы предпринимательской деятельности: учебное пособие / Л. Н. Стребкова. – 2-е изд. – Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2017. – 132 с. – ISBN 978-5-7782-3346-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91720>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 1.1. Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства</p> <p>Умения взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p>
ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p>	<p>Экспертная оценка выполненных домашних работ</p>
ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p> <p>Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры</p> <p>Владеть культурой межличностного общения</p>	<p>Экспертная оценка выполненных самостоятельных работ</p> <p>Экспертная оценка результатов устных опросов</p> <p>Экспертная оценка теоретической части экзаменационного задания по дисциплине</p>
ПК 1.4. Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	<p>Знать цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги</p> <p>Знать ассортимент и характеристики предлагаемых туристских услуг</p> <p>Пользоваться контрольно-кассовым оборудованием и программно-аппаратным комплексом для приема к оплате платежных карт (POS терминалами)</p> <p>Проводить оформление счета для оплаты</p>	<p>Отчет по учебной и производственной (по профилю специальности) практикам.</p>

	<p>Предоставлять счет клиентам</p> <p>Принимать оплату в наличной и безналичной формах</p> <p>Оформлять возврат оформленных платежей</p>	
<p>ОК 01.</p> <p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 02.</p> <p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций</p> <p>Владеть методикой хранения и поиска информации</p> <p>Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 03.</p> <p>Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных</p> <p>Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)</p> <p>Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>	<p>Осуществление самообразования, использование современной научной и профессиональной терминологии, участие в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно практических конференциях, оценка способности находить альтернативные варианты решения стандартных и нестандартных ситуаций, принятие ответственности за их выполнение.</p>
<p>ОК 04.</p> <p>Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения</p>

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>	<p>Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оценка соблюдения правил экологической в ведении профессиональной деятельности; формирование навыков эффективного действия в чрезвычайных ситуациях</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения</p>

Приложение 1.2
к ПООП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМн.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ТУРОПЕРАТОРСКИХ И ТУРАГЕНТСКИХ УСЛУГ**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 2	Предоставление туроператорских и турагентских услуг
ПК 2.1.	Оформлять и обрабатывать заказы клиентов
ПК 2.2.	Координировать работу по реализации заказа

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	<ul style="list-style-type: none"> – координации работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – консультирования туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа); – осуществления приема заказов от туристов; – проверки наличия всех реквизитов заказа; – идентификации вида заказа; – направления заказа в соответствующее подразделение туроператора и его контроль; – корректировки сроков и условий выполнения заказов и в случае необходимости информирование заказчиков (туристов) об
------------------	--

	изменении параметров заказа.
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> – координировать работу подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа; – взаимодействовать с туроперами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями; – владеть культурой межличностного общения; – владеть техникой переговоров, устного общения с клиентом, включая телефонные переговоры; – владеть техникой количественной оценки и анализа информации; – владеть методикой хранения и поиска информации; – вести документацию, хранение и извлечение информации; – пользоваться компьютерными программами бронирования туров; – осуществлять контроль за своевременным выполнением заказа; – собирать, обрабатывать и анализировать статистические данные; – формировать банки данных.
Знать	<ul style="list-style-type: none"> – законодательство Российской Федерации в сфере туризма; – нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности; – ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов; – цены на туристские продукты и отдельные туристские и дополнительные услуги; – системы бронирования услуг; – организацию работы с запросами туристов; – требования к оформлению и учету заказов; – порядок контроля за прохождением и выполнением заказов; – виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; – программное обеспечение деятельности туристских организаций; – этику делового общения; – основы делопроизводства; – правила внутреннего трудового распорядка; – правила по охране труда и пожарной безопасности.

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 490 час.

в том числе в форме практической подготовки – 164 час.

Из них на освоение

МДКн 02.01. 110 час.

Промежуточная аттестация: экзамен 6 час.

МДКн 02.02. 96 час.

Промежуточная аттестация: экзамен 6 час.

МДКн 02.03. 140 час.

Промежуточная аттестация: экзамен 6 час.

практики, в том числе

учебная – 72

производственная – 72

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	Курсовая работа	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности	110	44	104	44	20		6		
ПК 2.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	96	42	90	42			6		
ПК 2.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09	Раздел 3. Координация работы по реализации заказов	140	78	134	78			6		
	Учебная практика	72	72						72	
	Производственная практика	72	72							72
	Всего:	490	308	328	164	20	X	18	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Технология и организация туроператорской деятельности		110/44
МДК 02.01 Предоставление туроператорских услуг		110
Тема 1.1. Основы туроператорской деятельности	Содержание	16
	1. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в РФ и за рубежом.	2
	2. Понятие туроператорской деятельности.	2
	3. Международное регулирование туристской деятельности.	2
	4. Развитие и регулирование туроператорской деятельности в России.	2
	5. Нормативно-правовая база осуществления туроператорской деятельности.	2
	6. Организационно - правовые формы функционирования туроператоров	2
	7. Документация туроператорской фирмы, ведение туристской отчетности.	2
	8. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	18
	Практическое занятие № 1. Анализ профиля туроператоров	6
	Практическое занятие № 2. Изучение технологии оформления договоров	4
	Практическое занятие № 3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	4
Практическое занятие № 4. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного	4	

	предоставления услуг туроператором	
Тема 1.2. Технология разработки туристского продукта	Содержание	16
	1. Понятие разработки туристского продукта. Виды турпродуктов.	2
	2. Изучение и анализ ресурсов выбранной дестинации	2
	3. Свойства и цели турпродукта	2
	4. Принципы выбора базовых услуг и турпродуктов	2
	5. Выбор схемы работы в дестинации	2
	6. Основные правила и методика составления программ туров	4
	7. Расчет стоимости тура	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	14
	Практическое занятие № 5. Анализ ресурсов выбранной дестинации	6
	Практическое занятие № 6. Определение базовых услуг по заданным показателям	4
	Практическое занятие № 7. Выбор вариантов бронирования услуг контрагентов	4
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	8
	1. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	2
	2. Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	2
	3. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	2
	4. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	2
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	12
	Практическое занятие № 8. Мониторинг предложений туроператоров.	4
	Практическое занятие № 9. Анализ систем бронирований туроператоров.	4

	<p>Практическое занятие № 10. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом</p>	4
<p>КУРСОВАЯ РАБОТА Примерная тематика курсовых работ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Разработка туристского продукта на примере рекреационного туризма в Крыму. 2. Разработка туристского продукта на примере рекреационного туризма в Краснодарском крае. 3. Разработка туристского продукта на примере рекреационного туризма в Турции. 4. Разработка туристского продукта на примере рекреационного туризма в Греции. 5. Разработка туристского продукта на примере лечебно-оздоровительного туризма на Кавказских минеральных водах. 6. Разработка и подбор туристского продукта на примере лечебно-оздоровительного туризма в Поволжье. 7. Разработка туристского продукта на примере лечебно-оздоровительного туризма в Краснодарском крае. 8. Разработка туристского продукта на примере лечебно-оздоровительного туризма в Брянской области. 9. Разработка туристского продукта на примере лечебно-оздоровительного туризма в Чехии. 10. Разработка туристского продукта на примере лечебно-оздоровительного туризма в Германии. 11. Разработка туристского продукта на примере лечебно-оздоровительного туризма в Индии. 12. Разработка туристского продукта на примере познавательного туризма по Золотому Кольцу России. 13. Разработка туристского продукта на примере познавательного туризма в Санкт-Петербурге. 14. Разработка туристского продукта на примере познавательного туризма в Москве. 15. Разработка туристского продукта на примере познавательного туризма в Армении. 16. Разработка туристского продукта на примере познавательного туризма в Китае. 17. Разработка туристского продукта на примере познавательного туризма в Германии. 18. Разработка туристского продукта на примере горнолыжного туризма и активного отдыха в горах на Красной Поляне. 		20

19. Разработка туристского продукта на примере горнолыжного туризма и активного отдыха в горах в австрийских Альпах.	
20. Разработка туристского продукта на примере горных видов экстремального туризма.	
21. Разработка туристского продукта на примере воздушных видов экстремального туризма.	
22. Разработка туристского продукта на примере водных видов экстремального туризма.	
23. Разработка туристского продукта на примере сафари-туров в Африке.	
24. Разработка туристского продукта на примере сельского туризма в Краснодарском крае.	
25. Разработка туристского продукта на примере сельского туризма во Франции.	
26. Разработка туристского продукта на примере гастрономического туризма в Адыгее.	
27. Разработка туристского продукта на примере гастрономического туризма в Испании.	
28. Разработка туристского продукта на примере событийного туризма в Санкт-Петербурге.	
29. Разработка туристского продукта на примере событийного туризма в Москве.	
30. Разработка туристского продукта на примере событийного туризма в Германии.	
ЭКЗАМЕН	6
Раздел 2. Технология и организация турагентской деятельности	96/48
МДК 02.02 Предоставление турагентских услуг	96
Тема 2.1. Основы турагентской деятельности	20
Содержание	
1. Развитие и регулирование турагентской деятельности в РФ и за рубежом.	2
2. Понятие турагентской деятельности.	2
3. Международное регулирование туристской деятельности.	2
4. Развитие и регулирование турагентской деятельности в России	2
5. Нормативно-правовая база осуществления турагентской деятельности.	2
6. Организационно - правовые формы функционирования турагентов	4

	7. Документация турагента, ведение туристской отчетности.	4
	8. Права и обязанности туроператора, турагента и туриста	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	16
	Практическое занятие № 1. Анализ профиля турагентов	4
	Практическое занятие № 2. Изучение технологии оформления договоров	4
	Практическое занятие № 3. Оформление пакета документов для выезда туриста за рубеж по туру	4
	Практическое занятие № 4. Разбор ситуаций предоставления некачественных услуг, неполного предоставления услуг турагентом	4
Тема 2.2. Коммуникационные технологии в туризме	Содержание	28
	1. Практика делового общения и переписки.	2
	2. Формирование коммуникативных навыков.	2
	3. Понятие корпоративной культуры.	2
	4. Профессиональная этика работников туроператорской компании	4
	5. Работа с информационно-справочными материалами.	4
	6. Изучение популярных электронных порталов по туризму и работа с ними.	4
	7. Использование каталогов и ценовых предложений	4
	8. Решение проблем с помощью правового регулирования.	4
	9. Качество обслуживания и способы его регулирования в туризме	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	26
	Практическое занятие № 5. Деловая игра «Практика делового общения».	6

	Практическое занятие № 6. Правила проведения семинаров и вебинаров.	4
	Практическое занятие № 7. Деловая игра «Основы делового общения».	6
	Практическое занятие № 8. Написать краткое эссе на тему «Приемы воздействия на клиента в турфирме».	4
ЭКЗАМЕН		6
Раздел 3. Координация работы по реализации заказов		140/78
МДК 02.03 Координация качества выполнения туроператорских и турагентских услуг		140
Тема 3.1. Организация контроля качества обслуживания на предприятии	Содержание	32
	1. Организация контроля качества обслуживания	4
	2. Понятие и сущность сервиса	4
	3. Модель качества услуги на предприятиях в сфере туризма	6
	4. Качество обслуживания и услуг на предприятиях в сфере туризма	6
	5. Сущность и необходимость организации контроля качества продукции и услуг	6
	6. Организация контроля качества	6
	В том числе практических и лабораторных занятий	36
	Практическое занятие № 1. Разработка контроля качества обслуживания на предприятии	12
	Практическое занятие № 2. Определение проблем контроля качества услуг	12
Практическое занятие № 3. Составление комплексной системы менеджмента качества	12	
Тема 3.2. Оценка качества обслуживания на предприятии	Содержание	24
	1. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания на предприятии туризма	4

	2. Основные методы оценки качества обслуживания	6
	3. Особенности обеспечения качества услуг	4
	4. Система оценки качества обслуживания	6
	5. Формы и методы оценки качества услуг	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	42
	Практическое занятие № 4. Проведение оценки эффективности предприятия	24
	Практическое занятие № 5. Составление характеристики предприятия	6
	Практическое занятие № 6. Определение показателей качества обслуживания	12
ЭКЗАМЕН		6
УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА Виды работ - Ознакомление с должностными обязанностями персонала туроператорской/турагентской компании. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке программы тура и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование туров с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты тура. - Демонстрация навыков использования информационных технологий туроператором/турагентом в своей работе. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать тур по заданным позициям		72
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА Виды работ - Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг		72

- Формирование туристского продукта	
Всего	490

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников службы продаж», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Абуладзе, Д. Г. Документационное обеспечение управления персоналом: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. Г. Абуладзе, И. Б. Выпряхкина, В. М. Маслова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-15076-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/487121>

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

3. Грозова, О. С. Делопроизводство: учебное пособие для среднего профессионального образования / О. С. Грозова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 126 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08211-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472842>

4. Емелин, С. В. Технология и организация турагентской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-12617-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476733>

5. Емелин, С. В. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 472 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-13683-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/477186>

6. Захожий, А. В. Туристическая деятельность. Примеры по бухгалтерскому учету и налогообложению: учебно-методическое пособие для СПО / А. В. Захожий. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2021. – 106 с. – ISBN 978-5-4488-0974-3, 978-5-4497-0825-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/103263>

7. Золотовский, В. А. Правовое регулирование туристской деятельности: учебник для среднего профессионального образования / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-9854-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/472244>
8. Казакевич, Т. А. Документационное обеспечение управления: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Казакевич, А. И. Ткалич. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 177 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-06291-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471615>
9. Каменец, А. В. Организация социально-культурной деятельности. Молодежный туризм: учебное пособие для среднего профессионального образования / А. В. Каменец, М. С. Кирова, И. А. Урмина; под общей редакцией А. В. Каменца. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 192 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-08821-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/471480>
10. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2022. — 293 с. — ISBN 978-5-406-10047-9. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/944609>
11. Косолапов, А.Б., Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие / А.Б. Косолапов. — Москва: КноРус, 2021. — 280 с. — ISBN 978-5-406-08511-0. —Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. — URL:<https://book.ru/book/940141>
12. Краснопёрова, Ю. В. Теоретическая грамматика английского языка : учебно-методическое пособие для СПО / Ю. В. Краснопёрова. – Саратов: Профобразование, 2019. – 75 с. – ISBN 978-5-4488-0334-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86151>
13. Кузнецов, И. Н. Документационное обеспечение управления. Документооборот и делопроизводство: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Н. Кузнецов. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 462 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-04604-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470020>
14. Кузнецова, Т. С. Английский язык. Устная речь. Практикум: учебное пособие для СПО / Т. С. Кузнецова. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 267 с. – ISBN 978-5-4488-0457-1, 978-5-7996-2846-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87787>
15. Лебедева, Т. Н. Информатика. Информационные технологии: учебно-методическое пособие для СПО / Т. Н. Лебедева, Л. С. Носова, П. В. Волков. – Саратов: Профобразование, 2019. – 128 с. – ISBN 978-5-4488-0339-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/86070>
16. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Т. А. Лукичёва [и др.]; под редакцией Т. А. Лукичёвой, Н. Н. Молчанова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 370 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-

- 5-534-06970-9. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474521>
17. Мотышина, М. С. Менеджмент туризма: учебник для среднего профессионального образования / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов; под редакцией М. С. Мотышиной. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 282 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10777-7. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475111>
18. Прокопьева, Ю. В. Бухгалтерский учет и анализ : учебное пособие для СПО / Ю. В. Прокопьева. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 268 с. – ISBN 978-5-4488-0336-9, 978-5-4497-0404-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/90197>
19. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>
20. 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>
21. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение: учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 247 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-09063-5. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/474137>
22. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 366 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10542-1. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475813>
23. 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>
24. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность в обслуживании населения: учебное пособие для СПО / Ю. П. Свириденко, В. В. Хмелев. — 2-е изд., стер. — Санкт-Петербург: Лань, 2022. — 192 с. — ISBN 978-5-8114-9455-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/195460> .
25. Солодилова, И. А. Лексикология немецкого языка: учебное пособие для СПО / И. А. Солодилова. – Саратов: Профобразование, 2020. – 133 с. – ISBN 978-5-4488-0636-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91883>
26. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

27. Технологии защиты информации в компьютерных сетях: учебное пособие для СПО / Н. А. Руденков, А. В. Пролетарский, Е. В. Смирнова, А. М. Суоров. – Саратов: Профобразование, 2021. – 368 с. – ISBN 978-5-4488-1014-5. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/102207>

28. Тюрин, Д. В. Маркетинговые исследования: учебник для среднего профессионального образования / Д. В. Тюрин. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 342 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-9916-4561-4. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/426329>

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

30. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения: учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 161 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10547-6. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/475816>

31. Шувалова, Н. Н. Основы делопроизводства: учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова, А. Ю. Иванова; под общей редакцией Н. Н. Шуваловой. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 428 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11014-2. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/469548>

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. Иванилова, С. В. Экономика организации : учебное пособие для СПО / С. В. Иванилова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 152 с. – ISBN 978-5-4486-0358-7, 978-5-4488-0204-1. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование : [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/77010>

5. Кольчугина Т.А. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебно-методическое пособие / Кольчугина Т.А. — Пятигорск: Пятигорский государственный лингвистический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 978-5-406-05471-0. — Текст: электронный // ЭБС Book.ru [сайт]. – URL: <https://book.ru/book/919893>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
<p>ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов</p>	<p>Осуществление приема заказов от туристов Консультирование туристов по правилам и предмету заказа (оформление, цена, параметры, сроки и место выполнения заказа) Знать организацию работы с запросами туристов Знать Ассортимент и характеристики предлагаемых туристских продуктов</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы Экспертная оценка выполненных домашних работ</p>
<p>ПК 2.2. Координировать работу по реализации заказа</p>	<p>Координация работы подразделений туроператора, задействованных в реализации заказа Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	<p>Экспертная оценка выполненных самостоятельных работ Экспертная оценка результатов устных опросов Экспертная оценка теоретической части экзаменационного задания по дисциплине Отчет по учебной и производственной (по профилю специальности) практикам.</p>
<p>ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами Выполнение задач по оформлению</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

<p>применительно к различным контекстам</p>	<p>и обработке заказов</p>	
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Знать требования к оформлению и учету заказов. Знать программное обеспечение деятельности туристских организаций по учёту заказов и клиентов.</p>	<p>Осуществление самообразования, использование современной научной и профессиональной терминологии, участие в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно практических конференциях, оценка способности находить альтернативные варианты решения стандартных и нестандартных ситуаций, принятие ответственности за их выполнение.</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с туроператорами, турагентами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов, транспортными компаниями, meet-компаниями</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения</p>

<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Владеть культурой межличностного общения Знать этику делового общения</p>	<p>Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию туроператорской и турагентской деятельности</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения</p>

Приложение 1.3
к ПООП по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМв.03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство

2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	6
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	13
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМв 03 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ**

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ВД 3	Предоставление экскурсионных услуг
ПК 3.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 3.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

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

Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий.

Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии.

Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии.

Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии.

Разработки и планирования маршрута (по видам туризма).

Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута.

Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма).

Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодных-климатических условий (по видам туризма).

Составления подробного плана маршрута (по видам туризма).

Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма).

Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма).

Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма).

Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма).

Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма).

Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма).

Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)

Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения.

Подготовки снаряжения (по видам туризма).

Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма).

Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма).

Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма).

Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма).

Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед

выходом на маршрут (по видам туризма).

Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи.

Обеспечения связи между экипажами транспортных средств.

Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу.

Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма).

Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма).

Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах.

Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма).

Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута

Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями.

Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами.

Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма).

Планирования и помощи в организации кормления лошадей

Чистки и седловки лошадей.

Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут.

Ухода за лошадью.

Осмotra лошадей и уход за лошадьми на маршруте.

Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма).

Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма).

Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма).

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

Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма).

Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма).

Организации транспортировки пострадавшего.

Организации аварийных бивуаков.

Эвакуации пострадавших.

Уметь	<p>Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг.</p> <p>Принимать заказы на экскурсионные услуги.</p> <p>Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги.</p> <p>Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения.</p> <p>Использовать систему электронных путевок.</p> <p>Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов).</p> <p>Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных.</p> <p>Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных.</p> <p>Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг.</p> <p>Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания.</p> <p>Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации.</p> <p>Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания.</p> <p>Составлять программы экскурсионного обслуживания.</p> <p>Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания.</p> <p>Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания.</p> <p>Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания.</p> <p>Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам.</p> <p>Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий.</p> <p>Организация питания туристов (экскурсантов).</p> <p>Организация посещения объектов экскурсионного показа.</p> <p>Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий.</p> <p>Определять тему и составлять маршрут экскурсии.</p> <p>Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий.</p>
-------	---

Составлять методическую разработку экскурсии.

Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию.

Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий.

Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание.

Применять технику публичных выступлений.

Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов.

Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания.

Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии.

Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств.

Использовать технические средства при проведении экскурсий.

Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий.

Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе.

Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии.

Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов).

Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии.

Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций.

Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма).

Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма).

Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма).

Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма).

Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма).

Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма).

Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма).

Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и

специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма).

Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях.

Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе).

Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе).

Передвигаться по закрытым ледникам.

Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин.

Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах.

Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание.

Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока.

Организовывать различные виды страховок на воде.

Ориентироваться в лесной и горной местности.

Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса.

Ориентироваться без применения карт и компаса.

Пользоваться спутниковыми навигационными системами.

Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости.

Готовить пищу в полевых условиях.

Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе.

Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом.

Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств.

Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек.

Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших .

Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших.

Оказывать первую помощь в полевых условиях .

Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств.

Организовывать аварийные бивуаки.

Ремонтировать все виды снаряжения.

Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и

	проводить мелкий ремонт.
Знать	<p>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).</p> <p>Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности.</p> <p>Функции структурных подразделений экскурсионного бюро.</p> <p>Основы делопроизводства.</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии.</p> <p>Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии.</p> <p>Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке.</p> <p>Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии.</p> <p>Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Этика межкультурного и делового общения.</p> <p>Туристский потенциал населенного пункта (района).</p> <p>Теоретические основы экскурсионной деятельности.</p> <p>Этика и культура межличностного общения.</p> <p>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.</p>

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов – 490 час.

в том числе в форме практической подготовки – 164 час.

Из них на освоение

МДКв 03.01. 110 час.

Промежуточная аттестация: экзамен 6 час.

МДКв 03.02. 96 час.

Промежуточная аттестация: экзамен 6 час.

МДКв 03.03. 140 час.

Промежуточная аттестация: экзамен 6 час.

практики, в том числе

учебная – 72

производственная – 72

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Всего	Обучение по МДК				Практики	
					В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных. и практических занятий	Курсовая работа	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>
ПК 3.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	110	44	104	44	20		6		
ПК 3.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	96	42	90	42			6		
ПК 3.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 3. Сопровождение туристов при	140	78	134	78			6		

	прохождении маршрута (по видам туризма)									
	Учебная практика	72	72						72	
	Производственная практика	72	72							72
	Всего:	490	308	328	164	20	X	18	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		110/44
МДК 03.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		110
Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути совершенствования	Содержание	24
	1. Основные этапы обработки и оформления заказов	2
	2. Повышение качества обработки заказов	2
	3. Правила приёма и обработки заказов	2
	4. Способы оптимизации обработки заказов	2
	5. Пути улучшения обработки и оформления заказов	2
	6. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.	2
	7. Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок.	4
	8. Алгоритм рассмотрения заявок.	2
	9. Виды заявок и действия по ним.	2
	10. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги.	4
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	
Практическое занятие № 1. Определение способов оптимизации обработки заказов		6
Практическое занятие № 2. Способы улучшения обработки и оформления заказов		6
Практическое занятие № 3.		8

	Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг	
Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание	16
	1. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	4
	2. Технология работы с клиентами и их обслуживанию.	4
	3. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.	4
	4. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	4
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	24
	Практическое занятие № 4. Мониторинг предложений экскурсионных бюро.	8
	Практическое занятие № 5. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.	8
Практическое занятие № 6. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.	8	
КУРСОВАЯ РАБОТА		
Примерная тематика курсовых работ		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Организация экскурсионного обслуживания в гостинице и пути ее совершенствования 2. Этапы обработки и оформления заказа 3. Способы оформления заказов экскурсионных услуг 4. Организация приема заказов экскурсионных услуг 5. Проектирование экскурсионных услуг. 6. Виды экскурсий. 7. Экскурсия, как туристический продукт. 8. Требования к разработке экскурсий. 9. Оценка качества экскурсий. 10. Экскурсионная деятельность, как функциональная подсистема туристического предприятия. 11. Основные этапы обработки и оформления заказов 12. Повышение качества обработки заказов 13. Правила приёма и обработки заказов 14. Способы оптимизации обработки заказов 		20

15. Пути улучшения обработки и оформления заказов 16. Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий 17. для обеспечения процесса бронирования и продаж. 18. Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. 19. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги. 20. В том числе практических занятий и лабораторных работ 21. Определение способов оптимизации обработки заказов 22. Способы улучшения обработки и оформления заказов 23. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг 24. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов 25. Технология работы с клиентами и их обслуживанию. 26. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. 27. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов. 28. В том числе практических занятий и лабораторных работ 29. Мониторинг предложений экскурсионных бюро. 30. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг. 31. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.		
ЭКЗАМЕН		6
Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг		96/42
МДК 03.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг		96
Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания	Содержание	20
	1. Организация контроля качества обслуживания	2
	2. Понятие и сущность сервиса	2
	3. Модель качества услуги в экскурсионном бюро	4
	4. Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро	4
	5. Сущность и необходимость организации контроля качества услуг	4
	6. Организация контроля качества	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	24

	Практическое занятие № 1. Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута	8
	Практическое занятие № 2. Определение проблем контроля качества услуг	8
	Практическое занятие № 3. Составление комплексной системы менеджмента качества	8
Тема 2.2. Оценка качества обслуживания	Содержание	20
	1. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг	4
	2. Основные методы оценки качества обслуживания	4
	3. Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг	4
	4. Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг	4
	5. Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	20
	Практическое занятие № 4. Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг	8
	Практическое занятие № 5. Составление характеристики экскурсионного бюро	4
	Практическое занятие № 6. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг	8
ЭКЗАМЕН		6
Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		140/78
МДК 03.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		140
Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности	Содержание	32
	1. Законодательство по организации экскурсионной деятельности.	4
	2. Организация экскурсионной деятельности индивидуальным	4

	предпринимателем.	
	3. Страхование туристов.	4
	4. Введение в экскурсионную деятельность.	4
	5. Теоретические основы организации экскурсионной деятельности.	4
	6. Организация экскурсионного обслуживания.	4
	7. Понятие и сущность экскурсии.	4
	8. Технология подготовки и методика проведения экскурсии.	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	52
	Практическое занятие № 1. Применение законодательства на практике.	20
	Практическое занятие № 2. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.	26
	Практическое занятие № 3. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.	6
Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов	Содержание	24
	1. Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.	4
	2. Организация сопровождения туристского маршрута.	8
	3. Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности.	4
	4. Разработка и планирование маршрута.	4
	5. Проведение работ во время аварийных ситуаций.	4
	В том числе практических и лабораторных занятий	26
	Практическое занятие № 4. Разработка маршрута (по видам туризма)	20
	Практическое занятие № 5. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.	6

ЭКЗАМЕН	6
УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА Виды работ <ul style="list-style-type: none"> - Ознакомление с должностными обязанностями персонала экскурсионного бюро. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты маршрута. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать маршрут по заданным позициям 	72
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА Виды работ <ul style="list-style-type: none"> - Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг - Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма) 	72
Всего	490

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 образовательной программы по специальности.

Оснащенные базы практики в соответствии с п. 6.1.2.5 образовательной программы по специальности.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [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. Гаренских, Л. В. Немецкий язык: вводный курс = Deutsch: Vorkurs: практикум для СПО / Л. В. Гаренских, И. Т. Демкина. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, 2021. – 104 с. – ISBN 978-5-4488-1119-7. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROОбразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/104910>

4. Гатаулина, С.Ю., Предоставление экскурсионных услуг: учебник / С.Ю. Гатаулина, 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.

5. 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>

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

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

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

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

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

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

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

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

13. 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>

14. 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.

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

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

16. 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>

17. 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>

18. 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>

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

20. Стренадюк, Г. С. Reise mit Vergnügen: учебное пособие для СПО / Г. С. Стренадюк, Н. Н. Ломакина, Ю. В. Погадаева. – Саратов: Профобразование, 2020. – 116 с. – ISBN 978-5-4488-0685-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91843>

21. 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>

22. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности: учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.]; ответственный редактор Г. М. Суворова. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 195 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-11265-8. – Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/476082>

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

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

25. Черепова, И. С. Право: практикум для профессий и специальностей социально-экономического профиля / И. С. Черепова, Е. И. Максименко, Н. Ю. Давыдова. – 2-е изд. – Саратов: Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – 182 с. – ISBN 978-5-4486-0406-5, 978-5-4488-0218-8. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/80330>

3.2.2. Дополнительные источники

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

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

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

4. Веселова, Н. Ю. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для СПО / Н. Ю. Веселова, Н. В. Иванова, Н. А. Мальшина. – Саратов: Профобразование, 2018. – 61 с. – ISBN 978-5-4488-0191-4. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/74506>

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 3.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	<p>Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами</p> <p>Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</p> <p>Проведение инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</p>	<p>Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы</p> <p>Экспертная оценка выполненных домашних работ</p> <p>Экспертная оценка выполненных самостоятельных работ</p>
ПК 3.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	<p>Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии</p> <p>Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения</p> <p>Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</p>	<p>Экспертная оценка результатов устных опросов</p> <p>Экспертная оценка теоретической части экзаменационного задания по дисциплине</p> <p>Отчет по учебной и производственной (по профилю)</p>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной	<p>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов.</p> <p>Выполнение работ в</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

деятельности применительно к различным контекстам	соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	
<p>ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия</p>	<p>Осуществление самообразования, использование современной научной и профессиональной терминологии, участие в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях, оценка способности находить альтернативные варианты решения стандартных и нестандартных ситуаций, принятие ответственности за их выполнение.</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную</p>	<p>Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой</p>	<p>Оценка умения вступать в коммуникативные</p>

<p>и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование и инструктирование клиентов во время путешествия Осуществлять коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии</p>	<p>отношения в сфере профессиональной деятельности и поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>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</p>	<p>Оценка соблюдения правил экологической в ведении профессиональной деятельности; формирование навыков эффективного действия в чрезвычайных ситуациях</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности Планирование мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения</p>

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

**ПМ 04. ОСВОЕНИЕ ПРОФЕССИИ РАБОЧЕГО, ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
(ОДНОЙ ИЛИ НЕСКОЛЬКО) В СООТВЕТСТВИИ С ПЕРЕЧНЕМ ПРОФЕССИЙ
РАБОЧИХ, ДОЛЖНОСТЕЙ СЛУЖАЩИХ, СООТВЕТСТВУЮЩИХ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ВЫПУСКНИКОВ**

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	9
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	18
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ	25

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.04 Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить основной вид деятельности «Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих, должностей служащих, соответствующих профессиональной деятельности выпускников» и соответствующие ему общие компетенции, и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ВД 4	выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих: «Ассистент экскурсовода (гида)» (код 4221 по ОКПДТР)
ПК 4.1.	Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг
ПК 4.2.	Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПК 4.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	<p>Навыки:</p> <p>Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии.</p> <p>Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами.</p> <p>Поддержания контактов с туристскими информационными центрами.</p> <p>Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания.</p> <p>Отбора и изучения экскурсионных объектов.</p> <p>Формирования программ экскурсионного обслуживания.</p> <p>Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов).</p> <p>Составления маршрута и текста экскурсии.</p> <p>Отбора объектов для показа во время экскурсии.</p> <p>Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями.</p> <p>Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий.</p> <p>Разработки и планирования маршрута (по видам туризма).</p> <p>Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута.</p> <p>Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма).</p> <p>Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута,</p>

внутримаршрутные переезды, автосопровождение

Умения:

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.

Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг.

Составлять программы экскурсионного обслуживания.

Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания.

Бронировать транспортные услуги для организации экскурсий

Организовывать питание туристов (экскурсантов).

Организовывать посещение объектов экскурсионного показа.

Обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий.

Определять тему и составлять маршрут экскурсии.

Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию.

Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий.

Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма).

Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма).

Знания:

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты.

Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности.

Функции структурных подразделений экскурсионного бюро.

Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания.

Основы делопроизводства.

Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий.

Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии.

	<p>Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания.</p> <p>Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания.</p> <p>Правила оформления документации.</p> <p>Структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке.</p> <p>Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии.</p> <p>Туристские ресурсы Российской Федерации.</p> <p>Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские).</p> <p>Методика разработки и проведения экскурсий.</p> <p>Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Этику межкультурного и делового общения.</p> <p>Физико-географические особенности района путешествия.</p> <p>Погодно-климатические условия района путешествия.</p> <p>Флору и фауну района путешествия.</p> <p>Характер и особенности рельефа района путешествия.</p> <p>Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера.</p> <p>Социально-культурные особенности района маршрута.</p> <p>Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия.</p> <p>Базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма).</p>
<p>ПК 4.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания</p>	<p>Навыки:</p> <p>Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги.</p> <p>Отбора информационных материалов для проведения экскурсии.</p> <p>Определения методических приемов проведения экскурсии.</p> <p>Оформления экскурсионной документации.</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии.</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья.</p>

	<p>Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания.</p> <p>Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание.</p> <p>Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма).</p> <p>Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма).</p> <p>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.</p> <p>Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма).</p> <p>Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи.</p> <p>Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу.</p> <p>Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма).</p> <p>Умения:</p> <p>Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов).</p> <p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных.</p> <p>Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги.</p> <p>Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания.</p> <p>Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации.</p> <p>Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания.</p> <p>Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания.</p> <p>Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания.</p> <p>Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам.</p> <p>Использовать методические приемы, формы и методы</p>
--	---

	<p>проведения экскурсий.</p> <p>Составлять методическую разработку экскурсии.</p> <p>Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание.</p> <p>Применять технику публичных выступлений.</p> <p>Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов.</p> <p>Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания.</p> <p>Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии.</p> <p>Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств.</p> <p>Использовать технические средства при проведении экскурсий.</p> <p>Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий.</p> <p>Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе.</p> <p>Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов).</p> <p>Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии.</p> <p>Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций.</p> <p>Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма).</p> <p>Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма).</p> <p>Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма).</p> <p>Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма).</p> <p>Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма).</p> <p>Знания:</p> <p>Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания.</p> <p>Формы и методы проведения экскурсий.</p> <p>Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на</p>
--	---

	<p>экскурсии.</p> <p>Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий.</p> <p>Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий.</p> <p>Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания.</p> <p>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.</p> <p>Порядок контроля реализации заказов на экскурсии.</p> <p>Правила безопасности при использовании различных видов личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения (по видам туризма).</p> <p>Общие принципы охраны природы (по видам туризма).</p> <p>Номера контактных телефонов территориальных органов МЧС России или спасательных служб в районе прохождения маршрута.</p> <p>Правила дорожного движения.</p> <p>Устройство транспортных средств, правила их безопасной эксплуатации и ремонта.</p>
--	---

1.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 216 час.

в том числе в форме практической подготовки – 194 час.

Из них на освоение МДК 72 час.

практики, в том числе:

учебная 72 час.

производственная 72 час.

Промежуточная аттестация дифференцированный зачет

ОК 01 – ОК 05; ОК 09										
	Всего:	216	194	70	50	X	X	2	72	72

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.
1	2	3
МДК.04.01. Освоение профессии рабочего, должности служащего «Ассистент экскурсовода (гида)»		72/50
Раздел 1. Основы экскурсоведения		48/34
Тема 1.1. Основы экскурсоведения	Содержание	4
	1. Экскурсия в организации познавательного туризма. Предоставление экскурсионных услуг.	2
	2. Анализ основных понятий в экскурсоведении. Основные этапы развития экскурсионной деятельности. Планирование и программа экскурсии.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие № 1	
	Кейс-задача: классификация экскурсий по содержанию. Выявление особенностей обзорной и тематической экскурсии.	2
	Практическое занятие № 2	
Кейс-задача: классификация экскурсий по составу участников; по месту проведения и способу передвижения.	2	
Тема 1.2.	Содержание	4

Правовые аспекты организации экскурсий	1. Изучение нормативно-правовой базы в сфере экскурсионных услуг. Этапы подготовки экскурсии.	2
	2. Экскурсовод как профессия. Трудовые функции, входящие в ПС «Экскурсовод (гид)». Контроль качества экскурсионных и сопутствующих услуг.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	12
	Практическое занятие №3	2
	Кейс-задача: особенности организации экскурсионных услуг	
	Практическое занятие №4	2
	Разработка информационного листка «Этапы проведения экскурсии»	
	Практическое занятие № 5	2
	Исследование ПС «Экскурсовод (гид)»	
	Практическое занятие № 6	2
	Кейс-задача: стандарты качества предоставления экскурсионных услуг.	
	Практическое занятие № 7	2
	Кейс-задача: содержание и правила проведения экскурсий.	
	Практическое занятие № 8	2
Разработка правил поведения экскурсантов на транспортных средствах.		
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	Содержание	4
	1. Обработка заказов: общие понятия. Основные этапы обработки и оформления заказов.	2
	2. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Практическое занятие № 9	2
	Кейс-задача: правила приёма и обработки заказов	
	Практическое занятие № 10	2
Кейс-задача: способы оптимизации обработки заказов		

	Практическое занятие № 11	
	Кейс-задача: пути улучшения обработки и оформления заказов	2
	Практическое занятие № 12	
	Оформление заказов.	2
	Практическое занятие № 13	
	Оформление бланка заявки на экскурсионные услуги.	2
Тема 1.4. Разработка экскурсии	Содержание	2
	1. Тема, цель, задачи экскурсии. Трасса, остановки, методика работы с группой. Методы сбора и обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	8
	Практическое занятие № 14	
	Изучение и отбор экскурсионных объектов. Составление маршрута (схемы) экскурсии.	2
	Практическое занятие № 15	
	Комплектование «Портфеля экскурсовода».	2
	Практическое занятие № 16	
	Составление общего и индивидуального текста экскурсии	2
	Практическое занятие № 17	
	Разработка нитки маршрута	2
Раздел 2. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания		22/16
Тема 2.1. Организация экскурсионной деятельности	Содержание	2
	Теоретические основы организации экскурсионной деятельности Карточка экскурсионного объекта. Порядок проведения ревизии кассы. Контроль за соблюдением кассовой дисциплины. Выявление современных проблем и тенденций экскурсионной деятельности	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	10
	Практическое занятие № 18	2

	Изучение нормативно- правовой базы экскурсионной деятельности	
	Практическое занятие № 19	2
	Определение целевой и фокус- групп потребителей	
	Практическое занятие № 20	2
	Кейс-задача: вопросы/ответы экскурсантов	
	Практическое занятие № 21	2
	Кейс-задача: путевая информация как особая разновидность экскурсии	
	Практическое занятие № 22	2
	Составление экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств	
	Практическое занятие № 23	2
	Разработка новых форм и методов для проведения экскурсий, в том числе по рекам, каналам	
Тема 2.2.	Содержание	2
Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов на маршруте	Анализ технологии подготовки и методики проведения экскурсионного маршрута Коммуникативная компетентность экскурсовода Трансформация рассказа в зрительные образы. Психология общения в работе экскурсовода. Обеспечение безопасности туристов/ экскурсантов. Страхование туристов.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	4
	Практическое занятие № 24	2
	Определение и демонстрация последовательности показа	
	Практическое занятие № 25	2
Поиск информации и составление индивидуального текста для рассказа		
Тема 2.3.	Содержание	2

Оценка качества экскурсионного обслуживания	Теоретические основы оценки качества обслуживания экскурсионных услуг. Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг Организация сопровождения экскурсионного маршрута. Алгоритм действий при наступлении чрезвычайной или экстремальной ситуации на маршруте. Права и обязанности участников экскурсионного маршрута. Ответственность организаторов и туристов.	2
	В том числе практических и лабораторных занятий	2
	Практическое занятие № 26	1
	Составление анкеты по оценке эффективности предоставляемых экскурсионных услуг	
	Практическое занятие № 27	1
Разработка Паспорта туристского маршрута.		
Дифференцированный зачет		2
Учебная практика: Виды работ: Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода». Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов(экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа. Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг. Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами. Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии.		72

<p>Производственная практика (по профилю специальности)</p> <p>Виды работ:</p> <p>Выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера.</p> <p>Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии.</p> <p>Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно -зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения.</p> <p>Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья.</p> <p>Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро.</p> <p>Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах.</p> <p>Организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи.</p>	<p>72</p>
<p>Всего</p>	<p>216</p>

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Для реализации профессионального модуля в наличие учебный кабинет «Экскурсовод (гид)» и лаборатория «Экскурсовод (гид)».

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета «Экскурсовод (гид)»:

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- комплект законодательных и нормативных документов;
- комплект учебно-методических материалов.

Технические средства обучения:

- интерактивная доска;
- многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир-факс) мультимедийный проектор;
- комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) с лицензионным программным обеспечением;

Оборудование лаборатории и рабочих мест лаборатории «Экскурсовод (гид)»:

- автоматизированное рабочие места преподавателя и студентов (компьютер), оснащенные лицензионным программным обеспечением общего и профессионального назначения и справочными информационно-правовыми системами «Гарант», «КонсультантПлюс» и т.п.;
- многофункциональное устройство (МФУ): принтер, сканер, копир, факс;
- модем (спутниковая система), проектор, плоттер;
- интерактивная доска;
- комплект учебно-методической документации.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику, которую рекомендуется проводить концентрировано или рассредоточено.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендованные ФУМО, для использования в образовательном процессе. При формировании библиотечного фонда образовательной организации выбирается не менее одного издания из

перечисленных ниже печатных изданий и (или) электронных изданий в качестве основного, при этом список, может быть дополнен новыми изданиями.

3.2.1. Основные печатные издания

1. 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, 2020. — 189 с.

— (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448848>.

2. 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, 2020. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456962>.

3.2.2. Дополнительные источники:

1. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. Е. И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 383 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013931-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/document?pid=1196520>

2. Баумгартен Л.В. Стандарты качества проведения экскурсий: учебное пособие /Л.В. Баумгартен.-М:Вузовскийучебник:ИНФРА-М, 2019 – 96 с..

3. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 123 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12546-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557773>

4. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/564545>

5. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен ; под общ.ред. Ю.Б. Башина. - М: Вузовский учебник:ИНФРА-М,2020. – 204 с.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 4.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	Использует документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг. Налаживает взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро Соблюдает правила безопасности на маршруте экскурсии.	Интерпретация результатов наблюдений за деятельностью обучающегося в процессе освоения образовательной программы Экспертная оценка выполненных домашних работ Экспертная оценка выполненных самостоятельных работ
ПК 4.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	Выполняет типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов). Налаживает взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро. Соблюдает правила безопасности на маршруте экскурсии.	Экспертная оценка результатов устных опросов Экспертная оценка теоретической части экзаменационного задания по дисциплине Отчет по учебной и производственной (по профилю)
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.	Владеть техникой	Экспертное наблюдение

<p>Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации</p>	<p>за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия</p>	<p>Осуществление самообразования, использование современной научной и профессиональной терминологии, участие в профессиональных олимпиадах, конкурсах, выставках, научно-практических конференциях, оценка способности находить альтернативные варианты решения стандартных и нестандартных ситуаций, принятие ответственности за их выполнение.</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>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</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке</p>	<p>Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование</p>	<p>Оценка умения вступать в коммуникативные отношения в сфере профессиональной деятельности и</p>

<p>Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>и инструктирование клиентов во время путешествия Осуществлять коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии</p>	<p>поддерживать ситуационное взаимодействие, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста, в устной и письменной форме, проявление толерантности в коллективе</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности Планирование мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу</p>	<p>Экспертное наблюдение и оценка результатов формирования поведенческих навыков в ходе обучения</p>