

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(национальный исследовательский университет)»
ИНСТИТУТ СПОРТА, ТУРИЗМА И СЕРВИСА
МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ

УТВЕРЖДАЮ:

директор

Многопрофильного колледжа

О.Б. Прохорова

«*31*» *сентября* 2024 г.

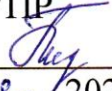



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ
ПМ.03 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ
«АССИСТЕНТ ЭКСКУРСОВОДА (ГИДА)»
основной профессиональной образовательной программы
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

Челябинск 2024

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по должности «Ассистент экскурсовода (гида)» основной профессиональной образовательной программы специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 Туризм и гостеприимство рассмотрена и одобрена на заседании Научно-методического совета №3, протокол №3 от «21» февраля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО:

Зам. директора по УПР
Л.П. Попкова 
«20» февраля 2024 г.

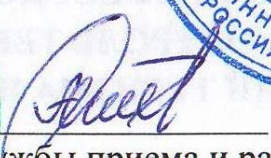
Специалист по УМР
О.А. Швецова 
«20» февраля 2024 г.

Разработчик: И.В. Пызина – преподаватель Многопрофильного колледжа

Внешняя экспертиза:



 Якушевская О.А., директор ООО «Корас»

 Присакару А.В., руководитель службы приема и размещения отеля «Меридиан»

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по должности «Ассистент экскурсовода (гида)» разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (утв. Приказом Минобрнауки РФ от 12.12.2022 г., № 1100) и профессиональный стандарт Экскурсовод (гид), утв. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021, рег. № 913н.

1 ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

1.1 Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по должности «Ассистент экскурсовода (гида)» (далее рабочая программа) является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство в части освоения вида деятельности (ВД): **Выполнение работ по должности «Ассистент экскурсовода (гида)».**

1.2 Цели и задачи профессионального модуля – требования к результатам освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля студент должен освоить вид деятельности **Выполнение работ по должности «Ассистент экскурсовода (гида)»** и соответствующие ему общие компетенции (таблица 1) и профессиональные компетенции (таблица 2) в соответствии с ФГОС СПО по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**, а также трудовые функции и трудовые действия (таблица 3) в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)».

Таблица 1 – Общие компетенции

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

<p>ОК 02 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности</p>	<p>Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач.</p> <p>Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств.</p>
<p>ОК 03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.</p>	<p>Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования</p> <p>Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты</p>
<p>ОК 04 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности</p> <p>Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности</p>
<p>ОК 05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке</p>	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>

Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений</p>
ОК 06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения: описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения</p> <p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по профессии (специальности); стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
ОК 07 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.</p> <p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.</p>
ОК 09 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>

Таблица 2 – Профессиональные компетенции

Код и наименование профессиональной компетенции	Показатели освоения профессиональной компетенции
<p>ПК 3.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг</p>	<p>Практический опыт: Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами Поддержания контактов с туристскими информационными центрами Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания Отбора и изучения экскурсионных объектов Формирования программ экскурсионного обслуживания Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) Составления маршрута и текста экскурсии Отбора объектов для показа во время экскурсии Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий Разработки и планирования маршрута (по видам туризма) Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма) Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение</p> <p>Умения: Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг Принимать заказы на экскурсионные услуги Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения Использовать систему электронных путевок Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг Составлять программы экскурсионного обслуживания Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания Бронировать транспортные услуги для организации экскурсий Организовывать питание туристов (экскурсантов) Организовывать посещение объектов экскурсионного показа Обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий Определять тему и составлять маршрут экскурсии Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию</p>

	<p>Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий</p> <p>Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)</p> <p>Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</p> <p>Знания:</p> <p>Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты</p> <p>Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</p> <p>Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</p> <p>Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</p> <p>Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Правила оформления документации</p> <p>Структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке</p> <p>Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии</p> <p>Туристские ресурсы Российской Федерации</p> <p>Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</p> <p>Методика разработки и проведения экскурсий</p> <p>Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Этику межкультурного и делового общения</p> <p>Физико-географические особенности района путешествия</p> <p>Погодно-климатические условия района путешествия</p> <p>Флору и фауну района путешествия</p> <p>Характер и особенности рельефа района путешествия</p> <p>Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера</p> <p>Социально-культурные особенности района маршрута</p> <p>Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия</p> <p>Базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)</p>
<p>ПК 3.2. Оказывать помощь экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания</p>	<p>Практический опыт:</p> <p>Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги</p> <p>Отбора информационных материалов для проведения экскурсии</p> <p>Определения методических приемов проведения экскурсии</p> <p>Оформления экскурсионной документации</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии</p> <p>Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания</p>

Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание

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

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

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

Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)

Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи

Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу

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

Умения:

Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов)

Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги

Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных

Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги

Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания

Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации

Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания

Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания

Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания

Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам

Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий

Составлять методическую разработку экскурсии

Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание

Применять технику публичных выступлений

Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов

Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания

Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии

Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств

Использовать технические средства при проведении экскурсий

Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий

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

	<p>Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)</p> <p>Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии</p> <p>Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)</p> <p>Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</p> <p>Знания:</p> <p>Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания</p> <p>Формы и методы проведения экскурсий</p> <p>Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</p> <p>Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий</p> <p>Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий</p> <p>Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания</p> <p>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p> <p>Порядок контроля реализации заказов на экскурсии</p> <p>Правила безопасности при использовании различных видов личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения (по видам туризма)</p> <p>Общие принципы охраны природы (по видам туризма)</p> <p>Номера контактных телефонов территориальных органов МЧС России или спасательных служб в районе прохождения маршрута</p> <p>Правила дорожного движения</p> <p>Устройство транспортных средств, правила их безопасной эксплуатации и ремонта</p>
--	---

Таблица 3 – Требования профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»

Код трудовой функции (ТФ)	Наименование трудовой функции (ТФ)	Трудовые действия, умения, знания
Обобщенная трудовая функция А. Обеспечение функционирования БД		
ТФ А/01.3	Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при	<p>Трудовые действия:</p> <p>Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг</p> <p>Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами</p> <p>Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации</p>

	оказании экскурсионных услуг	<p>материалов «портфеля экскурсовода» Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа</p> <p>Умения: Использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии</p> <p>Знания: 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) Туристский потенциал населенного пункта (района) Теоретические основы экскурсионной деятельности Этика и культура межличностного общения Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p>
ТФ А/02.3	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	<p>Трудовые действия: Выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро Информирование туристов (экскурсантов) о противозидемических мерах Организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи</p> <p>Умения: Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов) Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии</p> <p>Знания: 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) Туристский потенциал населенного пункта (района) Теоретические основы экскурсионной деятельности Этика и культура межличностного общения Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности,</p>

		порядок действий в чрезвычайной ситуации
ТФ В/01.4	Прием и обработка заказов на экскурсии	<p>Трудовые действия: Консультирование клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги Получение, учет и оформление заказов на экскурсии Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами Поддержание контактов с туристскими информационными центрами</p>
		<p>Умения: Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг Принимать заказы на экскурсионные услуги Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения Использовать систему электронных путевок</p>
		<p>Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Основы делопроизводства Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги Этика межкультурного и делового общения</p>
ТФ В/02.4	Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии	<p>Трудовые действия: Координация работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги Ведение информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги Контроль реализации заказов на экскурсионные услуги Ведение отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги Поддержание контактов с туристскими информационными центрами</p>
		<p>Умения: Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</p>
		<p>Знания: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Функции структурных подразделений экскурсионного бюро Основы делопроизводства Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги Этика межкультурного и делового общения</p>

		<p>Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты</p> <p>Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</p> <p>Основы делопроизводства</p> <p>Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</p> <p>Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг</p> <p>Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</p> <p>Порядок контроля реализации заказов на экскурсии</p> <p>Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии</p> <p>Этика делового общения</p>
--	--	--

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1 Объем времени на освоение программы профессионального модуля и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Объем образовательной нагрузки (всего)	266
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 03.01)	72
Практическая подготовка	64
в том числе:	
теоретические занятия	32
практические занятия	36
контрольные занятия	4
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет	–
Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 03.01)	–
Консультации (МДК 03.01)	4
Экзамен (МДК 03.01)	6
Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 03.01) – в форме экзамена	
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего по МДК 03.02)	48
Практическая подготовка	34
в том числе:	
теоретические занятия	24
практические занятия	20
контрольные занятия	4
курсовая работа/проект	–
дифференцированный зачет	–
Самостоятельная учебная работа обучающегося (МДК 03.02)	–
Консультации (МДК 03.02)	4
Экзамен (МДК 03.02)	6
Промежуточная аттестация (итоговая по МДК 03.02) – в форме экзамена	
Учебная практика по ПМ.03	72
Производственная практика по ПМ.03	36
Консультации по ПМ.03	10
Итоговая аттестация по ПМ.03 – в форме экзамена по модулю	8

2.2 Тематический план профессионального модуля

Наименование разделов и тем	Объем образовательной нагрузки (час)	Обязательная нагрузка						Самостоятельная учебная работа (час)	Консультации (час)	Промежуточная аттестация (итоговая по МЛК, ПМ) (час)
		Всего часов	Практическая подготовка	в том числе						
				теоретических занятий (час)	практических занятий (час)	контрольных занятий (час)	курсовая работа/проект (час)			
1	2	3	4	5	6	7	8	10	11	12
МДК 03.01 Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг										
<i>2 курс (3 семестр)</i>										
Введение. Стартовая диагностика обучающихся	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Раздел 1. Основы экскурсоведения	12	12	8	8	4	-	-	-	-	-
Тема 1.1 Экскурсия в организации познавательного туризма. Предоставление экскурсионных услуг.	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 1.2 Анализ основных понятий в экскурсоведении.	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 1. Кейс-задача: классификация экскурсий по содержанию. Выявление особенностей обзорной и тематической экскурсии.	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 2. Кейс-задача: классификация экскурсий по составу участников; по месту проведения и способу передвижения.	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 1.3 Основные этапы развития экскурсионной деятельности	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Тема 1.4 Планирование и программа экскурсии	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Раздел 2. Правовые аспекты организации экскурсий	22	22	20	8	12	2	-	-	-	-

Тема 2.1 Изучение нормативно-правовой базы в сфере экскурсионных услуг	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 3. Кейс-задача: особенности организации экскурсионных услуг	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 2.2 Этапы подготовки экскурсии.	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 4. Разработка информационного листка «Этапы проведения экскурсии»	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 2.3 Экскурсовод как профессия. Трудовые функции, входящие в ПС «Экскурсовод (гид)».	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 5. Исследование ПС «Экскурсовод (гид)»	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 6. Кейс-задача: стандарты качества предоставления экскурсионных услуг.	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 7. Кейс-задача: содержание и правила проведения экскурсий.	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 2.4 Контроль качества экскурсионных и сопутствующих услуг.	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
2 курс (4 семестр)										
Практическое занятие № 8. Разработка правил поведения экскурсантов на транспортных средствах.	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Контрольное занятие № 1. Решение аналитических задач	2	2	2	-	-	2	-	-	-	-
Раздел 3. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	20	20	20	10	10	-	-	-	-	-
Тема 3.1 Обработка заказов: общие понятия	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Тема 3.2 Основные этапы обработки и оформления заказов	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Тема 3.3 Алгоритм рассмотрения заявок	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 9. Кейс-задача: правила приёма и обработки заказов	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-

Практическое занятие № 10. Кейс-задача: способы оптимизации обработки заказов	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 11. Кейс-задача: пути улучшения обработки и оформления заказов	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 3.4 Состав, функции и возможности ИКТ для обеспечения процесса бронирования и продаж	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 12. Оформление заказов.	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 3.5 Виды заявок и действия по ним.	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 13. Оформление бланка заявки на экскурсионные услуги.	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Раздел 4. Разработка экскурсии	16	16	16	4	10	2	-	-	-	-
Тема 5.1 Тема, цель, задачи экскурсии. Трасса, остановки, методика работы с группой.	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 14. Изучение и отбор экскурсионных объектов. Составление маршрута (схемы) экскурсии.	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 15. Комплектование «Портфеля экскурсовода».	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 16. Составление общего и индивидуального текста экскурсии	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 5.2 Методы сбора и обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 17. Разработка нитки маршрута	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 18. Оформление технологической карты маршрута	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Контрольное занятие №1. Защита мини-проекта	2	2	2	-	-	2	-	-	-	-
Консультации	4	-	-	-	-	-	-	-	4	-
Экзамен	6	-	-	-	-	-	-	-	-	6
Итого по МДК 03.01:	82	72	64	32	36	4	-	-	4	6

МДК 03.02 Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания										
3 курс (5 семестр)										
Раздел 1. Организация экскурсионной деятельности	20	20	18	6	12	2	-	-	-	-
Тема 1.1 Теоретические основы организации экскурсионной деятельности	2	2	-	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 1. Изучение нормативно-правовой базы экскурсионной деятельности	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 1.2 Карточка экскурсионного объекта.	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 2. Определение целевой и фокус-групп потребителей	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 3. Кейс-задача: вопросы/ответы экскурсантов	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Тема 1.3 Выявление современных проблем и тенденций экскурсионной деятельности	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 4. Кейс-задача: путевая информация как особая разновидность экскурсии	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 5. Составление экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Практическое занятие № 6. Разработка новых форм и методов для проведения экскурсий, в том числе по рекам, каналам	2	2	2	-	2	-	-	-	-	-
Контрольное занятие № 1. Защита мини-проекта «Инновация форма экскурсии»	2	2	2	-	-	2	-	-	-	-
Раздел 2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов на маршруте	12	12	6	8	4	-	-	-	-	-
Тема 2.1 Анализ технологии подготовки и методики проведения экскурсионного маршрута	2	2	2	2	-	-	-	-	-	-

Итого по МДК 03.02	58	48	34	24	20	4	-	-	4	6
---------------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	----------	----------	----------	----------	----------

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по должности «Ассистент экскурсовода (гида)» требует наличия учебного кабинета информационно-экскурсионной деятельности, лаборатории информационно-экскурсионной деятельности.

Кабинет информационно-экскурсионной деятельности

Оборудование и технические средства обучения:

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 1 шт.
2. Многофункциональное устройство (принтер – сканер – копир - факс) – 1 шт.
3. Телефон – 1 шт.
4. Стойка ресепшн – 1 шт.
5. Стул – 1 шт.

Имущество:

1. Лотки для бумаги – 3 шт.
2. Стеллаж металлический – 1 шт.
3. Журнальный столик – 1 шт.
4. Кресло – 1 шт.
5. Диван – 1 шт.
6. Стул плетеный – 2 шт.

Лаборатория информационно-экскурсионной деятельности

Оборудование и технические средства обучения:

1. Комплект компьютерного оборудования (системный блок, монитор, клавиатура, мышь) – 15 шт.
2. Проектор – 1 шт.
3. Экран – 1 шт.
4. Колонки компьютерные – 2 шт.
5. Многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир-факс) – 1 шт.
6. Телефон – 1 шт.
7. Стойка ресепшн – 1 шт.

Имущество:

1. Стол ученический (двухместный) – 20 шт.
2. Стул – 30 шт.

3. Лотки для бумаги – 3 шт.
4. Стеллаж металлический – 1 шт.

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основная литература:

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7.

2. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8.

Дополнительная литература:

1. Скобельцына А.С. Технология и организация экскурсионных услуг [Текст] : учебник. – М.: Академия,2013

Перечень используемого программного обеспечения:

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ЭБС Электронного издания ЮРАЙТ
2. ЭБС «ЛАНЬ»
3. ЭБС «Знаниум»

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ (ВИДА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля ПМ.03 Выполнение работ по должности «Ассистент экскурсовода (гида)» осуществляется преподавателем в процессе Мониторинга динамики индивидуальных достижений обучающихся, включающего текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Тип задания	Формы и методы контроля и оценки	Проверяемые образовательные результаты
Задания для текущего контроля		
Задания для стартовой диагностики (вопросы для обсуждения)	Оценка результатов тестирования	ОК 01- ОК 07, ПК 09
Тестовые задания	Оценка результатов тестирования	ПК 3.1, ПК 3.2
Устный / письменный опрос	Оценка ответов Оценка участия в обсуждении Сравнение с эталоном	ОК 01- ОК 07, ПК 09 ПК 3.1, ПК 3.2
Практические задания	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ОК 01- ОК 07, ПК 09 ПК 3.1, ПК 3.2
Тематика научно-исследовательской работы (НИР, рефераты, сообщения, презентации)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ОК 01- ОК 07, ПК 09 ПК 3.1, ПК 3.2
Контрольные занятия (разработка и защита проектов, разработка документации)	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ОК 01- ОК 07, ПК 09 ПК 3.1, ПК 3.2
Задания для промежуточной аттестации		
МДК 03.01		
Практические задания	Оценка выполненных заданий Оценка участия в обсуждении Сравнение с эталоном	ОК 01- ОК 07, ПК 09 ПК 3.1, ПК 3.2
МДК 03.02		
Тестирование	Оценка результатов тестирования	ОК 01- ОК 07, ПК 09 ПК 3.1, ПК 3.2
Комплексное практическое задание	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью	ОК 01- ОК 07, ПК 09 ПК 3.1, ПК 3.2

	обучающихся Оценка заполненной документации	
Учебная и производственная практика по ПМ.03		
Представление портфолио Защита отчета по практике	Экспертная оценка работы, устной защиты, презентации по критериям Заполнение чек-листов	ОК 01- ОК 07, ПК 09 ПК 3.1, ПК 3.2
Экзамен по модулю ПМ.03		
Выполнение комплексных практико- ориентированных заданий	Оценка выполненных заданий Наблюдение за деятельностью обучающихся Сравнение с эталоном	ОК 01- ОК 07, ПК 09 ПК 3.1, ПК 3.2

Промежуточный контроль освоения профессионального модуля осуществляется при проведении экзаменов по МДК 03.01 Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг, МДК 03.02 Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания и комплексного дифференцированного зачета по учебной и производственной практике.

Экзамены по междисциплинарным курсам проводятся с учетом результатов текущего контроля (рейтинговая система оценивания).

При промежуточной аттестации обучающихся на экзаменах по МДК 03.01 Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг, МДК 03.02 Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания на соответствие персональных достижений требованиям к образовательным результатам, заявленных ФГОС по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, преподавателем учитывается итоговый рейтинг обучающегося по МДК и принимается решение об освобождении обучающегося от процедуры промежуточной аттестации. При условии итоговой рейтинговой средневзвешенной оценки обучающегося не менее 4 баллов, соответствующей рейтингу от 4.0 до 4,4 баллов обучающийся может быть освобожден (на усмотрение преподавателя) от выполнения заданий на экзамене с оценкой «хорошо». Если обучающийся претендует на получение оценки «отлично», он должен присутствовать на экзамене и выполнить все задания, предусмотренные для промежуточной аттестации по МДК. Обучающийся, имеющий итоговый рейтинг от 4,5 до 5 баллов, освобождается от выполнения заданий на экзамене и получает оценку «отлично».

Предметом оценки по учебной и производственной практик является приобретение практического опыта.

Контроль и оценка по учебной и производственной практике проводится на основе характеристики и дневника обучающегося с места прохождения практики, составленной и завизированной представителем образовательного учреждения и ответственным лицом организации (базы практики). В

характеристике/дневнике отражаются виды работ, выполненные обучающимся во время практики, их объем, качество выполнения в соответствии с технологией и/или требованиями организации, в которой проходила практика (образовательного учреждения для учебной практики, если она проводится на базе образовательного учреждения).

Итоговый контроль освоения вида деятельности «Выполнение работ по должности «Ассистент экскурсовода (гида)» осуществляется на экзамене по модулю. Условием допуска к экзамену по модулю является положительная аттестация по МДК, учебной практике и производственной практике.

Экзамен по модулю проводится в виде выполнения практических заданий, основанных на профессиональных ситуациях. Условием положительной аттестации (вид профессиональной деятельности освоен) на экзамене по модулю является положительная оценка освоения всех профессиональных компетенций по всем контролируемым показателям.