



**УТВЕРЖДЕНО:**  
Ученым советом  
Института сервисных технологий  
Протокол № 24 от «16» января 2025 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

***ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ***

**основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена**

**по специальности: 43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификация: специалист по туризму и гостеприимству**

**год начала подготовки: 2025**

**Разработчики:**

| должность            | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|------------------------------|
| <i>преподаватель</i> | <i>Санчи М.А.</i>            |

**Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ППСЗ:**

| должность            | ученая степень и звание, ФИО |
|----------------------|------------------------------|
| <i>преподаватель</i> | <i>Санчи М.А.</i>            |

**Рабочая программа согласована и одобрена представителем работодателей:**

| должность   | должность, ФИО       |
|---|----------------------|
| <i>Заведующий отдела культурно-исторического наследия и развития туризма в Комитете по культуре и туризму Администрации г.о. Подольск</i> | <i>Морозова В.Ю.</i> |

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК<br>РГУТИС |
|   |  | Лист 2        |

## *СОДЕРЖАНИЕ*

- 1**    **Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля**
  
- 2**    **Структура и содержание профессионального модуля**
  
- 3**    **Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе**
  
- 4**    **Фонд оценочных средств профессионального модуля**
  
- 5**    **Фонд оценочных средств для аттестации по модулю**
  
- 6**    **Условия реализации профессионального модуля**
  
- 7**    **Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля**

|  |   |                                |
|--|---|--------------------------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | <b>СМК<br/>         РГУТИС</b> |
|  |   | <i>Лист 3</i>                  |

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ «ПМ 02 Предоставление туроператорских и турагентских услуг»

### 1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

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

#### 1.1.1. Перечень общих компетенций

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

#### 1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

| Код    | Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций                            |
|--------|---|
| ВД 2   | Предоставление экскурсионных услуг  |
| ПК 2.1 | Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах |
| ПК 2.2 | Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)                         |

#### 1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

|                  |  |
|------------------|--|
| Владеть навыками | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии</li> <li>– Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами</li> <li>– Поддержания контактов с туристскими информационными центрами</li> <li>– Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги</li> </ul> |
|------------------|--|



- Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги
- Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги
- Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания
- Отбора и изучения экскурсионных объектов
- Отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания
- Формирования программ экскурсионного обслуживания
- Формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)
- Составления маршрута и текста экскурсии
- Отбора объектов для показа во время экскурсии
- Отбора информационных материалов для проведения экскурсии
- Определения методических приемов проведения экскурсии
- Обезда (обхода) маршрута экскурсии
- Оформления экскурсионной документации
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения
- Организации сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья
- Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
- Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
- Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями
- Рассказа об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций
- Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
- Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии
- Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
- Осуществления коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии
- Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
- Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
- Сбора и анализа информации о физико-географических и социально-культурных особенностях района маршрута (по видам туризма)
- Анализа и оценки опасностей и рисков предполагаемого маршрута, включая оценку погодных-климатических условий (по видам туризма)



- Составления подробного плана маршрута (по видам туризма)
- Планирования запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки плана действий при возникновении чрезвычайной ситуации или несчастном случае в группе (по видам туризма)
- Разработки тактического плана прохождения технически сложных участков маршрута (по видам туризма)
- Разработки запасных вариантов прохождения маршрута (по видам туризма)
- Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма)
- Планирование мест размещения и способов организации временных и стационарных лагерей (по видам туризма)
- Сопровождения регистрации туристских групп и туристов в территориальных органах Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий или в службах спасения
- Подготовки снаряжения (по видам туризма)
- Разработки списков необходимого личного и общественного снаряжения (по видам туризма)
- Проверки личного и общественного снаряжения перед выходом на маршрут (по видам туризма)
- Планирования питания и питьевого режима на маршруте (по видам туризма)
- Составления походной раскладки продуктов и меню питания, питьевого режима с учетом предпочтений клиентов и специфики приготовления пищи и водообеспечения в походных условиях (по видам туризма)
- Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)
- Планирования связи на маршруте, проверка исправности средств связи
- Обеспечения связи между экипажами транспортных средств
- Планирования мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу
- Проведения инструктажа клиентов о возможных опасностях и рисках, правилах поведения и безопасности во время прохождения маршрута (по видам туризма)
- Лидирования и замыкания группы на всех этапах маршрута (на восхождениях и спусках, на подходах к маршрутам и отходах от них) (по видам туризма)
- Налаживания переправ через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК<br>РГУТИС |
|   |  | Лист 6        |

|       |   |
|-------|---|
|       | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма)</li> <li>– Синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута</li> <li>– Управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями</li> <li>– Управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами</li> <li>– Ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма)</li> <li>– Планирования и помощи в организации кормления лошадей</li> <li>– Чистки и седловки лошадей</li> <li>– Оценки состояния лошади перед выходом на маршрут</li> <li>– Ухода за лошадью</li> <li>– Осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте</li> <li>– Регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма)</li> <li>– Организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма)</li> <li>– Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма)</li> <li>– Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение</li> <li>– Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма)</li> <li>– Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма)</li> <li>– Организации транспортировки пострадавшего</li> <li>– Организации аварийных бивуаков</li> <li>– Эвакуации пострадавших</li> </ul> |
| Уметь | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг</li> <li>– Принимать заказы на экскурсионные услуги</li> <li>– Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги</li> <li>– Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения</li> <li>– Использовать систему электронных путевок</li> <li>– Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов)</li> <li>Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</li> <li>– Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных</li> </ul>  |



- Использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги
- Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги
- Организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных
- Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг
- Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания
- Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации
- Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания
- Составлять программы экскурсионного обслуживания
- Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания
- Бронировать, корректировать и сопровождать заказы на услуги, входящие в программу экскурсионного обслуживания
- Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания
- Сбирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам
- Бронирование транспортных услуг для организации экскурсий
- Организация питания туристов (экскурсантов)
- Организация посещения объектов экскурсионного показа
- Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий
- Определять тему и составлять маршрут экскурсии
- Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий
- Составлять методическую разработку экскурсии
- Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию
- Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий
- Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание
- Применять технику публичных выступлений
- Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов
- Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания
- Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии
- Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств



- Использовать технические средства при проведении экскурсий
- Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий
- Разрабатывать планы действий при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае в группе
- Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии
- Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)
- Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии
- Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций
- Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать физико-географические особенности района (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать потенциальные опасности и риски (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать социально-культурные особенности (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать особенности состава группы (пол, возраст, уровень физической и технической подготовленности) (по видам туризма)
- Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)
- Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)
- Проводить подбор и подготовку личного, группового страховочного и специального туристского снаряжения с учетом специфики предполагаемого маршрута (по видам туризма)
- Кататься на горных лыжах или сноуборде по неподготовленным горным склонам в любых снежных условиях
- Передвигаться и лидировать на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)
- Организовывать движение и обеспечивать страховку клиента или группы на горном рельефе любых видов (травянистых и осыпных склонах, скальном, ледово-снежном и комбинированном рельефе)
- Передвигаться по закрытым ледникам
- Пользоваться техническими приемами спасения из ледовых трещин
- Переправляться через горные реки, включая выбор тактики, техники движения и способов организации страховки на переправах
- Обучать гребковой технике: прямой и обратный гребки, дуговые прямой и обратный гребки, одиночное и параллельное притяжение, безопорная проводка весла, подруливание



|       |   |
|-------|---|
|       | <ul style="list-style-type: none"><li>– Обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока</li><li>– Организовывать различные виды страховок на воде</li><li>– Ориентироваться в лесной и горной местности</li><li>– Ориентироваться с использованием топографических карт и компаса</li><li>– Ориентироваться без применения карт и компаса</li><li>– Пользоваться спутниковыми навигационными системами</li><li>– Ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости</li><li>– Готовить пищу в полевых условиях</li><li>– Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе</li><li>– Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом</li><li>– Проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств</li><li>– Проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек</li><li>– Работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших</li><li>– Зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших</li><li>– Оказывать первую помощь в полевых условиях</li><li>– Транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств</li><li>– Организовывать аварийные бивуаки</li><li>– Ремонтировать все виды снаряжения</li><li>– Обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт</li></ul> |
| Знать | <ul style="list-style-type: none"><li>– Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела</li><li>– Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</li><li>– Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</li><li>– Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</li><li>– Основы делопроизводства</li><li>– Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</li><li>– Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</li><li>– Структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке</li><li>– Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии</li><li>– Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги</li><li>– Этика межкультурного и делового общения</li><li>– Туристский потенциал населенного пункта (района)</li></ul>   |

|  |  |               |
|--|--|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК<br>РГУТИС |
|  |  | Лист 10       |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Теоретические основы экскурсионной деятельности</li> <li>– Этика и культура межличностного общения</li> <li>– Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</li> </ul> |
|--|---|

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

Всего часов – 729 часа

в том числе в форме практической подготовки – 247 часов

Из них на освоение МДК 02.01 – 198 часов; МДК 02.02 – 270 часов; МДК 02.03 – 81 час.

в том числе самостоятельная работа – 33 часа.

практики, в том числе учебная – 72 часа;

производственная – 108 часа.

Промежуточная аттестация – 12 часов.



## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 «ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»

### 2.1. Структура профессионального модуля

| Коды профессиональных общих компетенций | Наименования разделов профессионального модуля                               | Всего, час.              | В т.ч. в форме практической подготовки | Объем профессионального модуля, ак. час. |                 |           |           |           |             |
|---|--|--------------------------|--|--|-----------------|-----------|-----------|-----------|-------------|
|   |  |                          |  | Всего                                    | Обучение по МДК |           |           | Практики  |             |
|   |  |                          |  |  | В том числе     |           |           | Учебная   | Производст. |
| Лабораторных. и практических. занятий   | Самостоятельная работа   | Промежуточная аттестация |  |  |                 |           |           |           |             |
| 1                                       | 2  | 3                        | 4                                      | 5  | 6               | 8         | 9         | 10        | 11          |
| ПК 2.1.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09  | МДК 02.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг        | <b>198</b>               | 35                                     | <b>178</b>                               | 70              | 20        |           |           |             |
| ПК 2.1.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09  | МДК 02.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг        | <b>270</b>               | 32                                     | <b>260</b>                               | 130             | 10        |           |           |             |
| ПК 2.2.<br>ОК 01 – ОК 05; ОК 07, ОК 09  | МДК 02.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) | <b>81</b>                |  | <b>78</b>                                | 26              | 3         |           |           |             |
|   | Учебная практика   | <b>72</b>                | 72                                     | <b>72</b>                                |                 |           |           | <b>72</b> |             |
|   | Производственная практика  | <b>108</b>               | 108                                    | <b>108</b>                               |                 |           |           |           | <b>108</b>  |
|   | <b>Всего:</b>  | <b>729</b>               | <b>247</b>                             | <b>696</b>                               | <b>226</b>      | <b>33</b> | <b>12</b> | <b>72</b> | <b>108</b>  |

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК<br>РГУТИС |
|   |  | Лист 12       |

## 2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля ПМ02. Предоставление экскурсионных услуг

| Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) | Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект) | Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч. |
|---|---|---|
| 1   | 2   | 3   |
| <b>Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг</b>              |   |   |
| <b>МДК 02.01 Б Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг</b>            |   |   |
| <b>Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования</b>              | <b>Содержание</b>   | <b>32</b>   |
|   | Основные этапы обработки и оформления заказов   |   |
|   | Повышение качества обработки заказов  |   |
|   | Правила приёма и обработки заказов  |   |
|   | Способы оптимизации обработки заказов   |   |
|   | Пути улучшения обработки и оформления заказов   |   |
|   | Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж.                  |   |
|   | Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги.                  |   |
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>  |   |
|   | Определение способов оптимизации обработки заказов  | 10  |
| Способы улучшения обработки и оформления заказов  | 12  |   |
| Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг                       | 10  |   |
| <b>Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов</b>                                  | <b>Содержание</b>   | <b>38</b>   |
|   | Теоретические аспекты оформления и обработки заказов  |   |
|   | Технология работы с клиентами и их обслуживанию.  |   |
|   | Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.   |   |
|   | Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.   |   |

|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК<br>РГУТИС |
|   |  | Лист 13       |

|   |   |           |
|---|---|-----------|
|   | <b>В том числе практических занятий и лабораторных работ</b>    |           |
|   | Мониторинг предложений экскурсионных бюро.                      | 12        |
|   | Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.                 | 14        |
|   | Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом. | 12        |
| <b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1</b>   |   |           |
| <b>1. Разработка стандартного алгоритма оформления заказа на экскурсионные услуги</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Изучение этапов обработки заказа: от первого контакта с клиентом до подтверждения бронирования.</li> <li>○ Создание чек-листа для сотрудников, чтобы минимизировать ошибки при оформлении.</li> </ul>                |   |           |
| <b>2. Автоматизация процесса обработки заказов в экскурсионном бюро</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Анализ программного обеспечения для автоматизации заказов (CRM-системы, онлайн-платформы).</li> <li>○ Разработка предложений по внедрению автоматизированных решений для ускорения обработки заказов.</li> </ul>                   |   |           |
| <b>3. Особенности работы с индивидуальными и групповыми заказами на экскурсии</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Сравнение процессов оформления индивидуальных и групповых заказов.</li> <li>○ Разработка рекомендаций по персонализации услуг для разных типов клиентов.</li> </ul>  |   | <b>20</b> |
| <b>4. Обработка и урегулирование спорных ситуаций при оформлении заказов</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Изучение типичных проблем, возникающих при оформлении заказов (ошибки в данных, отмены, изменения).</li> <li>○ Разработка инструкции для сотрудников по урегулированию конфликтных ситуаций.</li> </ul>                       |   |           |
| <b>5. Маркетинговые инструменты для повышения конверсии заказов на экскурсионные услуги</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Анализ эффективности различных маркетинговых стратегий (email-рассылки, акции, скидки).</li> <li>○ Разработка предложений по улучшению процесса оформления заказов с учетом маркетинговых подходов.</li> </ul> |   |           |
| <b>Курсовая работа (требования на отдельном документе)</b>  |   | <b>38</b> |
| <b>Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг</b>  |   |           |
| <b>МДК 02.02 Б Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг</b>  |   |           |
| <b>Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания</b>   | <b>Содержание</b>   | 64        |
|   | Организация контроля качества обслуживания                      |           |
|   | Понятие и сущность сервиса                                      |           |



|   |  |               |
|---|--|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br>ТУРИЗМА И СЕРВИСА» | СМК<br>РГУТИС |
|   |  | Лист 15       |

|   |  |    |
|---|--|----|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Изучение методов контроля качества на всех этапах реализации заказа (от подготовки до завершения экскурсии).</li> <li>○ Разработка чек-листов и критериев оценки качества для сотрудников.</li> </ul> <p><b>4. Управление изменениями в заказах и их влияние на координацию работы</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Анализ типичных ситуаций, требующих изменений в заказе (перенос даты, изменение состава группы, отмена).</li> <li>○ Разработка алгоритма действий для координаторов при внесении изменений в заказ.</li> </ul> <p><b>5. Использование цифровых инструментов для координации реализации экскурсионных заказов</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Изучение современных программных решений для управления заказами (Trello, Asana, специализированные CRM-системы).</li> <li>○ Разработка предложений по внедрению цифровых инструментов для повышения эффективности координации.</li> </ul> |  |    |
| <b>Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)</b>   |  |    |
| <b>МДК 02.03 Б Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)</b>   |  |    |
| <b>Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности</b>   | <b>Содержание</b>  | 26 |
|   | Законодательство по организации экскурсионной деятельности.                          |    |
|   | Организация экскурсионной деятельности индивидуальным предпринимателем.              |    |
|   | Страхование туристов.  |    |
|   | Введение в экскурсионную деятельность.   |    |
|   | Теоретические основы организации экскурсионной деятельности.                         |    |
|   | Организация экскурсионного обслуживания.   |    |
|   | Понятие и сущность экскурсии. Технология подготовки и методика проведения экскурсии. |    |
|   | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>                               |    |
|   | Применение законодательства на практике.   | 4  |
| Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.   | 4  |    |
| Определение современных проблем экскурсионной деятельности.   | 5  |    |
| <b>Тема 3.2. Подготовка, сопровождение,</b>   | <b>Содержание</b>  | 26 |
|   | Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.                            |    |

|   |   |               |
|---|---|---------------|
|  | ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ<br>УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ<br><b>«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ<br/>         ТУРИЗМА И СЕРВИСА»</b> | СМК<br>РГУТИС |
|   |   | Лист 16       |

|   |  |    |
|---|--|----|
| <b>обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов</b>  | Организация сопровождения туристского маршрута.  |    |
|   | Техника безопасности на маршруте (по видам туризма). Сопровождение и обеспечение безопасности. |    |
|   | Разработка и планирование маршрута.  |    |
|   | Проведение работ во время аварийных ситуаций.  |    |
|   | <b>В том числе практических и лабораторных занятий</b>   |    |
|   | Разработка маршрута (по видам туризма)   | 10 |
| Определение техники безопасности по каждому виду туризма.   | 3  |    |
| <b>Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3<br/>         «Особенности сопровождения туристов при прохождении маршрута в различных видах туризма (культурно-познавательный, активный, экологический)»</b><br><b>Задание:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>1. Исследовательская часть:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Изучите особенности сопровождения туристов в трех видах туризма: культурно-познавательном, активном и экологическом.</li> <li>○ Опишите ключевые задачи гида или сопровождающего на каждом этапе маршрута (встреча, перемещение, проведение экскурсии, завершение).</li> <li>○ Выявите различия в подходах к сопровождению в зависимости от вида туризма (например, обеспечение безопасности в активном туризме, экологическая ответственность в экотуризме, информационная насыщенность в культурно-познавательном туризме).</li> </ul> </li> <li><b>2. Практическая часть:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Разработайте рекомендации для гидов по сопровождению туристов в каждом из видов туризма.</li> <li>○ Создайте чек-лист для сопровождающего, который поможет обеспечить качественное обслуживание и безопасность туристов на маршруте.</li> <li>○ Подготовьте примеры типичных ситуаций, которые могут возникнуть на маршруте (например, потеря туриста, плохие погодные условия, конфликты в группе), и предложите алгоритм действий для их разрешения.</li> </ul> </li> <li><b>3. Творческая часть:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Разработайте краткий сценарий сопровождения для одного из видов туризма (на выбор). Включите в</li> </ul> </li> </ol> |  | 3  |



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ТУРИЗМА И СЕРВИСА»

СМК  
РГУТИС

Лист 17

|  |            |
|--|------------|
| <p>него:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Приветствие группы.</li><li>▪ Инструктаж по технике безопасности.</li><li>▪ Интересные факты или истории, которые можно рассказать туристам.</li><li>▪ Завершение маршрута и обратная связь с группой.</li></ul> <p><b>Цель работы:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Научиться адаптировать сопровождение туристов под специфику разных видов туризма.</li><li>• Развить навыки планирования и решения нестандартных ситуаций на маршруте.</li></ul> <p><b>Форма представления:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Отчет с исследованием и рекомендациями.</li><li>• Чек-лист для сопровождающего.</li><li>• Сценарий сопровождения (устная презентация или письменный текст).</li></ul>                              |            |
| <p><b>Учебная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Ознакомление с должностными обязанностями персонала экскурсионного бюро.</li><li>- Изучение перечня основных и дополнительных услуг.</li><li>- Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости.</li><li>- Изучение правила по технике безопасности.</li><li>- Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства</li><li>- Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей.</li><li>- Формирование технологической карты маршрута.</li><li>- Разработка программы обслуживания туристов.</li><li>- Организация обслуживания туристов в программном туризме.</li><li>- Рассчитать маршрут по заданным позициям</li></ul> | 72         |
| <p><b>Производственная практика</b></p> <p><b>Виды работ</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг</li><li>- Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)</li></ul>   | 108        |
| <p><b>Промежуточная аттестация</b></p>   | 12         |
| <p><b>Всего</b></p>  | <b>741</b> |



### ***3. Методические указания по проведению практических занятий/лабораторных работ/семинаров, занятий в форме практической подготовки (при наличии), и самостоятельной работе***

Практические занятия заключаются в выполнении студентами, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных средств компьютерной графики, мультимедиа, коммуникационных технологий.

Практические занятия способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов. Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать эти навыки на практике, развиваются интеллектуальные умения.

Практические занятия проводятся в форме практических работ, практической подготовки.

#### **3.1. Тематика и содержание практических занятий/лабораторных работ/семинаров**

Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути совершенствования

Практические занятия:

Определение способов оптимизации обработки заказов

Способы улучшения обработки и оформления заказов

Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг

Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов

Практические занятия:

Мониторинг предложений экскурсионных бюро.

Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.

Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.

Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания

Практические занятия:

Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута

Определение проблем контроля качества услуг

Составление комплексной системы менеджмента качества

Тема 2.2. Оценка качества обслуживания

Практические занятия:

Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг

Составление характеристики экскурсионного бюро

Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг



### Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности

Практические занятия:

Применение законодательства на практике.

Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий.

Определение современных проблем экскурсионной деятельности.

### Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов

Практические занятия:

Разработка маршрута (по видам туризма)

Определение техники безопасности по каждому виду туризма.

### **3.2. Тематика и содержание самостоятельной работы**

**Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1 – выполняется в виде презентаций, докладов и т.п.**

1. Разработка стандартного алгоритма оформления заказа на экскурсионные услуги
  - o Изучение этапов обработки заказа: от первого контакта с клиентом до подтверждения бронирования.
  - o Создание чек-листа для сотрудников, чтобы минимизировать ошибки при оформлении.
2. Автоматизация процесса обработки заказов в экскурсионном бюро
  - o Анализ программного обеспечения для автоматизации заказов (CRM-системы, онлайн-платформы).
  - o Разработка предложений по внедрению автоматизированных решений для ускорения обработки заказов.
3. Особенности работы с индивидуальными и групповыми заказами на экскурсии
  - o Сравнение процессов оформления индивидуальных и групповых заказов.
  - o Разработка рекомендаций по персонализации услуг для разных типов клиентов.
4. Обработка и урегулирование спорных ситуаций при оформлении заказов
  - o Изучение типичных проблем, возникающих при оформлении заказов (ошибки в данных, отмены, изменения).
  - o Разработка инструкции для сотрудников по урегулированию конфликтных ситуаций.
5. Маркетинговые инструменты для повышения конверсии заказов на экскурсионные услуги
  - o Анализ эффективности различных маркетинговых стратегий (email-рассылки, акции, скидки).
  - o Разработка предложений по улучшению процесса оформления заказов с учетом маркетинговых подходов.

**Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2 - выполняется в виде презентаций, докладов и т.п.**

Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2

1. Оптимизация взаимодействия между отделами при реализации экскурсионных заказов



- о Изучение процессов взаимодействия между отделами (менеджеры по продажам, гиды, транспортный отдел, бухгалтерия).
- о Разработка предложений по улучшению коммуникации и снижению временных затрат на согласование.
- 2. Организация логистики при реализации экскурсионных заказов
  - о Анализ процессов организации транспорта, размещения и питания для клиентов.
  - о Разработка рекомендаций по оптимизации логистических процессов для повышения качества услуг.
- 3. Контроль качества реализации экскурсионных заказов
  - о Изучение методов контроля качества на всех этапах реализации заказа (от подготовки до завершения экскурсии).
  - о Разработка чек-листов и критериев оценки качества для сотрудников.
- 4. Управление изменениями в заказах и их влияние на координацию работы
  - о Анализ типичных ситуаций, требующих изменений в заказе (перенос даты, изменение состава группы, отмена).
  - о Разработка алгоритма действий для координаторов при внесении изменений в заказ.
- 5. Использование цифровых инструментов для координации реализации экскурсионных заказов
  - о Изучение современных программных решений для управления заказами (Trello, Asana, специализированные CRM-системы).
  - о Разработка предложений по внедрению цифровых инструментов для повышения эффективности координации.

**Тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3- выполняется в виде презентаций, докладов и т.п.**

Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3 «Особенности сопровождения туристов при прохождении маршрута в различных видах туризма (культурно-познавательный, активный, экологический)»

Задание:

1. Исследовательская часть:
  - о Изучите особенности сопровождения туристов в трех видах туризма: культурно-познавательном, активном и экологическом.
  - о Опишите ключевые задачи гида или сопровождающего на каждом этапе маршрута (встреча, перемещение, проведение экскурсии, завершение).
  - о Выявите различия в подходах к сопровождению в зависимости от вида туризма (например, обеспечение безопасности в активном туризме, экологическая ответственность в экотуризме, информационная насыщенность в культурно-познавательном туризме).
2. Практическая часть:
  - о Разработайте рекомендации для гидов по сопровождению туристов в каждом из видов туризма.
  - о Создайте чек-лист для сопровождающего, который поможет обеспечить качественное обслуживание и безопасность туристов на маршруте.
  - о Подготовьте примеры типичных ситуаций, которые могут возникнуть на маршруте (например, потеря туриста, плохие погодные условия, конфликты в группе), и предложите алгоритм действий для их разрешения.



3. Творческая часть:

о Разработайте краткий сценарий сопровождения для одного из видов туризма (на выбор). Включите в него:

- Приветствие группы.
- Инструктаж по технике безопасности.
- Интересные факты или истории, которые можно рассказать туристам.
- Завершение маршрута и обратная связь с группой.

Цель работы:

- Научиться адаптировать сопровождение туристов под специфику разных видов туризма.
- Развить навыки планирования и решения нестандартных ситуаций на маршруте.

Форма представления:

- Отчет с исследованием и рекомендациями.
- Чек-лист для сопровождающего.
- Сценарий сопровождения (устная презентация или письменный текст).

#### 4. Фонд оценочных средств профессионального модуля

##### 4.1. Формы аттестации по профессиональному модулю

| Элемент модуля  | Форма контроля и оценивания  |  |
|---|--|--|
|   | Промежуточная аттестация   | Текущий контроль                                   |
| МДК 02.01   | Другая форма контроля – 3 семестр<br>Дифференцированный зачет – 4 семестр<br>Курсовая работа – 4 семестр | Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы |
| МДК 02.02   | Другая форма контроля - 4,5 семестры<br>Дифференцированный зачет – 6 семестр                             | Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы |
| МДК 02.03   | Дифференцированный зачет – 5 семестр   | Устный опрос, тестовые задания, контрольные работы |
| Учебная практика  | Дифференцированный зачет – 5 семестр   | -  |
| Производственная практика                                       | Дифференцированный зачет – 6 семестр   | -  |
| Промежуточная аттестация – квалификационный экзамен – 6 семестр |  |  |

##### 4.2. Результаты освоения профессионального модуля

###### Профессиональные, общие компетенции

В результате контроля и оценки по профессиональному модулю осуществляется комплексная проверка следующих профессиональных и общих компетенций:

| Профессиональные компетенции  | Показатели оценки результата  |
|---|---|
| ПК 2.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике<br><br>Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами<br>Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)<br>Проведение инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма) |
| ПК 2.2. Сопровождать  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на   |



|  |   |
|--|---|
| туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) | практике<br>Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии<br>Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения<br>Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья<br>Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание |
|--|---|

| <b>Общие компетенции</b>   | <b>Показатели оценки результата</b>  |
|--|--|
| ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам   | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике<br>Выполнение задач по оформлению и обработке заказов.<br>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами                                  |
| ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике<br>Владеть техникой количественной оценки и анализа информации<br>Владеть методикой хранения и поиска информации  |
| 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 | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике<br>Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия  |
| ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде  | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике<br>Пользоваться техническими средствами связи: рациями, телефонами, а также спутниковыми навигационными системами<br>Взаимодействовать со службами спасения и группами, |



|  |  |
|--|--|
|  | находящимися в районе.<br>Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом   |
| ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста                                   | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике<br>Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой<br>Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование и инструктирование клиентов во время путешествия<br>Осуществлять коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии |
| ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике<br>Знать общие принципы охраны природы<br>Применять меры безопасности во время прохождения маршрута.<br>Знать основные способы соблюдения экологической безопасности и минимизации негативного воздействия на природу при проведении путешествий в лесной и горной местности          |
| ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках   | Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике<br>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности<br>Планирование мероприятий по минимизации негативного воздействия на природу   |

### 4.3. Требования к портфолио

Тип портфолио: *смешанный тип*

- Конспекты лекционных материалов, доклады и сообщения по отдельным темам междисциплинарного курса профессионального модуля, предусмотренные программой.

- Отчеты по практическим работам, выполненным при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля.

#### Дополнительные материалы:

1. Грамоты, дипломы
2. Сертификаты за участие в мероприятиях колледжа и Московского региона.
3. Приказы о поощрениях.

#### Требования:

Требования к презентации и защите портфолио: - не предусмотрено

Требования к структуре и оформлению портфолио: - не предусмотрено

Обязательно наличие всего перечня, входящего в состав обязательной части портфолио.

Специальных требований к оформлению нет.



| Коды проверяемых компетенций или их сочетаний                                   | Показатели оценки результата  | Оценка (да / нет) |
|---|---|-------------------|
| ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ОК 01<br>ОК 02<br>ОК 03<br>ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 07<br>ОК 09 | Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ.<br>Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию<br>Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов.<br>Наличие проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля |                   |

#### 4.4. Требования к курсовому проекту как части аттестации

Курсовой проект (работа) предусмотрена в рамках МДК 02.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг – в объеме 38 часов.

Форма промежуточной аттестации – защита проекта (работы) – дифференцированный зачет – 4 семестр. К курсовому проекту имеются методические указания на отдельном документе.

#### 4.5. Оценка освоения теоретического курса профессионального модуля – МДК:

##### 4.5.1 Типовые задания для оценки освоения МДК 02.01, МДК 02.02, МДК 02.03

##### Задания на проверку компетенций:

**ПК 2.1. Формирование группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах (включают ОК01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09)**

Задание 1: Изучение нормативной базы

Изучите законодательные акты и нормативные документы, регулирующие регистрацию туристических групп в аварийно-спасательных службах.

Подготовьте краткий обзор требований к регистрации групп в зависимости от вида туризма (пеший, горный, водный и т.д.).

Задание 2: Разработка анкеты для формирования группы

Создайте анкету для сбора информации о туристах (ФИО, возраст, контактные данные, медицинские противопоказания, опыт участия в подобных мероприятиях).

Обоснуйте, почему каждый пункт анкеты важен для безопасности группы.

Задание 3: Алгоритм регистрации группы в аварийно-спасательных службах



Разработайте пошаговый алгоритм регистрации группы в аварийно-спасательных службах.

Укажите, какие документы необходимы для регистрации и в какие сроки это нужно сделать.

**Задание 4: Подготовка информационного листа для туристов**

Составьте информационный лист для туристов, в котором объясните необходимость регистрации в аварийно-спасательных службах.

Включите в лист рекомендации по подготовке к маршруту (экипировка, поведение на маршруте, контакты спасательных служб).

**Задание 5: Моделирование ситуации регистрации группы**

Проведите ролевую игру: одна группа студентов играет роль туроператора, другая — аварийно-спасательной службы.

Отработайте процесс подачи заявки на регистрацию группы и получения подтверждения.

**Задание 6: Анализ типичных ошибок при регистрации групп**

Изучите примеры ошибок, которые допускают организаторы при регистрации групп (неполные данные, несвоевременная подача заявки и т.д.).

Предложите меры по предотвращению этих ошибок.

**Задание 7: Разработка памятки для сопровождающего группы**

Создайте памятку для сопровождающего группы, в которой укажите:

Порядок регистрации группы.

Контакты аварийно-спасательных служб.

Действия в случае чрезвычайной ситуации.

**Задание 8: Сравнение регистрации групп в разных регионах**

Исследуйте особенности регистрации туристических групп в разных регионах (например, в горной местности, на водных маршрутах, в заповедниках).

Подготовьте сравнительную таблицу с требованиями и процедурами.

**Задание 9: Подготовка презентации о важности регистрации групп**

Создайте презентацию, в которой объясните, почему регистрация группы в аварийно-спасательных службах является обязательной.

Включите примеры случаев, когда регистрация помогла спасти жизни туристов.

**Задание 10: Практическое задание по заполнению заявки на регистрацию**

Используя реальные или вымышленные данные, заполните форму заявки на регистрацию группы в аварийно-спасательной службе.



Проверьте правильность заполнения и обсудите, как можно улучшить форму для удобства использования.

**ПК 2.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма) (включают ОК01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 07, ОК 09)**

Задание 1: Разработка плана сопровождения группы на экскурсии

Задание:

Составьте план сопровождения группы на экскурсии в исторический музей. Укажите ключевые этапы и действия сопровождающего.

Задание 2: Составление инструктажа по технике безопасности

Задание:

Подготовьте инструктаж по технике безопасности для группы, отправляющейся на пешую экскурсию по городу.

Задание 3: Моделирование ситуации потери туриста

Задание:

Опишите действия гида, если один из туристов потерялся во время экскурсии.

Задание 4: Разработка сценария приветствия группы

Задание:

Напишите текст приветствия для группы туристов в начале экскурсии.

Задание 5: Подготовка ответов на частые вопросы туристов

Задание:

Составьте список из 5 частых вопросов туристов и подготовьте ответы на них.

Задание 6: Организация перерыва во время экскурсии

Задание:

Опишите, как организовать перерыв для группы во время длительной экскурсии.

Задание 7: Работа с трудными туристами

Задание:

Опишите, как действовать, если турист нарушает правила поведения (например, отстаёт или мешает другим).

Задание 8: Подготовка к экскурсии в плохую погоду

Задание:

Составьте список рекомендаций для группы, если экскурсия проходит в дождь.

Задание 9: Завершение экскурсии и обратная связь

Задание:

Напишите текст завершения экскурсии и запроса обратной связи.

Задание 10: Разработка чек-листа для гида



Задание:

Составьте чек-лист для гида, который поможет не упустить важные моменты во время экскурсии.

Тестовые вопросы:

1. Что такое экскурсия?

- a) Простая прогулка
- b) Организованный познавательный процесс, направленный на изучение объектов
- c) Спортивное мероприятие

2. Кто такой экскурсовод?

- a) Человек, который продает билеты
- b) Специалист, проводящий экскурсии и рассказывающий о достопримечательностях
- c) Переводчик

3. Какой вид экскурсии предполагает посещение музеев?

- a) Природоведческая
- b) Культурно-познавательная
- c) Промышленная

4. Что такое маршрут экскурсии?

- a) Путь, по которому движется группа
- b) Список участников
- c) Меню в кафе

5. Какой документ необходим для регистрации группы в аварийно-спасательных службах?

- a) Меню ресторана
- b) Маршрутный лист
- c) Список участников

6. Что такое «объект экскурсии»?

- a) Участник группы
- b) Место или предмет, который изучается во время экскурсии
- c) Транспортное средство

7. Какой вид экскурсии предполагает посещение заводов и фабрик?

- a) Промышленная
- b) Историческая
- c) Природоведческая

8. Что такое «показ» в экскурсии?

- a) Демонстрация объектов
- b) Рассказ гида
- c) Перерыв на обед

9. Что такое «рассказ» в экскурсии?

- a) Устное объяснение гида



- b) Показ объектов
- c) Перерыв на кофе

10. Какой вид экскурсии предполагает изучение природы?

- a) Природоведческая
- b) Историческая
- c) Литературная

11. Что такое «логический переход» в экскурсии?

- a) Переход от одного объекта к другому с объяснением связи между ними
- b) Перерыв на обед
- c) Переезд на автобусе

12. Какой вид экскурсии предполагает посещение мест, связанных с жизнью писателей?

- a) Литературная
- b) Промышленная
- c) Историческая

13. Что такое «технический перерыв»?

- a) Перерыв для отдыха группы
- b) Перерыв для ремонта оборудования
- c) Перерыв для гида

14. Какой документ подтверждает регистрацию группы в аварийно-спасательных службах?

- a) Маршрутный лист
- b) Подтверждение регистрации
- c) Список участников

15. Что такое «инструктаж по технике безопасности»?

- a) Объяснение правил поведения и мер безопасности
- b) Рассказ о достопримечательностях
- c) Перерыв на обед

16. Какой вид экскурсии предполагает изучение исторических событий?

- a) Историческая
- b) Природоведческая
- c) Промышленная

17. Что такое «обратная связь» в экскурсии?

- a) Отзывы и пожелания туристов
- b) Рассказ гида
- c) Показ объектов

18. Какой вид экскурсии предполагает посещение религиозных объектов?

- a) Религиозная



- b) Литературная  
c) Промышленная
19. Что такое «чек-лист гида»?
- a) Список действий, которые нужно выполнить во время экскурсии  
b) Список участников  
c) Меню в кафе
20. Какой вид экскурсии предполагает посещение театров и концертных залов?
- a) Театральная  
b) Историческая  
c) Природоведческая
21. Что такое «групповая динамика»?
- a) Взаимодействие участников группы между собой  
b) Перерыв на обед  
c) Рассказ гида
22. Какой вид экскурсии предполагает посещение военных объектов?
- a) Военно-патриотическая  
b) Литературная  
c) Промышленная
23. Что такое «индивидуальная экскурсия»?
- a) Экскурсия для одного человека или небольшой группы  
b) Экскурсия для большой группы  
c) Экскурсия без гида
24. Какой вид экскурсии предполагает посещение мест, связанных с искусством?
- a) Художественная  
b) Историческая  
c) Природоведческая
25. Что такое «групповая экскурсия»?
- a) Экскурсия для большой группы туристов  
b) Экскурсия для одного человека  
c) Экскурсия без гида
26. Какой вид экскурсии предполагает посещение мест, связанных с наукой?
- a) Научная  
b) Литературная  
c) Промышленная
27. Что такое «экскурсионный маршрут»?
- a) Путь, по которому движется группа  
b) Список участников  
c) Меню в кафе



28. Какой вид экскурсии предполагает посещение мест, связанных с кино?
- а) Киноэкскурсия
  - б) Историческая
  - в) Природоведческая
29. Что такое «экскурсионное обслуживание»?
- а) Организация и проведение экскурсий
  - б) Продажа билетов
  - в) Перевозка туристов
30. Какой вид экскурсии предполагает посещение мест, связанных с музыкой?
- а) Музыкальная
  - б) Литературная
  - в) Промышленная

### Вопросы для устного опроса:

#### 1. Общие вопросы

1. Что включает в себя понятие «экскурсионная услуга»?
2. Назовите основные виды экскурсий по содержанию.
3. Какие существуют формы проведения экскурсий?
4. В чем разница между обзорной и тематической экскурсией?
5. Каковы основные задачи экскурсовода?

#### 2. Организация экскурсии

6. Какие этапы подготовки экскурсии вы знаете?
7. Как составляется технологическая карта экскурсии?
8. Что такое «портфель экскурсовода» и для чего он нужен?
9. Какие методы и приемы используются при проведении экскурсии?
10. Как правильно рассчитать продолжительность экскурсии?

#### 3. Работа с группой

11. Какие правила безопасности нужно соблюдать при проведении экскурсии?
12. Как экскурсовод должен вести себя в конфликтной ситуации?
13. Какие особенности нужно учитывать при работе с детской аудиторией?
14. Как поддерживать внимание группы во время экскурсии?
15. Какие требования предъявляются к речи экскурсовода?

#### 4. Маркетинг и продажи

16. Какие каналы продвижения экскурсионных услуг вы знаете?
17. Как формируется цена на экскурсионный тур?
18. Какие документы необходимы для заключения договора на экскурсионное обслуживание?
19. Как можно повысить привлекательность экскурсии для клиентов?
20. Какие дополнительные услуги можно предложить туристам?

#### 5. Нормативные аспекты

21. Какие лицензии и разрешения нужны для проведения экскурсий?
22. Каковы обязанности экскурсовода по страхованию группы?
23. Какие санитарно-гигиенические нормы должны соблюдаться при организации экскурсии?
24. Какова ответственность экскурсовода за сохранность объектов показа?
25. Какие современные технологии используются в экскурсионной деятельности?



#### 4.6. Оценка по учебной и (или) производственной (по профилю специальности) практике

##### 4.6.1 Виды работ учебной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

| Виды работ   | Проверяемые результаты                           |
|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"><li>1. Знакомство с правилами прохождения учебной практики.</li><li>2. Инструктаж по охране труда, противопожарной безопасности.</li><li>3. Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами</li><li>4. Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</li><li>5. Проведение инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</li><li>6. Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии</li><li>7. Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения</li><li>8. Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья</li><li>9. Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание</li></ol> | ПК 2.1., ПК 2.2<br><br>ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09 |

##### 4.6.2 Виды работ производственной практики и проверяемые результаты обучения по профессиональному модулю:

| Виды работ   | Проверяемые результаты            |
|--|-----------------------------------|
| Формирование группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах | ПК 2.1, ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09 |
| Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)                          | ПК 2.2, ОК 01-ОК 05, ОК 07, ОК 09 |

#### 5. Фонд оценочных средств для аттестации по модулю<sup>1</sup> квалификационный экзамен - 6 семестр

*Задания к аттестации по модулю формируются 3 способами:*

1. Задания, ориентированные на проверку освоения вида деятельности (всего модуля) в целом.
2. Задания, проверяющие освоение группы компетенций, соответствующих определенному разделу модуля.



## ПАСПОРТ

### Назначение:

ФОС предназначен для контроля и оценки результатов освоения профессионального модуля ПМ.02 «Предоставление экскурсионных услуг» по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

## ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА

## УСЛОВИЯ

Количество вариантов каждого задания / пакетов заданий для экзаменуемого: 1 вариант – тестовых заданий (теоретическая часть), 1 вариант – ситуация (практическая часть)

Время выполнения каждого задания: тестовые задания (теория) – 2 часа, ситуация (практика) – 4 часа.

Оборудование: Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: рабочие места (25-30) по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер; аудиовизуальные средства обучения; программное обеспечение общего и профессионального обучения.

## КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ

### 1) Ход выполнения задания

| Коды проверяемых компетенций  | Показатели оценки результата   | Оценка (да / нет) |
|---|--|-------------------|
| ПК 2.1<br>ПК 2.2<br>ОК 01<br>ОК 02<br>ОК 03<br>ОК 04<br>ОК 05<br>ОК 07<br>ОК 09 | Наличие аттестационного листа по результатам прохождения производственной практики с указанием качественного выполнения всех видов работ.<br>Наличие и качественное выполнение докладов, сообщений и рефератов, содержание которых соответствует выданному заданию.<br>Оформление докладов, сообщений и рефератов в соответствии с требованиями Положения об оформлении текстовых документов.<br>Наличие проверенных и защищенных отчетов по выполненным практическим работам при изучении междисциплинарного курса профессионального модуля |                   |

### Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации

1. Что такое экскурсионное обслуживание?

2. Какие основные виды экскурсий вы знаете?

3. Задания, проверяющие освоение отдельной компетенции внутри профессионального модуля.



3. Что такое «объект экскурсии»? Приведите примеры.
4. Какие документы необходимы для организации экскурсии?
5. Что такое «маршрутный лист» и для чего он используется?
6. Какие этапы включает подготовка экскурсии?
7. Что такое «технологическая карта экскурсии»?
8. Какие обязанности выполняет экскурсовод во время экскурсии?
9. Как организовать встречу группы в начале экскурсии?
10. Что такое «инструктаж по технике безопасности» и когда он проводится?
11. Какие меры безопасности необходимо соблюдать при проведении экскурсии?
12. Как организовать перерыв во время экскурсии?
13. Что такое «логический переход» в экскурсии?
14. Как экскурсовод должен реагировать на вопросы туристов?
15. Какие методы используются для привлечения внимания группы во время экскурсии?
16. Как организовать завершение экскурсии?
17. Что такое «обратная связь» и как ее собирать от туристов?
18. Какие особенности имеет сопровождение детских групп?
19. Как организовать экскурсию для людей с ограниченными возможностями?
20. Что делать, если турист потерялся во время экскурсии?
21. Какие действия предпринять, если турист получил травму на экскурсии?
22. Как экскурсовод должен вести себя в конфликтной ситуации?
23. Какие особенности имеет проведение экскурсии на иностранном языке?
24. Как организовать экскурсию в плохую погоду?
25. Что такое «групповая динамика» и как ею управлять?
26. Какие инструменты используют экскурсоводы для улучшения восприятия информации?
27. Как организовать экскурсию в музей?
28. Какие особенности имеет проведение автобусной экскурсии?
29. Как организовать экскурсию на природе (например, в заповеднике)?
30. Какие современные технологии могут быть использованы в экскурсионной деятельности?

## **6. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

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

**Кабинеты:**

- менеджмента и управление персоналом;
- организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро

**оснащенных оборудованием:**

- посадочные места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;



- экран, проектор, магнитная доска;
- дидактические пособия;
- программное обеспечение;
- видеофильмы по различным темам;

**техническими средствами:**

- видеооборудование (мультимедийный проектор с экраном или телевизор, или плазменная панель);
- компьютеры по количеству посадочных мест;
- профессиональные компьютерные программы.

**Учебно – производственная мастерская «Лаборатория туризма»**

## **7. Информационное обеспечение реализации программы профессионального модуля**

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

### **7.1. Основные печатные издания**

1. Аносова, Т. Г. Технологии комфорта: учебное пособие для СПО / Т. Г. Аносова, Ж. Танчев. – 2-е изд. – Саратов, Екатеринбург: Профобразование, Уральский федеральный университет, 2019. – 71 с. – ISBN 978-5-4488-0407-6, 978-5-7996-2813-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/87883>
2. Гатауллина, С.Ю., Предоставление экскурсионных услуг: учебник / С.Ю. Гатауллина, А.Б. Косолапов, И.Ю. Кушнарева. — Москва: КноРус, 2021. — 236 с. — ISBN 978-5-406-07901-0. — URL:<https://book.ru/book/938395> (дата обращения: 13.07.2022). — Текст: электронный.
3. Захарова, Н. А. Основы безопасности в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 165 с. – ISBN 978-5-4488-0487-8, 978-5-4497-0401-6. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93542>
4. Захарова, Н. А. Основы страхования и статистического учета в туризме: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 212 с. – ISBN 978-5-4488-0468-7, 978-5-4497-0398-9. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93546>
5. Захарова, Н. А. Соблюдение туристских формальностей: учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. – Саратов, Москва: Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. – 219 с. – ISBN 978-5-4488-0732-9, 978-5-4497-0402-3. – Текст: электронный // Электронный



ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/93548>

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

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

8. Матюхина, Ю.А., Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. — Москва: КноРус, 2023. — 223 с. — ISBN 978-5-406-10252-7. — URL:<https://book.ru/book/944926> (дата обращения: 13.07.2022). — Текст: электронный.

9. Раптанова, И. Н. English for service and tourism industry = Английский язык в сфере обслуживания и туризма: учебное пособие для СПО / И. Н. Раптанова, К. Г. Чапалда. – Саратов: Профобразование, 2020. – 118 с. – ISBN 978-5-4488-0681-0. – Текст: электронный // Электронный ресурс цифровой образовательной среды СПО PROФобразование: [сайт]. – URL: <https://profspo.ru/books/91837>

## 7.2. Основные электронные издания

Электронно-библиотечная система <https://book.ru/>

Электронно-библиотечная система <https://znanium.ru/>

Образовательная платформа Профобразование <https://profspo.ru/>

## 7.3. Дополнительные источники

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

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

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

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