ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01599C4E006CAFEE86421389F432AFF986
Владелец: Керимова Лада Алиевна
Действителен: с 15.12.2022 до 15.03.2024

Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация

Уральский экономический колледж

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг

для обучающихся по очной и заочной формам обучения

по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Екатеринбург, 2023 г.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена кафедрой
Протокол заседания № 7 от «15» апреля 2023 г.

УТВЕРЖДЕНА решением педагогического совета АНПОО Уральский экономический колледж

Рабочая программа разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта по специальности среднего профессионального образования 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного Приказом Министерства просвещения Российской Федерации 12 декабря 2022 года № 1 100 и учебных планов АНПОО Уральский экономический колледж по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Организация разработчик: Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация «Уральский экономический колледж»

Преподаватель – разработчик рабочей программы:

© АНПОО «Уральский экономический колледж», 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг

1.1. Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля, соотнесенные с установленными в образовательной программе компетенциями:

1.1.1. В результате освоения профессионального модуля обучающиеся должны овладеть следующими общими и профессиональными компетенциями:

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 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения

ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях

ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

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.

ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах.

ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

1.1.2. В результате освоения профессионального модуля обучающиеся должны достигнуть следующих результатов обучения, соотнесенных с результатами освоения основной образовательной программы (компетенциями):

Наименование	Дескрипторы результата обучения	Результаты освоения

результата обучения		**образовательной программы (компетенции), формирование которых обеспечивается результатом обучения** ***(коды компетенций)***
Иметь практический опыт:	- анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута - ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги - ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги - вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма) - инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий - информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями - консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги - контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии - контроля реализации заказов на экскурсионные услуги - координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги - обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание - объезда (обхода) маршрута экскурсии - оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания - определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания - определения методических приемов проведения экскурсии - организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии - организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения - осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии - отбора и изучения экскурсионных объектов - отбора информационных материалов для проведения экскурсии - отбора объектов для показа во время экскурсии - отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания - оформления экскурсионной документации - планирования мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма) - планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) - планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутри-маршрутные переезды, автосопровождение - поддержания контактов с туристскими информационными центрами	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 2.1., ПК 2.2.

	- получения, учёта и оформления заказов на экскурсии - предоставления путевой информации по маршруту экскурсии - проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма) - разработки и планирования маршрута (по видам туризма) - разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма) - рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций - составления маршрута и текста экскурсии - составления подробного плана маршрута (по видам туризма) - формирования программ экскурсионного обслуживания - формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами - формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)	
Уметь:	- анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (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 технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма) - анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма) - бронировать транспортные услуги для организации экскурсий - бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания - выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) - использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий - использовать систему электронных путевок - использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий - использовать технические средства при проведении экскурсий - использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии - использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги - корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств - корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) - корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации - обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии - определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания - определять тему и составлять маршрут экскурсии - организовывать питание туристов (экскурсантов) - организовывать посещение объектов экскурсионного показа -организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций - организовывать взаимодействие с предпринимателями и	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 2.1., ПК 2.2.

	организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания - организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных - организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания - оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания - планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) - пользоваться спутниковыми навигационными системами - предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг - применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания - применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии - применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов - применять технику публичных выступлений - принимать заказы на экскурсионные услуги - проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги - проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг - разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий - регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения - собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), - составлять методическую разработку экскурсии - составлять программы экскурсионного обслуживания - составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию - устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание	
Знать:	- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела - особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) - локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности - функции структурных подразделений экскурсионного бюро - основы делопроизводства - требования к оформлению и учету заказов на экскурсии - порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии - структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке - технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии - иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги - этику межкультурного и делового общения - туристский потенциал населенного пункта (района) - теоретические основы экскурсионной деятельности - этику и культуру межличностного общения - правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 2.1., ПК 2.2.

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Объем и структура профессионального модуля, виды учебной работы

2.1.1 Объем и структура профессионального модуля, виды учебной работы (очной форма)

Коды общих и профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Суммарный объем учебной нагрузки (всего), час.	Объем профессионального модуля, час.						
			Аудиторная нагрузка						Самостоятельная работа обучающегося, в т.ч. внеаудиторная нагрузка
			Всего	В том числе			Практики		
				Теоретическое обучение	Практические занятия	Курсовая работа	Учебная	Производственная	
ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.	МДК.02.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	144	98	50	48				46
ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.	МДК.02.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	144	108	54	54				36
ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.	МДК.02.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	144	108	54	54				36
ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.	МДК.02.04 Выполнение работ по профессии ассистент экскурсовода (гида)	196	130	62	64	4			66
	ИТОГО	*628*	*444*	*220*	*220*	*4*			*184*
	Квалификационный экзамен	*12*	*12*						
	ИТОГО по УП	*640*	*456*	*220*	*220*	*4*			*184*
ОК 1 – ОК 5, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.	УП.02.01 Учебная практика (ознакомительная)	144	108				108		36
ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1 – ПК 1.4., ПК 2.1 – ПК 2.2.	ПП.02.01 Производственная практика (технологическая)	144	4				4		140
	ВСЕГО	***928***	*568*	*220*	*220*	*4*	*112*	-	*360*

2.1.2. Объем и структура профессионального модуля, виды учебной работы (заочная форма)

Коды общих и профессиональных компетенций	Наименование разделов профессионального модуля	Суммарный объем учебной нагрузки (всего), час.	Объем профессионального модуля, час.						
			Аудиторная нагрузка						Самостоятельная работа обучающегося, в т.ч. внеаудиторная нагрузка
			Всего	В том числе			Практики		
				Теоретическое обучение	Практические занятия	Курсовая работа	Учебная	Производственная	
ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.	МДК.02.01 Оформление и обработка заказов клиентов	144	28	16	12				116

	экскурсионных услуг								
ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.	МДК.02.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	144	22	12	10				122
ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.	МДК.02.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	144	22	12	10				122
ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.	МДК.02.04 Выполнение работ по профессии ассистент экскурсовода (гида)	196	38	18	16	4			158
	ИТОГО	*628*	*110*	*58*	*48*	*4*			*518*
	Квалификационный экзамен	*12*	*12*						
	ИТОГО по УП	*640*	*122*	*58*	*48*	*4*			*518*
ОК 1 – ОК 5, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.	УП.02.01 Учебная практика (ознакомительная)	144							144
ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1 – ПК 1.4., ПК 2.1 – ПК 2.2.	ПП.02.01 Производственная практика (технологическая)	144	4				4		140
	ВСЕГО	***928***	*126*	*58*	*48*	*4*	*4*	-	*802*

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг

Наименование разделов и тем	**Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся, курсовая работа (проект)**	**Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы**
МДК.02.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		
Тема 1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования	**Содержание теоретических занятий**: Основные этапы обработки и оформления заказов Правила приёма и обработки заказов Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж. Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Повышение качества обработки заказов Способы оптимизации обработки заказов Пути улучшения обработки и оформления заказов	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Определение способов оптимизации обработки заказов Способы улучшения обработки и оформления заказов Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 2. Оформление и обработка заказов клиентов	**Содержание теоретических занятий**: Теоретические аспекты оформления и обработки заказов Технология работы с клиентами и их обслуживанию. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.

	Содержание практических занятий: Мониторинг предложений экскурсионных бюро. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 3. Документация экскурсионного обслуживания	**Содержание теоретических занятий**: Документация экскурсионного обслуживания. Ведение и оформление заказа на экскурсионное обслуживание. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги. Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Документация при приеме, обработке и координации заказа на экскурсию. Оформление договора на экскурсионное обслуживание. Технологии компьютерной обработки заказов	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 4. Консультирование клиента экскурсионных услуг	**Содержание теоретических занятий**: Осуществление индивидуального консультирования клиентов по правилам приема и предмету заказа. Идентификация вида заказа. Формирование экскурсионных групп.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Деловая переписка с клиентом по предмету заказа. Бизнес-этика при проведении переговоров. Формирование коммерческого предложения. Рыночная упаковка услуги «экскурсия». Оформление договора на экскурсионное обслуживание. Идентификация заказа. Анализ заказов. Работа с экскурсионными группами.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
МДК.02.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг		
Тема 1. Специфика работы экскурсионных бюро (фирм)	**Содержание теоретических занятий**: Участники предпринимательской и некоммерческой деятельности, оказывающие экскурсионные услуги. Общая характеристика предприятия, работающего как экскурсионное бюро. Экскурсия как система услуг и партнерских соглашений. Транспортное обеспечение экскурсии. Организация комбинированных транспортных экскурсий. Партнерство с музеями, выставочными центрами, библиотеками. Организация посещения тематических объектов с анимационными программами.	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Экскурсия как система услуг и партнерских соглашений. Транспортное обеспечение экскурсии. Партнерство с музеями, выставочными центрами, библиотеками в ходе организации экскурсии	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 2. Организационное обеспечение экскурсионных услуг	**Содержание теоретических занятий**: Ассортиментная политика экскурсионной фирмы. Консультирование клиентов по выбору экскурсионных продуктов. Осуществление заказа на экскурсию. Формирование экскурсионной группы. Координация работ по реализации заказа. Работа с клиентами в ходе реализации заказа. Изучение запросов и отзывов клиентов. Ведение информационной базы (архив) о поступивших и выполненных заказах. Специфика организации детских экскурсий (тематика, услуги, тайминг). Требования по безопасности детских экскурсий (пешеходных, транспортных).	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Формирование ассортиментной политики экскурсионной фирмы Особенности формирования экскурсионной группы.	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.

	Ведение информационной базы (архив) о поступивших и выполненных заказах.	
Тема 3. Управление качеством экскурсионных услуг	**Содержание теоретических занятий**: Понятие «качество экскурсионной услуги». Взаимосвязь качества менеджмента и культуры обслуживания. Международные и национальные стандарты, определяющие менеджмент качества экскурсионных услуг. Разработка политики качества услуг в экскурсионной фирме. Показатели качества экскурсии. Источники информации и методы оценки качества экскурсии и работы экскурсионной фирмы. Мастерство экскурсовода в системе управления качеством услуг. Контроль работы экскурсовода (гида).	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Анализ международных и национальных стандартов, определяющих качества экскурсионных услуг Оценка показателей качества экскурсии Оценка мастерства экскурсовода	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 4. Организация контроля качества обслуживания	**Содержание теоретических занятий**: Понятие и сущность сервиса Модель качества услуги в экскурсионном бюро Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро Сущность и необходимость организации контроля качества услуг Организация контроля качества	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута Определение проблем контроля качества услуг Составление комплексной системы менеджмента качества	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 5. Оценка качества обслуживания	**Содержание теоретических занятий**: Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг Основные методы оценки качества обслуживания Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг Составление характеристики экскурсионного бюро Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 6. Кадровая работа в экскурсионной фирме	**Содержание теоретических занятий**: Экскурсионная деятельность как совокупность трудовых функций. Обзор профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)». Профессиональные и социальные компетенции работников экскурсионной фирмы. Особенности организации труда экскурсовода. Подбор персонала для работы в экскурсионной сфере (штатные и привлеченные работники). Управление квалификацией работников экскурсионной фирмы: требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке, методы повышения квалификации. Принципы формирования системы оплаты труда работников экскурсионной фирмы.	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Изучение профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» Профессиональные и социальные компетенции экскурсовода (гида) Требования к образованию, квалификации и	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.

	профессиональной подготовке работников экскурсионной фирмы	
Тема 7. Формирование конкурентной стратегии экскурсионной фирмы	**Содержание теоретических занятий**: Типы конкурентных преимуществ экскурсионной фирмы (продуктовое лидерство, лидерство в нише, ценовое лидерство). Исследование рынка экскурсионных услуг и оценка потенциала спроса. Фирменные экскурсии. Инновации в экскурсионной работе. Формирование новых рынков экскурсионных компетенций: разработка аудиогидов, мобильных приложений, экскурсионной навигации на маршрутах.	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Методы исследования рынка экскурсионных услуг и оценка потенциала спроса. Формирование онлайн-экскурсий	ОК 1, ОК 4, ПК 2.1 – ПК 2.2.
МДК.02.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		
Раздел 1. Введение		
Тема 1. Виды туристского сопровождения	**Содержание теоретических занятий**: Способы и средства, используемые при оказании туристских услуг. Правовые основания предоставления туристических услуг и механизм их передачи туристу. Основные субъекты предоставления тур. услуг и их место в туристском сопровождении (туроператор, турагент, турист, государство) Информационное, документальное, операционное (технологическое), рекламационное туристское сопровождение и их характеристики. Информационное сопровождение на стадии подготовки и реализации туристской поездки. Роль турфирмы и менеджера по направлению в предоставлении достоверной первичной информации по туру. Информационное сопровождение туриста в путешествии: ответственность туроператора и поставщика тур. услуг за информационное сопровождение на стадии реализации тура. Ответственность туриста в вопросах информационной безопасности. Документальное сопровождение: заявка, лист бронирования, клиентский договор, ваучер, мед. страховка, авиа (ж/д, автобус и др.) билеты, памятка, инструкции (инструктаж). Операционное (технологическое) сопровождение туристов: роль туроператора, поставщика тур. услуг и непосредственных исполнителей по предоставлению тур. услуг в операционном сопровождении. Механизмы и технологии, предоставления услуг: поставщики услуг - туроператор – турагент – турист, поставщик услуг – турист. Влияние специфических характеристик турпродукта на особенности операционного сопровождения тура. Рекламационное сопровождение туристов: обработка возражений туристов на предпродажной стадии, прием жалоб и претензий во время проведения тура. Работа с жалобами и претензиями туристов по окончанию тура	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Анализ технологии организации сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом. Технология сопровождение туристов туроператорами выездного туризма: «TEZ TOUR», «CORAL TRAVEL», «PEGAS TOURISTIK», «PAC GROUP» Технологии организации сопровождения туристов в	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.

	предпродажный период и во время реализации выездного тура. Технология сопровождения туристов туроператорами внутреннего туризма: «ОРФЕЙ», «ДЕЛЬФИН», «ВОКРУГ СВЕТА»	
Раздел 2. Сопровождение туристов во время транспортного обслуживания		
Тема 2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	**Содержание теоретических занятий**: Общая характеристика авиационных туров. Источники получения информации по авиаперевозке. Разновидности авиабилетов и условий их приобретения. Электронный билет. Схема взаимоотношений: авиакомпания – авиационное агентство – туроператор – турист. Договорная составляющая: блоки мест, пулы, чартеры и их виды; регулярные авиарейсы. Комиссионные продажи авиабилетов. Приобретение туристом авиабилетов в пакете услуг. Прямые продажи авиабилетов. Условия предоставления авиауслуг в клиентском договоре. Условия аннуляции авиабилета. Паспортно - визовые, таможенные формальности в аэропорту и их место в туристском сопровождении. Ответственность туроператора, авиакомпании, турагента за задержку рейса и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Страховые случаи. Судебные иски и разбирательства.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Анализ технологии организации сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом. Авиационное обслуживание туристов в туркомпаниях: «TEZ TOUR», « CORAL TRAVEL», «PEGAS TOURISTIK», «PAC GROUP»	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	**Содержание теоретических занятий**: Общая характеристика железнодорожных туров. Государственные и частные железнодорожные компании на рынке тур. услуг. Монопольное положение РЖД в России: преимущества и недостатки. Источники получения информации по железнодорожным перевозкам. Способы и условия бронирования и приобретения железнодорожных билетов. Плацкарт, купе, СВ. Электронный билет. Продажа ж/д билетов в офисе туроператора. Бронирование и продажа ж/д билетов через железнодорожные кассы. Групповые билеты и условия их приобретения. Туристские поезда и вагоны. Организация транспортного обслуживания группы туристов: старший группы, программа туристического обслуживания, правила проезда в ж/д поездах. Ответственность железнодорожной компании, туроператора, тур. агента за задержку и опоздание поезда и ненадлежащее оказание услуг по перевозке. Вопросы страхования. Судебные иски и разбирательства.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Технологии организации сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом Железнодорожное обслуживание туристов туроператором внутреннего туризма: «ОРФЕЙ», «МУЛЬТИ ТУР», «ДЕЛЬФИН», «ВОКРУГ СВЕТА»	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов,	**Содержание теоретических занятий**: Общая характеристика автомобильных туров. Автобусные перевозки и их место в оказании транспортных услуг в	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.

путешествующих автотранспортом	туристической отрасли. Организация международных автобусных перевозок и перевозок внутри страны. Регулярные и чартерные автобусные перевозки. Трансферы. Экскурсионное автобусное обслуживание. Лицензирования автобусных перевозок. Современные требования по перевозке пассажиров. Источники получения информации по автобусным перевозкам. Транспортные компании, туроператоры, турагенты и их взаимоотношения. Договоры аренды. Способы бронирования и покупки автобусных билетов и туров. Автобусные туры и страхование от несчастного случая. Туристские формальности в автобусных турах. Особенности организации автобусных перевозок: лицензирование на пассажирские перевозки, требования по уровню сервиса, наличие двух водителей на маршруте, тахографа; наличие старшего сопровождающего в группе. Регламент по проведению турпрограммы: время, место встречи группы, время отправления автобуса, инструктаж для путешествующих в туре по поведению в автобусе; время, отводимое на ознакомление с экскурсионными объектами, свободное время. Ответственность автотранспортного предприятия, туроператора, турагента за задержку, опоздание, поломку автобуса. Легковые автомобили и условия их проката. Судебные иски и разбирательства	
	Содержание практических занятий: Технологии организации сопровождения туристов в автобусных турах Автобусное обслуживание туристов туроператором внутреннего туризма: «ОРФЕЙ», «МУЛЬТИ ТУР», «ДЕЛЬФИН», «ВОКРУГ СВЕТА»	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	**Содержание теоретических занятий**: Общая характеристика круизов. Специфика круизного плавания по сравнению с другими видами путешествий. Инструкции для туристов, собирающихся в круизное плавание. Морские круизы, их виды и регионы распространения, схема предоставления услуг. Речные круизы и их особенности. Речные круизы за рубежом и в нашей стране. Тенденции развития круизного плавания в мире и России. Фрахт - контракт - договор между круизной компанией (морским пароходством) и туроператором. Бербоут – чартер - длительная аренда речных судов. Источники получения информации по круизам. Документальное сопровождение (туристские формальности) круизов: визы, прививки, справки, таможенные декларации. Регистрация туристов на круиз. Основные субъекты круизных туров и их взаимодействие: круизная компания (морское или речное пароходство), управление судоходства (трест судовых ресторанов или компания посредник, обеспечивающая питание и другие услуги во время круиза на борту), принимающие фирмы по маршруту движения, предоставляющие экскурсионные и другие услуги. Рекламационное сопровождение туристов во время круиза и после него.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Технологии организации сопровождения туристов в круизах Туристское сопровождение во время круизов. Анализ стратегических программ круизных операторов: «НЕПТУН», «НАТАЛИ-ТУРС», «ВОДОХОД, «РАС GROUP»	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.

Раздел 3. Сопровождение туристов в местах размещения и во время проведения экскурсионных, анимационных и других программ		
Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения	**Содержание теоретических занятий**: Общая характеристика гостиничного обслуживания. Организационная структура и функции отдельных подразделений гостиниц. Источники получения информации по размещению в гостинице. Документальное сопровождение, необходимое для заезда туриста в гостиницу: гарантированное бронирование по предварительной оплате и предъявлению оплаченного счета или квитанции, гарантии кредитной карты, договорные гарантии компании или корпорации, ваучер, оплата наличными у стойки. Технологический цикл обслуживания: бронирование, заезд, регистрация, размещение, проживание, выезд, выписка. Особенности каждого из этапов в предоставлении услуг. Взаимодействие гостиницы, туроператора, турагента, клиента при бронировании номеров и вовремя обслуживании в гостинице. Технология и организация предоставления экскурсионного и анимационного обслуживания. Разновидности анимации. Рассмотрение жалоб и претензий в процессе и по окончанию предоставления услуг.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Моделирование ситуации по разработке памятки туристу, въезжающему на территорию РФ; работа с конкретными документами, необходимыми для пребывания в РФ Предоставление потребителю полной и актуальной информации о требованиях консульства РФ к иностранному туристу Разработка памятки туристу, въезжающему в РФ.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 7. Технология и организация сопровождения туристов вовремя анимационного обслуживания	**Содержание теоретических занятий**: Основные типы туристской анимации: анимационный турмаршрут, анимационные элементы в тур. услугах, дополнительные анимационные услуги на туристическом маршруте, комплексная анимационная услуга. Технология проведения массового мероприятия. Современные оздоровительные программы как способ рекреационной анимации. Формула анимации: использование интереса, оживление экспозиции, включение туристов в действие, разнообразие развлечений. Рекламации на анимационные услуги.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Разработка и проведение шоу-программы Разработка концепции и проведение анимационного мероприятия (работа в малых группах) Составление должностной инструкции аниматора	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Раздел 4. Организация сопровождения отдельных категорий туристов		
Тема 8. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	**Содержание теоретических занятий**: Возрастные ограничения и ограничения по здоровью как особые критерии для разработки технологий по оказанию туристских услуг. Дети, путешествующие с родителями (или одним родителем), без родителей в составе группы Документальное сопровождение путешествующих детей. Условия получения доверенности. Особенности планирования и организации детских туров. Автобусные перевозки детей и правила их осуществления. Старшие в группе, сопровождение экскурсионных автобусов машинами ГИББД. Особенности организации	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.

	туристского сопровождения инвалидов Путешествия инвалидов самолетами, поездами, автобусами. Особенности оказания экскурсионных и иных услуг для инвалидов. Рекламационное сопровождение детей и инвалидов	
	Содержание практических занятий: Подготовка свода правил и требований, которые должны соблюдать руководители, заместители (помощники) руководителей сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 9. Особенности сопровождения туристов накануне и во время предоставления санаторных услуг	**Содержание теоретических занятий**: Общая характеристика санаторных услуг и особенности их предоставления. Источники получения информации по санаторным услугам в России и за рубежом. Профиль работы санаториев, санаторно-курортные возможности. Документальное сопровождение для получения санаторных услуг: санаторно - курортная карта, туристическая путевка, курортная книжка, отрывной талон курортной книжки. Диагностический, лечебно - профилактический, реабилитационно - рекреационный этапы лечения и оздоровления. Особенности реализации санаторных путевок. Санаторные объединения, туроператоры и тур. агенты как каналы реализации санаторных путевок. Жалобы и претензии при оказании санаторных услуг, ответственность санатория и фирмы, реализующих лечебные туры.	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Составление перечня требований к руководителю туристской группы Составление сравнительной характеристики правил обеспечения безопасности в России и за рубежом	ОК 1, ПК 2.1 – ПК 2.2.
МДК.02.04 Выполнение работ по профессии ассистент экскурсовода (гида)		
Раздел 1. Организация экскурсионного обслуживания		
Тема 1. Типы и виды экскурсионной деятельности	**Содержание теоретических занятий**: Классификация экскурсий и экскурсионных программ по: содержанию; по составу и количеству участников; по месту проведения; по способу передвижения; по продолжительности; по форме проведения.	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Сравнительный анализ различных видов экскурсий и экскурсионных программ. Особенности их проведения.	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 2. Обзорные и тематические экскурсии	**Содержание теоретических занятий**: Экскурсии обзорные. Пешеходные и автобусные обзорные экскурсии. Экскурсии тематические: исторические, литературные, художественные, производственные, архитектурно-градостроительные, искусствоведческие, природоведческие, паломнические. Наиболее востребованные варианты экскурсий по Екатеринбургу и окрестностям: экскурсии по историческому центру города, «Екатеринбург театральный», «Литературный квартал», «Уральская Голгофа»: Храм на Крови и монастырь на Ганиной Яме.	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Составление перечня тематических экскурсий по г.Екатеринбургу и Свердловской области: исторических, литературных, художественных, производственных и природоведческих.	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 3. Технология разработки экскурсии	**Содержание теоретических занятий**: Формирование темы, цели экскурсии. Определение целевой	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9,

	аудитории экскурсии. Разработка маршрута экскурсии. Уточнение маршрута экскурсии. Изучение и отбор экскурсионных объектов, изучение материалов экскурсии. «Портфель экскурсовода».	ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Разработка экскурсионных тем по г. Екатеринбургу (не менее 5 – 7 тем) Разработка экскурсионных тем по г. Екатеринбургу (не менее 10 тем) Определение целевой аудитории экскурсии из списка (по выбору студента). Разработка маршрута экскурсии выбранной экскурсии с учетом особенностей целевой аудитории.	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 4. Подготовка, организация и методы проведения экскурсии.	**Содержание теоретических занятий**: Подготовка технологической карты. Технологическая карта экскурсии как нормативный и контрольный документ. Структура технологической карты. Этапы подготовки. Контрольный текст экскурсии и «портфель экскурсовода»: составление и подготовка. Содержание контрольного текста экскурсии. Понятие портфеля экскурсовода, его назначение, структура. Технология и организации экскурсии. Понятие методов экскурсии. Драматургия экскурсии. ее особенности	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Подготовка технологической карты экскурсии. Составление контрольного текста экскурсии. Составление «портфеля экскурсовода».	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Раздел 2. Подготовка и проведение основных экскурсионных маршрутов по Уралу		
Тема 5. Природные условия Урала и социально-экономическое развитие региона	**Содержание теоретических занятий**: Природные условия Урала. Краткая история геологического развития региона. Рельеф. Внутренние воды. Особенности климата. Природные комплексы: Предуралье, Уральский хребет, Зауралье; Северный, Средний и Южный Урал. Редкие и примечательные представители флоры и фауны. Природные условия как ресурс рекреационного туризма. Социально-экономическое развитие региона. Природные минеральные ресурсы: состав и классификация. Запасы и размещение минерального сырья и топлива. Оценка агроклиматических, водных и лесных ресурсов. Характер размещения природных ресурсов. Размещение населения по территории района, его связь с размещением производства. Системы расселения. Урбанизация. Языковой и национальный состав населения. Промышленный потенциал: металлургический комплекс, машиностроительный комплекс, география отраслей химического комплекса, топливно-энергетический комплекс, электроэнергетика, развитие и размещение лесного комплекса, строительный комплекс. Комплекс по производству товаров народного потребления и сфера услуг. Транспортный комплекс	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Составление сводной таблицы «Природные комплексы Урала: Предуралье, Уральский хребет, Зауралье; Северный, Средний и Южный Урал» Индустриальный туризм в Свердловской области: классификация объектов и потенциал развития	
Тема 6. Туристско-рекреационный комплекс Уральского рекреационного района	**Содержание теоретических занятий**: Природные лечебные ресурсы региона; ландшафтные и климатические; гидроминеральные (минеральные воды и лечебные грязи). Уникальные природные лечебные ресурсы: соляные шахты, парогазовые струи, газообразный	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.

	радон. Курорты Уральского региона. Горнолыжные курорты. Ресурсы познавательного туризма. Возможности и условия паломнического туризма. Основные центры. Особо охраняемые природные территории Урала: памятники природы, заповедники, заказники, национальные природные парки, лесопарки. Спелеотуризм. Сплав по рекам региона. Рыбалка. Охота, сбор ягод, грибов, лекарственных растений. Мифы и легенды. Народные промыслы и ремесла.	
	Содержание практических занятий: Составление сводной таблицы «Туристско-рекреационный комплекс Уральского рекреационного района» (по группам ресурсов) Мифы и легенды Уральского региона	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 7. Организационные и методические особенности подготовки и проведения основных экскурсионных маршрутов по Уралу	**Содержание теоретических занятий**: Наиболее популярные виды загородных экскурсий по Уралу (с выездом из Екатеринбурга). Основная структура загородных экскурсий. «Выезд из города». Правила работы экскурсовода в автобусе. Наиболее характерные особенности разработки темы экскурсоводом на маршрутах по Свердловской области	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
	Содержание практических занятий: Разработка загородной экскурсии Разработка загородной экскурсии для детей и подростков	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тема 8. Проблемы и перспективы развития рекреационного комплекса Уральского региона	**Содержание теоретических занятий**: Концепция стратегической программы развития туризма в субъектах региона. Предпосылки развития Урала как туристского региона. Стратегические направления развития рекреационного туризма в регионе. Механизм реализации стратегии развития. Разработка регионального рекреационно-туристского продукта. Формирование туристского имиджа Уральского региона. Новые и перспективные виды рекреации. Проблемы охраны гидроминеральных природных проявлений.	ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Тематика курсовых проектов (работ): 1. Разработка экскурсионного проекта на историческую тему. 2. Разработка экскурсионного проекта на археологическую тему. 3. Разработка экскурсионного проекта на этнографическую тему. 4. Разработка экскурсионного проекта на историко-биографическую тему. 5. Разработка проекта военно-исторической экскурсии. 6. Разработка экскурсионного проекта на историко-краеведческую тему. 7. Разработка экскурсионного проекта городской обзорной экскурсии. 8. Разработка экскурсионного проекта на архитектурно-градостроительную тему. 9. Разработка экскурсионного проекта на литературную тему. 10. Разработка экскурсионного проекта на производственную тему. 11. Разработка экскурсионного проекта на производственно-экономическую тему. 12. Разработка экскурсионного проекта на производственно-техническую тему. 13. Разработка экскурсионного проекта на искусствоведческую тему. 14. Разработка экскурсионного проекта на тему о жизни и деятельности деятелей науки и культуры. 15. Разработка экскурсионного проекта на литературно-краеведческую тему. 16. Разработка экскурсионного проекта на литературно-художественную тему. 17. Разработка экскурсионного проекта с использованием экспозиций краеведческого музея. 18. Разработка экскурсионного проекта на природоведческую тему 19. Разработка экскурсионного проекта на искусствоведческую тему с использованием экспозиций художественного музея.		ОК 1, ОК 2, ОК 4, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.
Учебная практика (ознакомительная). Виды работ: - Ознакомление с должностными обязанностями персонала экскурсионного бюро. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности.		ОК 1 – ОК 5, ОК 8, ОК 9, ПК 2.1 – ПК 2.2.

- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей. - Формирование технологической карты маршрута. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать маршрут по заданным позициям	
Производственная практика (технологическая). Виды работ: - Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг - Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризм) - Оценка информационного сопровождения туристов: общая информационная оценка сайта, подачи материала о странах (структура; основные информационные блоки, их взаимосвязь и особенности; организация поиска тура, ценовое предложение и т.д.) - Оценка документального сопровождения туристов: требования по оформлению пакета документов по отдельным странам включая требования по авиабилетам (как представлены на сайте, перечень необходимых документов, их мотивация и сроки подачи) - Оценка операционного (технологического) сопровождения туристов: оценить, как представлены на сайтах стадии подбора и покупки тура, оформления необходимых документов, получения документов, связь с клиентом во время тура и после его окончания. Привести примеры по каждому случаю. - Оценка рекламационного сопровождения туристов: способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туров; организация обратной связи с клиентом, жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка. Привести примеры по каждому случаю.	ОК 1 – ОК 9, ПК 1.1 – ПК 1.4., ПК 2.1 – ПК 2.2.

Примерная тематика самостоятельной работы обучающегося:

1. Информационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
2. Операционное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
3. Технологическое сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров
4. Рекламационное сопровождение туров, осуществляемое одним из ведущих туроператоров (на выбор студента)
5. Общая информационная оценка сайта тур. компании (на выбор)
6. Требования по оформлению пакета документов по различным видам туров
7. Способы и методы, используемые туроператором для оценки качества предлагаемые туров
8. Технологии организации сопровождения туристов в предпродажный период и во время реализации въездного тура
9. Жалобы и претензии на работу туроператора на форумах в Интернете и их оценка
10. Программы авиакомпаний по привлечению пассажиров: условия и особенности действия программ
11. Организационная схема работы во время проведения автобусных экскурсионных туров
12. Организация наземного обслуживания круизных пассажиров
13. Туристское сопровождение детей и подростков
14. Туристское сопровождение инвалидов
15. Механизм передачи туристских услуг
16. Туристские формальности в туристском сопровождении
17. Правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсий и туристского похода
18. Приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг
19. Правила проведения инструктажа туристской группы
20. Обеспечение безопасности туристов на маршруте
21. Правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристских комплексах
22. Работа с жалобами и претензиями туристов
23. Сопровождение туристов, путешествующих верхом или в упряже
24. Сопровождение туристов во время экскурсионных программ

25. Туристское сопровождение при предоставлении санаторных услуг
26. Сопровождение туристов в государственной политике РФ
27. Сопровождение туристов при оформлении туристкой выездной визы
28. Операционное или документационное сопровождение в работе турагентства
29. Послепродажное обслуживание как разновидность сопровождения туриста
30. Способы оптимизации туристского обслуживания на современном этапе развития туристкой отрасли
31. Предприятия сферы обслуживания.
32. Формы организации обслуживания.
33. Этапы обслуживания клиентов.
34. Жалобы клиентов в процессе предоставления экскурсионных услуг.
35. Рекомендации по рассмотрению жалоб и претензий клиентов.
36. Конфликты и пути их разрешения.
37. Требования к профессиональному поведению работника.
38. Контроль и оценка качества обслуживания.
39. Мониторинг качества обслуживания.
40. Управление качеством обслуживания клиентов

2.3. Распределение объема профессионального модуля по разделам, темам и видам учебной работы

2.3.1. Учебно-тематический план занятий (очная форма обучения)

Раздел, тема дисциплины	Общая учебная нагрузка (час.)	Аудиторная нагрузка (час.)		Самостоятельная работа, в т.ч. внеаудиторная нагрузка (час.)
		Теоретическое обучение	Практические занятия	
МДК.02.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	***144***	***50***	***48***	***46***
Тема 1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования	27	10	9	8
Тема 2. Оформление и обработка заказов клиентов	34	10	12	12
Тема 3. Документация экскурсионного обслуживания	48	16	16	16
Тема 4. Консультирование клиента экскурсионных услуг	34	14	10	10
Экзамен	***1***	***-***	***1***	***-***
МДК.02.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	***144***	***54***	***54***	***36***
Тема 1. Специфика работы экскурсионных бюро (фирм)	16	6	6	4
Тема 2. Организационное обеспечение экскурсионных услуг	16	6	6	4
Тема 3. Управление качеством экскурсионных услуг	26	10	10	6
Тема 4. Организация контроля качества обслуживания	26	10	10	6
Тема 5. Оценка качества обслуживания	26	10	10	6
Тема 6. Кадровая работа в экскурсионной фирме	16	6	6	4
Тема 7. Формирование конкурентной стратегии экскурсионной фирмы	17	6	5	6
Дифференцированный зачет	***1***	***-***	***1***	***-***
МДК.02.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	***144***	***54***	***54***	***36***
Раздел 1. Введение	***19***	***8***	***7***	***4***

Тема 1. Виды туристского сопровождения	19	8	7	4
Раздел 2. Сопровождение туристов во время транспортного обслуживания	***64***	***24***	***24***	***16***
Тема 2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	16	6	6	4
Тема 3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	16	6	6	4
Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	16	6	6	4
Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	16	6	6	4
Раздел 3. Сопровождение туристов в местах размещения и во время проведения экскурсионных, анимационных и других программ	***32***	***12***	***12***	***8***
Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения	16	6	6	4
Тема 7. Технология и организация сопровождения туристов вовремя анимационного обслуживания	16	6	6	4
Раздел 4. Организация сопровождения отдельных категорий туристов	***28***	***10***	***10***	***8***
Тема 8. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	16	6	6	4
Тема 9. Особенности сопровождения туристов накануне и во время предоставления санаторных услуг	12	4	4	4
Дифференцированный зачет	***1***	***-***	***1***	***-***
МДК.02.04 Выполнение работ по профессии ассистент экскурсовода (гида)	***196***	***66***	***64***	***66***
Раздел 1. Организация экскурсионного обслуживания	***92***	***30***	***32***	***30***
Тема 1. Типы и виды экскурсионной деятельности	20	6	8	6
Тема 2. Обзорные и тематические экскурсии	24	8	8	8
Тема 3. Технология разработки экскурсии	24	8	8	8
Тема 4. Подготовка, организация и методы проведения экскурсии.	24	8	8	8
Раздел 2. Подготовка и проведение основных экскурсионных маршрутов по Уралу	***103***	***36***	***31***	***36***
Тема 5. Природные условия Урала и социально-экономическое развитие региона	17	6	5	6
Тема 6. Туристско-рекреационный комплекс Уральского рекреационного района	36	12	12	12
Тема 7. Организационные и методические особенности подготовки и проведения основных экскурсионных маршрутов по Уралу	42	14	14	14
Тема 8. Проблемы и перспективы развития рекреационного комплекса Уральского региона	8	4	-	4
Дифференцированный зачет	***1***	***-***	***1***	***-***
В том числе Курсовой проект (работа)	***4***	*4*	*-*	*-*
Квалификационный экзамен	*12*	*12*	*x*	*x*
ИТОГО по УП:	*640*	*236*	*220*	*184*
Учебная практика (ознакомительная)	*144*	*-*	*108*	*36*

Производственная практика (технологическая)	*144*	*-*	*4*	*140*
ВСЕГО:	*928*	*236*	*332*	*360*

2.3.2. Учебно-тематический план занятий (заочная форма обучения)

Раздел, тема дисциплины	Общая учебная нагрузка (час.)	Аудиторная нагрузка (час.)		Самостоятельная работа, в т.ч. внеаудиторная нагрузка (час.)
		Теоретическое обучение	Практические занятия	
МДК.02.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	***144***	***16***	***12***	***116***
Тема 1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования	27	4	3	20
Тема 2. Оформление и обработка заказов клиентов	34	4	3	27
Тема 3. Документация экскурсионного обслуживания	48	4	3	41
Тема 4. Консультирование клиента экскурсионных услуг	34	4	2	28
Экзамен	***1***	***-***	***1***	***-***
МДК.02.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	***144***	***12***	***10***	***122***
Тема 1. Специфика работы экскурсионных бюро (фирм)	16	2	1	13
Тема 2. Организационное обеспечение экскурсионных услуг	16	2	1	13
Тема 3. Управление качеством экскурсионных услуг	26	2	1	23
Тема 4. Организация контроля качества обслуживания	26	2	2	22
Тема 5. Оценка качества обслуживания	26	2	2	22
Тема 6. Кадровая работа в экскурсионной фирме	16	1	1	14
Тема 7. Формирование конкурентной стратегии экскурсионной фирмы	17	1	1	15
Дифференцированный зачет	***1***	***-***	***1***	***-***
МДК.02.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	***144***	***12***	***10***	***122***
Раздел 1. Введение	***19***	***2***	***1***	***16***
Тема 1. Виды туристского сопровождения	19	2	1	16
Раздел 2. Сопровождение туристов во время транспортного обслуживания	***64***	***4***	***4***	***56***
Тема 2. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих авиационным транспортом	16	1	1	14
Тема 3. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих железнодорожным транспортом	16	1	1	14
Тема 4. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих автотранспортом	16	1	1	14
Тема 5. Технология и организация сопровождения туристов, путешествующих в круизах	16	1	1	14
Раздел 3. Сопровождение туристов в местах размещения и во время проведения экскурсионных, анимационных и других программ	***32***	***3***	***2***	***27***

Тема 6. Технология и организация сопровождения туристов в гостиницах и других объектах размещения	16	2	1	13
Тема 7. Технология и организация сопровождения туристов вовремя анимационного обслуживания	16	1	1	14
Раздел 4. Организация сопровождения отдельных категорий туристов	***28***	***3***	***2***	***23***
Тема 8. Особенности сопровождения отдельных категорий туристов: детей, подростков и инвалидов	16	2	1	13
Тема 9. Особенности сопровождения туристов накануне и во время предоставления санаторных услуг	12	1	1	10
Дифференцированный зачет	***1***	***-***	***1***	***-***
МДК.02.04 Выполнение работ по профессии ассистент экскурсовода (гида)	***196***	***22***	***16***	***158***
Раздел 1. Организация экскурсионного обслуживания	***92***	***12***	***9***	***71***
Тема 1. Типы и виды экскурсионной деятельности	20	2	-	18
Тема 2. Обзорные и тематические экскурсии	24	4	3	17
Тема 3. Технология разработки экскурсии	24	4	3	17
Тема 4. Подготовка, организация и методы проведения экскурсии.	24	2	3	19
Раздел 2. Подготовка и проведение основных экскурсионных маршрутов по Уралу	***103***	***10***	***6***	***87***
Тема 5. Природные условия Урала и социально-экономическое развитие региона	17	2	-	15
Тема 6. Туристско-рекреационный комплекс Уральского рекреационного района	36	4	3	29
Тема 7. Организационные и методические особенности подготовки и проведения основных экскурсионных маршрутов по Уралу	42	4	3	35
Тема 8. Проблемы и перспективы развития рекреационного комплекса Уральского региона	8	-	-	8
Дифференцированный зачет	***1***	***-***	***1***	***-***
В том числе Курсовой проект (работа)	***4***	*4*	-	-
Квалификационный экзамен	***12***	*12*	*x*	*x*
ИТОГО по УП:	*640*	*74*	*48*	*518*
Учебная практика (ознакомительная)	*144*	*-*	*-*	*144*
Производственная практика (технологическая)	*144*	*-*	*4*	*140*
ВСЕГО:	*928*	*74*	*52*	*802*

2.4. Виды, формы и методы контроля планируемых результатов освоения профессионального модуля

Текущий контроль определяет степень качества усвоения изученного учебного материала теоретического и практического характера в ходе обучения. Система текущего контроля успеваемости предусматривает разнообразные по форме и содержанию контрольные мероприятия (контрольные точки), учитывающие все виды аудиторной и самостоятельной учебной деятельности обучающегося.

Основными видами текущего контроля успеваемости студентов являются:

- входной контроль - необходимый для успешного планирования и управления учебным процессом;

- тематический контроль (по материалам и в объеме одной учебной темы);

- рубежный контроль (в объеме разделов или групп тем по дисциплине) обеспечивающий качество изучения студентами учебного материала, управление учебной деятельностью студентов и ее корректировку, а также стимулирование регулярной, целенаправленной работы студентов, активизация их познавательной деятельности; определение уровня овладения студентами навыками самостоятельной работы, создание условий для их формирования. Рубежный контроль может проводиться несколько раз в семестр, в виде предварительного контроля (перед экзаменом) и / или в форме итогового контроля, направленного на выявление степени овладения студентами системой знаний, умений и навыков (компетенций), полученных в процессе изучения учебной дисциплины. Итоговый контроль осуществляется в конце семестра изучения профессионального модуля.

Основными формами текущего контроля успеваемости студентов являются: устный опрос на лекциях, практических и семинарских занятиях, проверка выполнения письменных домашних заданий, проведение контрольных работ, тестирование (письменное или компьютерное), контроль самостоятельной работы студентов (в письменной или устной форме) и т.д.

Промежуточная аттестация (контроль) обучающихся по профессиональному модулю обеспечивает оценивание результатов учебной деятельности студента за семестр, служащий для определения уровня качества подготовки студентов в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности. Промежуточная аттестация осуществляется в конце семестра и завершает изучение профессионального модуля. Промежуточная аттестация реализуется в форме экзамена по модулю / квалификационного экзамена.

Результаты освоения профессионального модуля достигаются за счет использования в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования заданных компетенций у студентов.

2.5. Использование в процессе обучения активных и интерактивных методов и технологий формирования компетенций.

Переход к компетентностному подходу в процессе обучения требует изменения многих составляющих учебного процесса: содержания, способов контроля и методов обучения. Одним из наиболее важных направлений изменения методов обучения при переходе к компетентностному подходу является использование в учебном процессе активных и интерактивных методов и технологий обучения.

Включение в учебный процесс активных и интерактивных методов обучения активизирует познавательную активность студентов, усиливает их интерес и мотивацию, развивает способность к самостоятельному обучению и обеспечивает более полное усвоение информации (если при лекционной подаче материала усваивается не более 20%, информации, то в деловой игре – до 90%).

Активное и интерактивное обучение предполагает обучение, погруженное в общение, которое сохраняет конечную цель и основное содержание предмета, но видоизменяет формы и приемы ведения занятия. К научно-методическим основам, на которых базируется активное и интерактивное обучение относятся обучение через опыт и

сотрудничество, учет различий в стилях познания, использование поисковых, исследовательских и игровых методов.

Интерактивное обучение как особая форма организации познавательной деятельности обеспечивает вовлеченность всех студентов в образовательный процесс, создает условия для обмена, взаимного обогащения знаниями, идеями, способами деятельности, способствует установлению эмоциональных контактов между студентами, приучает работать в команде, снимает нервную нагрузку, помогает испытать чувство защищенности, взаимопонимания и собственной успешности.

К методам активного и интерактивного обучения относятся:

Игровые технологии: деловая игра, сюжетно - ролевая игра, имитационные игры, игровые занятия на моделях (искусственная образовательная среда, компьютерные деловые игры), стажировка (с выполнением или без выполнения должностной роли), действия по инструкции (алгоритму)

Ситуационный анализ: анализ конкретных ситуаций, решение ситуативных и производственных задач, кейс-технологии (иллюстративные учебные ситуации, кейсы с формированием и без формирования проблемы, прикладные упражнения), разбор инцидентов из практики, баскет-метод и т.д.

Эвристические технологии генерирования идей: «мозговой штурм», синектика, ассоциации (метафоры)

Тренинг-методы: социально-психологический тренинг, тренинг делового общения, психотехнические игры

Проблемное обучение: активные (проблемные) лекции и семинары, лекции-дискуссии, перекрестные дискуссии, тематические дискуссии: круглый стол, пресс-конференция / научно-практическая конференция, дебаты

Проектное обучение: разработка творческого индивидуального или группового проекта, исследовательские проекты, информационные проекты, творческие проекты, социально-ориентированные проекты, игровое проектирование

Командное обучение: работа в малых группах, интервью, работа «группы экспертов»

Тестовые технологии обучения (помимо контроля тесты выполняют также диагностическую, обучающую, организующую, развивающую учебные функции): тесты с однозначным выбором ответа, тест с многозначным ответом, тесты на дополнение, тесты перекрестного выбора, МАСТАК-технология (метод активного социологического тестирования, анализа и контроля)

2.6. Задачи, уровни, виды и формы самостоятельной работы и перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся

Согласно требованиям ФГОС СПО и иных нормативных документов самостоятельная работа студентов является обязательным компонентом образовательного процесса, так как она способствует более глубокому освоению изучаемой дисциплины, обеспечивает закрепление получаемых на лекционных занятиях знаний путем приобретения навыков осмысления и расширения их содержания, навыков решения актуальных практических задач, научно-исследовательской деятельности, подготовки к

семинарским и практическим занятиям, сдаче зачетов и экзаменов, обеспечивая тем самым формирование общекультурных и профессиональных компетенций обучающихся.

Самостоятельная работа студентов является совокупностью аудиторных и внеаудиторных занятий и работ, обеспечивающих успешное освоение образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с требованиями ФГОС СПО.

В рамках освоения основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования самостоятельная работа обучающихся направлена на решение следующих задач:

- закрепление и расширение знаний, умений, полученных студентами во время лекционных и практических занятий, формирование на их основе устойчивых стереотипов умственной и физической деятельности;

- приобретение дополнительных знаний и навыков по дисциплинам, междисциплинарным комплексам, профессиональным модулям, практическому обучению;

- формирование и развитие знаний и навыков, связанных с научно-исследовательской деятельностью, навыков самоорганизации;

- формирование самостоятельности мышления, способности к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

- выработка навыков эффективной самостоятельной профессиональной практической и учебно-исследовательской деятельности

Уровни самостоятельной работы обучающихся:

1. Самостоятельная работа по образцу (низкий уровень самостоятельности) – предполагает непосредственный перенос известного способа решения в аналогичную ситуацию. Работа выполняются на основе алгоритмов, ранее продемонстрированных преподавателем и опробованных студентами при выполнении предыдущих заданий. Воспроизведение алгоритмов способствует формированию умений и навыков, запоминанию способов самостоятельной работы в конкретных ситуациях.

2. Самостоятельная работа – реконструкция (пороговый уровень самостоятельности) предполагает осмысленный перенос знаний и умений в типовые ситуации, учит анализировать события, явления, факты, создает условия для развития мыслительной активности обучающихся, формируют приемы и методы познавательной деятельности.

3. Самостоятельная работа – исследование (продвинутый уровень самостоятельности) - основана на постоянном поиске новых решений, обобщении и систематизации полученных знаний, их переносе в иные нестандартные ситуации и направлена на формирование и развитие творческой деятельности обучающихся.

Структура самостоятельной работы включает три основных этапа: подготовительный (ориентировочный), исполнительный и контрольно-диагностический. В рамках указанных этапов последовательно выполняются следующие учебные действия: анализ учебного задания и сроков его выполнения, поиск способов и средств его

выполнения; планирование хода выполнения задания и прогнозирование возможных затруднений; проверка, оценка и самооценка полученных результатов.

Самостоятельная работа

№ п/п	Вид самостоятельной работы	Содержание самостоятельной работы	Примерное время
1.	Подготовка к лекции (теоретическому занятию)	Самостоятельная работа по подготовке к лекции необходима для повторения изученного ранее материала, поскольку изучение любой дисциплины строится на последовательном освоении разделов и тем, каждая из которых так или иначе связана с предыдущими. Поэтому уровень освоения конкретной дисциплины и формирования соответствующих общих и профессиональных компетенций напрямую связан с тем, насколько студент ориентирован на получение на лекциях новых знаний, дополняющих уже имеющиеся по данной дисциплине.	20 минут
2.	Подготовка к практическому (семинарскому) занятию	Самостоятельная работа обучающихся по подготовке к практическому занятию предполагает осмысление цели и задач его проведения, овладение навыками аналитической и научно – исследовательской деятельности. Самостоятельная подготовка к практическому (семинарскому) занятию направлена на: - развитие навыков работы с научной и иной литературой; - формирование навыков формулировки задачи / выявления проблемы и умения их анализировать, выделять составные части, определять этапы решения задачи / проблемы; - поиск и анализ дополнительной информации, позволяющей глубже разобраться в отдельных вопросах темы или сформировать целостное представление по проблеме; - выработку умения формулировать задачи поиска информации, определять необходимые источники информации и их актуальность, структурировать получаемую информацию, выделяя наиболее значимую часть, оценивать практическую значимость и оформлять результаты поиска; - формирование и развитие навыков грамотного изложения своих мыслей в устной и письменной форме с использованием современной научной профессиональной терминологии, для подготовки собственного выступления по обсуждаемым вопросам; - формирование навыка аргументированного ведения дискуссии по обсуждаемой проблеме. Работа на практическом занятии направлена в том числе на изменение студентом самого себя. Данный результат очень важен, поскольку он обеспечивает формирование целого ряда общекультурных компетенций, например, способность: - организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; - самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации;	30 - 60 минут

		- осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития и т.п.	
3.	Подготовка к коллоквиуму	Коллоквиум представляет собой коллективное обсуждение раздела дисциплины на основе самостоятельного изучения этого раздела студентами. Подготовка к коллоквиуму осуществляется на основе перечня вопросов, подготовленного преподавателем, ответы на которые необходимо получить при изучении определенного перечня научных источников. Студентам во необходимо ознакомиться со специальной литературой, выписать из нее ответы на вопросы, которые будут обсуждаться на коллоквиуме, сформулировать свое мнение по каждому из вопросов.	30 - 60 минут
4.	Подготовка к контрольной (проверочной) работе	Самостоятельная подготовка к контрольной работе включает в себя: - изучение конспектов лекций, раскрывающих материал, знание которого проверяется контрольной работой; - повторение учебного материала, полученного при подготовке к семинарским, практическим занятиям и во время их проведения; - изучение дополнительной литературы, в которой конкретизируется содержание проверяемых знаний; - повторение / восстановление алгоритмов, ранее продемонстрированных преподавателем и опробованных студентами при выполнении заданий на практических занятиях; - составление в мысленной форме ответов на поставленные в контрольной работе вопросы.	2 часа
5.	Подготовка к зачету	Самостоятельная подготовка к зачету должна осуществляться в течение всего семестра, в том числе, в рамках подготовки к лекционным и практическим занятиям, а также подготовки к коллоквиуму и контрольной работе, если они предусмотрены преподавателем Подготовка включает в себя, в том числе, очередную проработку всего лекционного материала, материалов, подготовленных к практическим (семинарским) занятиям в течение семестра и полученных во время практических занятий (в рамках докладов других студентов, во время «круглых столов», дискуссий, обсуждения и осмысления материала); соотнесение данной информации с вопросами к зачету, в случае недостатка информации, поиска ответов в рекомендованной преподавателем учебной, учебно-методической и иной литературе. Рекомендуется делать краткие записи для формирования в сознании четкой логической схемы ответа на вопрос. Накануне зачета необходимо повторить ответы, не используя записи.	3,5 – 4 часа
6.	Подготовка к экзамену	Самостоятельная подготовка к экзамену схожа с подготовкой к зачету, но объем учебного материала, который необходимо подготовить к экзамену (восстановить в памяти, вновь осмыслить и понять), значительно больше. Важно сформировать целостное представление о содержании ответа на каждый вопрос, что предполагает знание разных научных подходов к сущности того или иного явления, или процесса, умение определять и анализировать факторы их определяющие и т.п. Для этого рекомендуется первоначально в течение 1 - 2 дней,	16 – 24 часа

		подобрать из разных источников материал, необходимый для развернутого ответа на каждый вопрос, изложив его в виде краткого конспекта. Затем по памяти восстановить содержание каждого ответа.	

Формы самостоятельной работы обучающихся для овладения, закрепления и систематизации знаний и формирования умений:

- работа в электронной библиотечной системе, составление конспектов первоисточников и другой учебной и научной литературы, работа с конспектами
- обработка текста (конспекта, учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио и видеозаписей)
- повторная работа с учебным материалом: составление плана, составление таблиц для систематизации учебного материала, ответ на контрольные вопросы, заполнение рабочей тетради и т.п.
- аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование, конспект-анализ и др.),
- работа с тестами и вопросами для самопроверки
- работа с нормативно – правовыми документами
- написание реферата, эссе
- подготовка курсовой работы
- составление словаря по дисциплине
- разработка индивидуального или группового проекта
- выполнение практического задания (кейса)
- поиск информации по заданным параметрам
- подготовка мультимедиа сообщений / докладов к выступлению на семинаре (конференции), материалов-презентаций и т.п.
- построение сводной (обобщающей) таблицы
- решение задач и упражнений по образцу
- решение вариативных задач
- выполнение расчетных и графических работ
- решение ситуационных задач
- подготовка к деловым / ролевым играм
- проектирование и моделирование различных видов и компонентов профессиональной деятельности
- т.д.

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся: методические указания по самостоятельной работе студентов; учебная и методическая литература в библиотеке и электронной библиотеке Колледжа; отведенное для самостоятельной работы время занятий в компьютерных классах Колледжа, включая работу со специализированным программным обеспечением, информационными справочными системами.

2.7. Общие методические рекомендации по подготовке и написанию курсовой работы

Курсовая работа является важнейшим элементом самостоятельной работы студентов при изучении профилирующих дисциплин по соответствующей специальности. Выполнение курсовой работы является обязательной составной частью изучения общепрофессиональных дисциплин и / или профессиональных модулей.

Основной целью курсовой работы является формирование и развитие навыков исследовательской работы, умения работать с научной литературой, делать на основе ее изучения соответствующие выводы и обобщения. В рамках работы над курсовым проектом студенты смогут закрепить и углубить аналитические умения и навыки доказательного изложения изученного материала в письменной форме, поиска, анализа и структурирования информации, отвечающей цели и задачам курсового исследования.

Курсовая работа является самостоятельной научной разработкой студента по конкретной теме исследования, соответствующей изучаемой дисциплине / междисциплинарному комплексу / профессиональному модулю и специальности, которой овладевает студент. Курсовая работа по содержанию и форме должна представлять собой научный текст, где обозначены теоретические подходы к поставленной проблеме и их практическая реализация.

В ходе написания курсовой работы студенты:

- ✓ обдумывают наиболее сложные проблемы, сформулированные в рамках изученного учебного материала, углубленно анализируя отдельные темы курса;
- ✓ закрепляют умение самостоятельно анализировать различные концепции, теории, проблемы и т.п., связанные с изучаемым курсом;
- ✓ развивают способности к аргументации собственных суждений (доказательность, убедительность и др.);
- ✓ приобретают навыки лаконичного изложения хода и результата своих рассуждений;
- ✓ демонстрируют способность грамотно структурировать и оформлять письменную работу.

Требования к содержанию основных разделов курсовой работы.

Структура курсовой работы должна помогать раскрывать выбранную тему. Основные части должны быть связаны между собой логически и содержательно.

Введение. Во введении обосновывается актуальность темы, цель и задачи курсовой работы, дается объяснение выбранного плана работы, перечисляются основные идеи, рассматриваемые в работе. Важным условием выбора темы курсовой работы является наличие в ней проблематики и умение связать данную проблематику с современностью. Данные аспекты также требуют своего обоснования во введении.

Основная часть, включающая от 2 до 4 глав с названиями, с разделением каждой главы на параграфы (пункты), которые также имеют самостоятельные названия (от 2 до 4 параграфов).

Главы и параграфы (пункты) основной части также должны иметь названия и понятийно детализировать тематику курсового проекта. Если план составлен

непоследовательно, с нарушением логики, с пропуском существенных моментов, то это автоматически ведет к снижению качества работы. Содержание работы должно строго соответствовать плану. Содержание каждой главы и каждого параграфа должно соответствовать своему названию.

Теоретические вопросы глав и параграфов должны быть проиллюстрированы статистическим материалом, характеризующим количественную сторону рассматриваемых явлений и процессов. Данный материал следует включать в работу в форме таблиц, графиков, диаграмм с последующим анализом и краткими выводами.

В конце каждого параграфа должны формулироваться выводы по изложенному в нем материалу; каждая глава также завершается выводом, обобщающим основные идеи, изложенные в данной главе.

Заключение. В заключении формулируются выводы, к которым пришел автор в рамках работы над курсовым проектом. Выводы, изложенные в заключении, должны согласовываться с выводами отдельных глав и параграфов

Список литературы (не менее 10 источников) включает те источники, которые, так или иначе, задействованы при написании курсовой работы, что подтверждается соответствующими ссылками. Список оформляется в соответствии с общепринятыми требованиями.

Общие требования к оформлению курсовой работы

Текст курсовой работы набирается с использованием компьютера. Текст должен быть набран в текстовом редакторе Microsoft Word шрифтом Times New Roman, 14 пунктов, интервал - полуторный, с соблюдением следующих параметров полей: верхнее и нижнее – 2 см, левое – 2,5 см, правое – 1 см. Сноски на использованную литературу оформляются шрифтом Times New Roman 10 пунктов, интервал - одинарный.

Все страницы работы (за исключением титульного листа) должны быть пронумерованы. При этом первой страницей является титульный лист, включаемый в общую нумерацию страниц курсовой работы (т.е. на странице с оглавление, которая следует за титульным листом ставится номер 2).

Объем курсовой работы в печатном варианте - 20 - 25 страниц машинописного текста.

Критерии оценки курсовой работы

Курсовая работа должна соответствовать следующим критериям:

1. *Полнота и соответствие представленному плану*. Курсовая работа может состоять из исследовательской и практической частей либо содержать преимущественно вопросы теоретического характера. В зависимости от тематики и логики изложения, выбранной студентом для раскрытия темы работы, одна из этих частей может становиться приоритетной, но это не отменяет необходимости ее полноценной проработки. Материал курсовой работы должен быть систематизирован и изложен в соответствии с единой логикой.

2. *Глубина*. Выбранная для курсовой работы тема должна быть изучена достаточно глубоко, в работе должны быть отражены различные точки зрения (желательно, если это

позволяет тема раскрыть отечественные и международные подходы (стандарты) к анализу того или иного направления, положенного в основу темы исследования). Утверждения и выводы, сделанные в работе должны быть обоснованы и подтверждены ссылками на авторитетные источники, практическими фактами, а также могут быть дополнены самостоятельными рассуждениями автора, содержащими аргументированные доказательства своей точки зрения.

3. *Содержательная целостность и завершенность работы.* Основные идеи курсовой работы должны быть изложены четко, в строгой логической последовательности, с убедительной развернутой аргументацией. Формулировки по возможности должны быть краткими и точными, исключающими возможность неоднозначного толкования. Содержание отдельных глав и параграфов в совокупности должны раскрывать тему курсовой работы. В рамках курсовой работы студент также должен продемонстрировать знание терминологии по выбранной проблематике.

4. *Эстетическая завершенность*: курсовая работа должна выглядеть завершенным и продуманным с точки зрения пользовательского интерфейса. Цветовые решения графиков, диаграмм и т.п., их пропорции, шрифты и другие элементы оформления должны подбираться студентом с пониманием смысла и назначения элементов.

5. *Техническая, орфографическая и стилистическая грамотность*. В рамках курсовой работы студент должен продемонстрировать знание правил формирования и оформления таблиц, схем, рисунков и других элементов курсовой работы, которые он использует для повышения наглядности материала.

6. *Оформление* - см. требования к оформлению курсовой работе.

Курсовая работа не зачитывается в следующих случаях:

- текст представляет собой механическое переписывание использованной литературы;
- в тексте отсутствуют ссылки на источники;
- в работе отсутствует план, нет списка использованной литературы, нет нумерации страниц;
- текст не отражает существа темы и / или не соответствует тематике курса;
- работа выполнена на устаревшем фактическом материале.

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Требования к минимуму материально-технического обеспечения

Реализация профессионального модуля ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг требует наличия специальных учебных помещений для проведения всех видов занятий, в т.ч. учебных аудиторий для проведения теоретических занятий (лекций) и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, помещений для проведения лабораторных работ, текущего контроля и промежуточной аттестации, соответствующим образом оснащенные помещения для самостоятельной работы студентов.

Учебные помещения должны быть оснащены всем необходимым оборудованием: рабочие места преподавателя, обучающихся, технические и иные средства обучения.

Перечень кабинетов и/или лабораторий и/или мастерских и/или иных помещений, требующихся для освоения дисциплины:

№	Наименование специального помещения
1.	Кабинет социальных, гуманитарных и экономических дисциплин
2.	Кабинет экономики, экономики организации, менеджмента, маркетинга, управления персоналом, основ предпринимательской деятельности (предпринимательства)
3.	Кабинет географии туризма и гостеприимства
4.	Кабинет турагентской и туроператорской, информационно-экскурсионной деятельности
5.	Кабинет организация деятельности службы бронирования, службы приема, размещения и выписки гостей, продаж гостиничного продукта
6.	Методический кабинет
7.	Библиотека
8.	Читальный зал (кабинет для самостоятельной работы)
9.	Актовый зал

3.2. Информационное обеспечение обучения

3.2.1. Перечень рекомендуемых учебных изданий, дополнительной литературы, информационных Интернет-ресурсов

Основные источники

1. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14848-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/516226

2. 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, 2023. — 127 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12546-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/518260

3. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 237 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12455-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/496293

4. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов: учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 419 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15396-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/519672

Дополнительные источники

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, 2023. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/518583

2. Селиванов, В. В. Туристские ресурсы Крыма: учебник для среднего профессионального образования / В. В. Селиванов. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15330-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: https://urait.ru/bcode/520373

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

Справочно-библиографические, периодические издания, в т.ч. российские журналы:

1. Журнал для специалистов туристической отрасли. http://tourbus.ru/

2. Туризм: право и экономика. Правовое регулирование туризма в России, экономика туризма, оказание туристических услуг. https://lawinfo.ru/journals/44/fresh-number

3. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса. Статьи в области экономики туризма, культурного туризма, туристско-экскурсионного обслуживания. http://vestnik-rusjournal.ru

4. Вестник Национальной академии туризма. Научные исследования, инновации в сфере туризма. http://vestnik.nat-moo.ru/ru/

5. Отдых в России. Журнал о внутреннем и въездном туризме. http://www.rustur.ru/

6. Современные проблемы сервиса и туризма. Научно – практическое издание по вопросам стратегического управления в сфере туризма, обобщающее передовой опыт и

раскрывающее региональные аспекты развития туристской сферы. https://stcc.rgutspubl.org/index.php/1

7. Сервис в России и за рубежом. Электронное периодическое издание. https://ruservices.rgutspubl.org/index.php/1

Информационные ресурсы сети Интернет

1. https://www.unwto.org/ - Всемирная туристская организация (UNWTO)
2. http://www.rostourunion.ru/ - Российский Союз Туриндустрии
3. https://russia.travel/ - Национальный туристический портал
4. http://www.russiatourism.ru/ - Федеральное агентство по туризму Российской Федерации. Законодательные акты в сфере туризма, статистические данные, реестр туроператоров, информация о регионах России, туризме в России и другие материалы.
5. https://prohotel.ru/ - PROHotel. Портал про гостиничный бизнес

3.2.2. Перечень современных баз данных, лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы (информационные технологии), используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- Информационная справочная система и база данных «ГАРАНТ» http://www.garant.ru/ (доступ по паролю) (отечественное производство)
- Студенческий информационно-справочный портал "Гарант-Образование" https://edu.garant.ru/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);
- Научная электронная библиотека – база данных eLIBRARY.RU https://elibrary.ru/defaultx.asp (доступ свободный);
- Центральная база данных Росстата - https://www.gks.ru/dbscripts/cbsd/ (доступ свободный) (свободно распространяемое);
- Scopus – единая база данных рецензируемой научной литературы. www.scopus.com (доступ свободный);

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства, используемое при осуществлении образовательного процесса по дисциплине:

- Microsoft Windows (лицензионное).
- Офисный пакет программ MicrosoftOffice, включающий текстовый редактор MicrosoftWord, электронную таблицу MicrosoftExcel, программу для подготовки презентаций MicrosoftPowerPoint, браузер InternetExplorer (лицензионное).
- Программный продукт 1С: Предприятие (лицензионное, отечественное производство)
- Программные продукты семейства Corel (лицензионное).

Особенности учебно-методического обеспечения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Студенты с ограниченными возможностями здоровья, в отличие от остальных студентов, имеют свои специфические особенности восприятия и переработки материала. Подбор и разработка учебных материалов для таких студентов производится с учетом различных форм предоставления данного материала так, чтобы инвалиды с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения - аудиально. Предусмотрено в случае необходимости создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей, альтернативную версию медиа-контента, предусмотрены возможность масштабирования текста и изображений без потери качества и доступность управления контентом с клавиатуры.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля осуществляется преподавателем в процессе проведения лекционных и практических занятий, выполнения обучающимися контрольных и самостоятельных работ, индивидуальных заданий, прохождения тестирования, сдачи дифференцированного зачета / экзамена, квалификационного экзамена.

4.1. Результаты, критерии и оценочные средства для проведения текущего и промежуточного контроля освоения профессионального модуля и формирования общих и профессиональных компетенций

4.1.1. Критерии оценивания результатов освоения профессионального модуля и формирования общих и профессиональных компетенций при проведении текущего и промежуточного контроля

1. Базовый уровень освоения учебного материала - пороговый

2. Умение использовать теоретические знания и практические навыки при выполнении профессиональных задач - повышенный

3. Уровень глубокой сформированности общих и профессиональных компетенций – продвинутый

Компоненты результатов обучения по профессиональному модулю	Признаки уровня освоения компонентов компетенций		
	пороговый	повышенный	продвинутый
Знания	Студент демонстрирует знание-знакомство, знание-копию: узнает объекты, явления и понятия, находит в них различия, проявляет знание источников получения информации, может осуществлять самостоятельно репродуктивные действия над знаниями путем самостоятельного воспроизведения и применения информации.	Студент демонстрирует аналитические знания: уверенно воспроизводит и понимает полученные знания, относит их к той или иной классификационной группе, самостоятельно систематизирует их, устанавливает взаимосвязи между ними, продуктивно применяет в знакомых ситуациях.	Студент может самостоятельно извлекать новые знания из окружающего мира, творчески их использовать для принятия решений в новых и нестандартных ситуациях.
Умения	Студент умеет корректно выполнять предписанные действия по инструкции, алгоритму в известной ситуации, самостоятельно выполняет действия по решению типовых задач, требующих выбора из числа известных методов, в предсказуемо изменяющейся	Студент умеет самостоятельно выполнять действия (приемы, операции) по решению нестандартных задач, требующих выбора на основе комбинации известных методов, в непредсказуемо изменяющейся ситуации	Студент умеет самостоятельно выполнять действия, связанные с решением исследовательских задач, демонстрирует творческое использование умений (технологий)

	ситуации		
Иметь практический опыт:	Студент демонстрирует готовность к решению ограниченного количества нетипичных задач при условии оказания ему методической помощи (например, постановка уточняющих вопросов), а также не готов решать практические задачи повышенной сложности и принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент демонстрирует готовность к самостоятельному решению ограниченного количества нетипичных задач, но испытывает трудности при решении практических задач повышенной сложности, позволяющих принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.	Студент готов решать практические задачи повышенной сложности, нетиповые задачи, принимать профессиональные и управленческие решения в условиях неполной определенности, при недостаточном документальном, нормативном и методическом обеспечении.

4.1.2. Формы контроля результатов освоения профессионального модуля и формирования общих и профессиональных компетенций при проведении текущего и промежуточного контроля

Наименование результата обучения	**Дескрипторы результата обучения**	**Результаты освоения образовательной программы (компетенции), формирование которых обеспечивается результатом обучения *(коды компетенций)***	**Формы контроля**	
			Текущего	**Промежуточного**

Иметь практический опыт:	- анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута - ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги - ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги - вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма) - инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий - информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями - консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги - контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии - контроля реализации заказов на экскурсионные услуги - координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги - обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание - объезда (обхода) маршрута экскурсии - оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания - определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания - определения методических приемов проведения экскурсии - организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии - организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения - осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии - отбора и изучения экскурсионных объектов - отбора информационных материалов для проведения экскурсии - отбора объектов для показа во время экскурсии - отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания - оформления экскурсионной документации - планирования мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма) - планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма) - планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутри-маршрутные переезды, автосопровождение - поддержания контактов с туристскими информационными центрами - получения, учёта и оформления заказов на экскурсии - предоставления путевой информации по маршруту экскурсии	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4 ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 2.1., ПК 2.2.	- поиск информации по заданным параметрам - подготовка мультимедиа сообщений / докладов к выступлению на семинаре (конференции), материалов-презентаций и т.п. - построение сводной (обобщающей) таблицы - решение ситуационных задач - проектирование и моделирование различных видов и компонентов профессиональной деятельности - участие в деловых / сюжетно-ролевых, имитационных играх	*Квалификационный экзамен*

Уметь:	- анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (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 технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма) - анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма) - бронировать транспортные услуги для организации экскурсий - бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания - выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) - использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий - использовать систему электронных путевок - использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий - использовать технические средства при проведении экскурсий - использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии - использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги - корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств - корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) - корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации - обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии - определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания - определять тему и составлять маршрут экскурсии - организовывать питание туристов (экскурсантов) - организовывать посещение объектов экскурсионного показа -организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций - организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания - организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных - организовывать контроль на разных этапах	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4 ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 2.1., ПК 2.2.	- проверка рабочих тетрадей - анализ нормативно-правовых документов - выполнение (проверка выполнения) практических работ; - решение задач и упражнений по образцу - выполнение вариативных практических заданий - выполнение самостоятельных работ; - контроль самостоятельной работы (в письменной или устной форме); - участие в семинаре; - подготовка и защита реферата - подготовка и защита творческого проекта - участие в тематических дискуссиях: круглых столах, дебатах и т.п. - участие в деловых / сюжетно-ролевых, имитационных играх - контрольные работы - тестирование, в т.ч. компьютерное	

	разработки программ экскурсионного обслуживания - оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания - планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) - пользоваться спутниковыми навигационными системами - предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг - применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания - применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии - применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов - применять технику публичных выступлений - принимать заказы на экскурсионные услуги - проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги - проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг - разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий - регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения - собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), - составлять методическую разработку экскурсии - составлять программы экскурсионного обслуживания - составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию - устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание			
Знать:	- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела - особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) - локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности - функции структурных подразделений экскурсионного бюро - основы делопроизводства - требования к оформлению и учету заказов на экскурсии - порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии - структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке - технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии - иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги - этику межкультурного и делового общения - туристский потенциал населенного пункта	ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4 ОК 5, ОК 6, ОК 7, ОК 8, ОК 9, ПК 1.1., ПК 1.2., ПК 1.3., ПК 1.4., ПК 2.1., ПК 2.2.	- устный опрос на лекциях / практических занятиях - проверка выполнения устных и письменных домашних заданий - проверка конспектов по дополнительной литературе и первоисточникам - контрольные работы - тестирование, в т.ч. компьютерное - проверка рабочих тетрадей - терминологический диктант	

	(района) - теоретические основы экскурсионной деятельности - этику и культуру межличностного общения - правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации			

4.1.3. Показатели и критерии оценивания текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по итогам освоения профессионального модуля

Квалификационный экзамен является итоговой оценкой уровня сформированности общих и профессиональных компетенций студента по профессиональному модулю и включает в себя оценку теоретических знаний студента, развитие творческого и аналитического мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение синтезировать полученные знания и применять их к решению практических задач, уровень сформированности практических навыков по виду профессиональной деятельности. Оценка, выставляемая студенту в ходе промежуточной аттестации, является совокупной и учитывает предыдущие оценки его знаний по данному профессиональному модулю, полученные в ходе текущего и промежуточного контроля.

При проведении текущей и промежуточной аттестации по профессиональному модулю в рамках традиционной шкалы оценивания применяются следующие критерии:

Оценка	Критерии выставления оценки
Отлично (зачтено)	студент демонстрирует всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного материала, точно, четко и конкретно отвечает на вопросы, может доказать и проиллюстрировать свои рассуждения практическими примерами, в том числе, полученными в ходе практического обучения, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные как в рамках данного профессионального модуля, так и при изучении других смежных дисциплин (МДК), умеет свободно выполнять практические задания, предусмотренные программой, в том числе, решает нестандартные задачи, в целом ответы глубокие, обоснованные и законченные;
Хорошо (зачтено)	в своих ответах на вопросы студент четко формулирует определения и может показать взаимосвязь различных частей пройденного в рамках данного профессионального модуля материала, студент демонстрирует способность к размышлению, при ответе на вопросы рассуждает, опираясь на знания, полученные в рамках данного профессионального модуля, в том числе, в ходе практического обучения, легко решает типовые задачи, способен к самостоятельному пополнению и обновлению знаний и умений в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности
Удовлетворительно (зачтено)	студент обнаруживает в целом правильное понимание основных вопросов программного материала, может дать определения

	основных понятий, пройденных в рамках профессионального модуля, однако излагает их недостаточно четко и / или не в полном объеме, предусмотренном учебным материалом лекционных, практических занятий и практического обучения, не может вывести закономерности и связать воедино разные разделы профессионального модуля, допускает отдельные ошибки в ответе и при выполнении заданий, решение типовых задач может вызывать затруднение, при этом студент обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя
Неудовлетворительно (не зачтено)	знания студента обрывочны, не покрывают всего предмета, скорее заучены, чем поняты и, как следствие, студент не может объяснить связей в рамках изложенного материала, дать точных определений понятий, пройденных в рамках профессионального модуля, дает расплывчатые формулировки, не владеет в должной степени терминологией и приемами решения типовых задач; оценка «неудовлетворительно», как правило, ставится студентам, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании Колледжа без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине

4.1.4. Оценочные средства по профессиональному модулю представлены в рамках Фонда оценочных средств, являющегося приложением к настоящей рабочей программе

4.2. Особенности проведения текущей и промежуточной аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации указанных обучающихся создаются фонды оценочных средств, адаптированные для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Такие оценочные средства создаются по мере необходимости с учетом различных нозологий. При проведении текущей и промежуточной аттестации для указанных лиц предусмотрено включение в учебный процесс различных посредников, включая тьюторов и уполномоченных по делам инвалидов. Форма проведения текущей аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости таким студентам обеспечиваются соответствующие условия проведения занятий и аттестации, в том числе предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.