

3.3. Рабочая программа профессионального модуля

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)»

Дополнительный профессиональный блок/Профессиональный цикл

СОДЕРЖАНИЕ

**1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

**3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

**4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

«ПМ.05 Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)»

1.1. Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающийся должен освоить вид деятельности «Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида) (предоставление экскурсионных услуг)» и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций¹⁰

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 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, сформированных по запросу работодателя(ей)
ВД 5	Выполнение работ по должности служащего ассистент экскурсовода (гида) (предоставление экскурсионных услуг)
ПК 5.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах
ПК 5.2.	Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)

¹⁰ В данном подразделе указываются только те компетенции, которые формируются в рамках данного модуля и результаты которых будут оцениваться в рамках оценочных процедур по модулю.

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Владеть навыками	Н.5.1.01	Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги
	Н.5.1.02	Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии
	Н.5.1.03	Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами
	Н.5.1.04	Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги
	Н.5.1.05	Формирования программ экскурсионного обслуживания материалов для проведения
	Н.5.1.06	Оформления экскурсионной документации
	Н.5.2.01	Организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
	Н.5.2.02	Оперативного информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
	Н.5.2.03	Обеспечения соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
	Н.5.2.04	Предоставления путевой информации по маршруту экскурсии
	Н.5.2.05	Контроля за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
	Н.5.2.06	Разработки и планирования маршрута (по видам туризма)
	Н.5.2.07	Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута
Уметь	У.5.1.01	Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг
	У.5.1.02	Принимать заказы на экскурсионные услуги
	У.5.1.03	Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги
	У.5.1.04	Регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения
	У.5.1.05	Использовать систему электронных путевок
	У.5.2.01	Организация посещения объектов экскурсионного показа
	У.5.2.02	Обеспечение экскурсоводов (гидов) информацией о

		маршрутах экскурсий
	У.5.2.03	Определять тему и составлять маршрут экскурсии
	У.5.2.04	Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий
	У.5.2.05	Составлять методическую разработку экскурсии
	У.5.2.06	Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию
	У.5.2.07	Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий
	У.5.2.08	Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма)
Знать	3.5.1.01	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела
	3.5.1.02	Особенности субъекта Российской Федерации. Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
	3.5.1.03	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	3.5.1.04	Основы делопроизводства
	3.5.1.05	Этика и культура межличностного общения
	3.5.2.01	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела
	3.5.2.02	Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)
	3.5.2.03	Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
	3.5.2.04	Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
	3.5.2.05	Основы делопроизводства
	3.5.2.06	Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
	3.5.2.07	Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
	3.5.2.08	Теоретические основы экскурсионной деятельности

	3.5.2.09	Этика и культура межличностного общения
	3.5.2.10	Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

3.2. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

Всего часов 372

в том числе в форме практической подготовки 246

Из них на освоение МДК 244

в том числе самостоятельная работа 12

практики, в том числе учебная 72

производственная 36

Промежуточная аттестация 40

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Для специальности

Коды профессиональных и общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Всего, час.	В т.ч. в форме практической подготовки	Объем профессионального модуля, ак. час.						
				Обучение по МДК					Практики	
				Всего	В том числе				Учебная	Производственная
					Лабораторных и практических занятий	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа ¹¹	Промежуточная аттестация		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	80	50	80	50	-	4	-		
ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	80	38	80	38	-	4	10		
ПК 5.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК	Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении	84	50	84	50	-	4	-		

¹¹ Самостоятельная работа в рамках образовательной программы планируется образовательной организацией в соответствии с требованиями ФГОС СПО в пределах объема профессионального модуля в количестве часов, необходимом для выполнения заданий самостоятельной работы обучающихся, предусмотренных тематическим планом и содержанием междисциплинарного курса.

09	маршрута (по видам туризма)									
	Учебная практика	<i>72</i>	<i>72</i>						<i>72</i>	
	Производственная практика	<i>36</i>	<i>36</i>							<i>36</i>
	Промежуточная аттестация	<i>20</i>								
	<i>Всего:</i>	<i>372</i>	<i>246</i>	<i>244</i>	<i>138</i>	<i>-</i>	<i>12</i>	<i>40</i>	<i>72</i>	<i>36</i>

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. ч. / в том числе в форме практической подготовки, акад. ч.	Код ПК, ОК	Код Н/У/З
1	2	3	4	5
Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		80/50		
МДК 05.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг		80/50		
Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути усовершенствования	Содержание	40	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3 5.1.01- 3.5.1.06, У 5.1.01- У.5.1.05
	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.			
	В том числе практических занятий и лабораторных работ			
Определение способов оптимизации обработки заказов	5	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 5.1.01- У.5.1.05	
Способы улучшения обработки и оформления заказов	5			
Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг	15			Н 5.1.01- Н.5.1.06
Тема 1.2. Оформление и обработка заказов	Содержание	40	ПК 5.1.	3 5.1.01-
	Теоретические аспекты оформления и обработки заказов			

клиентов	Технология работы с клиентами и их обслуживанию.		ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3.5.1.06, У 5.1.01- У.5.1.05
	Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов.			
	Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.			
	В том числе практических занятий и лабораторных работ	25		
	Мониторинг предложений экскурсионных бюро.	5	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 5.1.01- У.5.1.05
	Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.	5		
Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.	15		Н 5.1.01- Н.5.1.06	
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 1				
1. Работа с перечнем литературных источников		4		
2. Работа с нормативной документацией				
Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг		80/38		
МДК 05.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг		8038		
Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания	Содержание	40	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3 5.1.01- 3.5.1.06, У 5.1.01- У.5.1.05
	Организация контроля качества обслуживания			
	Понятие и сущность сервиса			
	Модель качества услуги в экскурсионном бюро			
	Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро			
	Сущность и необходимость организации контроля качества услуг			
	Организация контроля качества			
	В том числе практических и лабораторных занятий	18		
	Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута	6	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 5.1.01- У.5.1.05
	Определение проблем контроля качества услуг	6		
Составление комплексной системы менеджмента качества	6	Н 5.1.01- Н.5.1.06		
Тема 2.2. Оценка качества обслуживания	Содержание	40	ПК 5.1.	3 5.1.01-
	Теоретические аспекты оценки качества обслуживания			

	экскурсионных услуг		ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3.5.1.06, У 5.1.01- У.5.1.05
	Основные методы оценки качества обслуживания			
	Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг			
	Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг			
	Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг			
	В том числе практических и лабораторных занятий	20		
	Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг	8	ПК 5.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У 5.1.01- У.5.1.05 Н 5.1.01- Н.5.1.06
	Составление характеристики экскурсионного бюро	8		
	Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг	4		
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 2				
1. Работа с перечнем литературных источников		4		
2. Подготовка доклада на тему: «Особенности организации туристского маршрута»				
3. Работа с нормативной документацией				
Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		84/50		
МДК 05.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		84/50		
Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности	Содержание	42	ПК 5.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02 КК 03	3 5.2.01- 3.5.2.10, У 5.2.01- У.5.2.08
	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.			
	В том числе практических и лабораторных занятий			
	Применение законодательства на практике.	8	ПК 5.2. ОК 01 – ОК	У 5.2.01-
Анализ использования туристических ресурсов для проведения	8			

	экскурсий. Определение современных проблем экскурсионной деятельности.	8	05; ОК 09 КК 01, КК 02 КК 03	У.5.2.08 Н.5.2.01- Н.5.2.07
Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов	Содержание	42	ПК 5.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	3.5.2.01- 3.5.2.10, У.5.2.01- У.5.2.08
	Понятие и сущность туристского маршрута. Его организация.			
	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.			
	В том числе практических и лабораторных занятий	26		
Разработка маршрута (по видам туризма)	13	ПК 5.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 09 КК 01, КК 02	У.5.2.01- У.5.2.08 Н.5.2.01- Н.5.2.07	
Определение техники безопасности по каждому виду туризма.	13			
Примерная тематика самостоятельной учебной работы при изучении раздела 3 1. Работа с перечнем литературных источников. 2. Работа с нормативной документацией. 3. Подготовка к промежуточной аттестации.		4		
Учебная практика Виды работ - Ознакомление с должностными обязанностями персонала экскурсионного бюро. - Изучение перечня основных и дополнительных услуг. - Изучение особенностей по разработке маршрута и расчёта его стоимости. - Изучение правила по технике безопасности. - Формирование навыков работы со стандартным программным обеспечением для организации делопроизводства - Проектирование маршрутов с учетом запросов потребителей.		72		

- Формирование технологической карты маршрута. - Разработка программы обслуживания туристов. - Организация обслуживания туристов в программном туризме. - Рассчитать маршрут по заданным позициям			
Производственная практика Виды работ - Проведение маркетинговых исследований рынка экскурсионных услуг - Разработка экскурсионного маршрута (по видам туризма)	36		
Промежуточная аттестация	30		
Всего	372		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинеты «Менеджмента и управления персоналом»; «Основ маркетинга»; «Организации деятельности сотрудников экскурсионного бюро», оснащенные в соответствии с п. 6.1.2.1 образовательной программы по специальности.

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

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

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

3.2.1. Основные печатные издания

1. Матюхина, Ю.А. Экскурсионная деятельность: учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. – Москва: КНОРУС, 2021

3.2.2. Дополнительные источники

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

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

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

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

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 5.1. Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) Проведение инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ПК 5.2. Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение задач по оформлению и обработке заказов. Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Владеть техникой количественной оценки и анализа информации Владеть методикой хранения и поиска информации	Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Осуществлять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Пользоваться техническими средствами связи: рациями, телефонами, а также спутниковыми навигационными системами Взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе. Использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Поддерживать коммуникацию с клиентом или группой Поддерживать коммуникацию с клиентами, оказывать помощь, консультирование и инструктирование клиентов во время путешествия Осуществлять коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Знать общие принципы охраны природы Применять меры безопасности во время прохождения маршрута. Знать основные способы соблюдения экологической безопасности и минимизации негативного воздействия на природу при проведении путешествий в лесной и горной местности</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном</p>	<p>Знать нормативные документы, регламентирующие организацию экскурсионной деятельности Планирование мероприятий по минимизации</p>	<p>Экспертное наблюдение за выполнением работ на практике</p>

и иностранном языках	негативного воздействия на природу	
----------------------	------------------------------------	--