

Министерство общего и профессионального образования Свердловской области

Государственное автономное профессиональное образовательное
учреждение Свердловской области

**«КОЛЛЕДЖ УПРАВЛЕНИЯ И СЕРВИСА «СТИЛЬ» (ГАПОУ
СО КУиС «СТИЛЬ»)**

Белинского ул., 91, Екатеринбург, 620026

телефон: 251-38-70 факс: 251-89-57

E-mail: lic_style@mail.ru



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
программа профессиональной переподготовки

Наименование программы: ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКО-
ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Вид профессиональной деятельности и(или) квалификация:

- код 04.005 - экскурсионная деятельность, квалификация: организатор экскурсий, экскурсовод(гид), гид-переводчик
- код - 33.023, деятельность по подготовке, сопровождению, обслуживанию и обеспечению безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов

Категория слушателей: работники и руководители предприятий туризма

Уровень квалификации: 5, 6

в соответствии с «Уровнями квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов» (утв. приказом Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н)

Объем: 256/7 (часов / зачетных единиц)

Срок обучения: 2023 г.

Форма обучения: очная

Екатеринбург, 2023 г.

ОРГАНИЗАЦИЯ-РАЗРАБОТЧИК:

ГАПОУ СО «Колледж управления и сервиса «Стиль»»

СОСТАВИТЕЛИ-РАЗРАБОТЧИКИ:

САФОНОВА

Людмила Валентиновна

канд. пед. н., доцент, эксперт ТК-401 Ростуризма по стандартизации «Туризм и сопутствующие услуги», эксперт Росстандарта по сертификации туристских услуг и услуг средств размещения, разработчик Системы добровольной сертификации услуг туристической индустрии «ТуризмВРоссии-сервисикачество»
(зарегистрирована в Едином реестре 22 октября 2020 г., регистрационный № РОСС RU.32322.04ТСК0), директор ООО «Центр оценки квалификаций «Эксперт», г. Екатеринбург

ВЛАДЫКИНА

Ирина Александровна

мастер-эксперт по компетенции «Организация экскурсионного обслуживания» по оценке соответствия стандартам WorldSkills Russia, экскурсовод 6 уровня квалификации, 1 квалификационной категории

РИГАС

Анна Александровна

преподаватель спец дисциплин высшей квалификационной категории по направлению Сервис и туризм.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1. Нормативно-правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:
федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

постановление Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов»;

приказ Минтруда России от 12 апреля 2013 г. № 148н «Об утверждении уровней квалификаций в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

письмо Минобрнауки России от 30.03.2015 N АК-821/06 "О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей";

Система добровольной сертификации услуг туристической индустрии «Туризм в России - Сервис и качество» (СДС ««Туризм в России - Сервис и качество»), зарегистрирована в Едином реестре 22 октября 2020 г., регистрационный № РОСС RU.32322.04ТСК0.

Программа разработана на основе требований Федерального государственного образовательного стандарта (ФГОС) по специальности 43.02.10 «Туризм», приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 № 474 к результатам освоения образовательной программы.

Программа разработана на основе профессионального(ых) стандарта(ов) и других квалификационных требований:

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «Экскурсовод (гид)», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 10 июня 2021 г. № 394н, рег № 162, код 04.005 – Экскурсионная деятельность;

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ «Инструктор-проводник», утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 сентября 2017 г. № 702н, рег. № 1092, код 33023 - Деятельность по подготовке, сопровождению, обслуживанию и обеспечению безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов;

ГОСТ 32611 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов:

ГОСТ 32612 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования:

ГОСТ 32613 Туристские услуги. Услуги туризма для людей с ограниченными физическими возможностями. Общие требования:

ГОСТ Р 55318-2012 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов;

ГОСТ Р 53522 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения:

ГОСТ Р 54600 Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования:

ГОСТ Р 54604 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.

ГОСТ Р 50646 Услуги населению. Термины и определения:

ГОСТ Р 55318 Туристские услуги. Общие требования к персоналу туроператоров и турагентов;

ГОСТ Р 50681 Туристические услуги. Проектирование туристских услуг;

ГОСТ Р 52113 Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг;

Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1852 "Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта".

2. Требования к обучающимся

Минимальный уровень образования: среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена, высшее образование – бакалавриат. Наличие практического опыта работы не менее трех лет в сфере туристско-экскурсионной деятельности.

3. Цель и планируемые результаты обучения

Программа направлена на освоение (совершенствование) следующих профессиональных компетенций по видам профессиональной деятельности

Совершенствуемые виды деятельности	Совершенствуемые профессиональные компетенции	Приобретаемый практический опыт	Умения	Знания
-	ПК 1.1 Осуществлять контроль качества предоставления туристско-экскурсионных услуг	применения нормативно-правовой документации, регламентирующей туристско-экскурсионную деятельность; оценки соответствия базовых знаний, умений и навыков, требованиям профстандартов и Национальным стандартам (ГОСТ Р), необходимым для обеспечения качества и безопасности услуг экскурсовода(гида) и инструктора-проводника на природных маршрутах.	применять методы контроля применения технических регламентов, стандартов, технических условий и документов по управлению качеством туристских услуг	законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные правовые акты организации сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий.

4. Формы и организация итоговой аттестации

Итоговая аттестация: проводится в форме защиты проектной работы.

Тематика проектных работ:

1. Разработка программы туристско-экскурсионного обслуживания туристов на региональном этапе Национального маршрута.
2. Разработка оценочных средств квалификационного экзамена экскурсоводов(гидов) и инструкторов-проводников для СДС «Туризм в России – сервис и качества».

5. Распределение учебных дисциплин

№ п/п	Наименование учебной дисциплины	ФИО преподавателя
1.	ОПД.01 Туристско-экскурсионная деятельность в индустрии туризма	Владыкина И. А.-12
2.	ОПД.02 Нормативно-правовое обеспечение туристского обслуживания	Ригас А.А..-12
3.	ОПД.03 Экспертиза качества и безопасности туристско-экскурсионного обслуживания	Ригас А.А.-18
4.	ПМ.01 Организационное обеспечение туристско-экскурсионных услуг	
5.	МДК 01.01 Организация туристского обслуживания	Владыкина И. А.-24
6.	МДК 01.02 Разработка программ туристско-экскурсионного обслуживания	Владыкина И. А.-24
7.	Производственная практика ПП 01.	Ригас А.А.-36
8.	ПМ.02 Методические основы проведения экскурсий	
9.	МДК 02.01 Формы и методы проведения экскурсий	Владыкина И. А.-24
10.	МДК 02.02 Стандартизация экскурсионной деятельности	Ригас А.А -24
	МДК 02.03. Методика и техника проведения экскурсий	Владыкина ИА-24
	МДК 02.04. Аттестация экскурсовода(гида)	Ригас А.А -12
11.	Преддипломная практика	Ригас А.А.-40

2. УЧЕБНО-ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей), практик	Формы промежуточной аттестации	Обязательные учебные занятия		Самостоятельная работа обучающихся (при наличии)		Всего (час.)	
			Всего (час.)	в т. ч. Лаборатор. и практические занятия (час.)	Всего (час.)	в т. ч. консульт. при выполнении сам. работы (час.)		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	ОП.00 Общепрофессиональный цикл		42	18	4	-		42
1.	ОПД.01 Туристско-экскурсионная деятельность в индустрии туризма	-	12	6	-			
2.	ОПД.02 Нормативно-правовое обеспечение туристского обслуживания	-	12	6	2	-		
3.	ОПД.03 Экспертиза качества и безопасности туристско-экскурсионного обслуживания	ДЗ	18	6	2	-		
2.	П.00 Профессиональный цикл		132	76	18	8	36	168
4.	ПМ.01 Организационное обеспечение туристско-экскурсионных услуг	ДЗ	48	24	8	4		
	МДК 01.01 Организация туристского обслуживания	-	24	12	4	2		
	МДК 01.02 Разработка программ туристско-экскурсионного обслуживания	-	24	12	4	2		
5.	Производственная практика ПШ 01.	ДЗ					36	
6.	ПМ.02 Методические основы проведения экскурсий	ДЗ	84	52	10	4		
	МДК 02.01 Формы и методы проведения экскурсий	-	24	12	4	-		
	МДК 02.02 Стандартизация экскурсионной деятельности	-	24	12	2	2		
	МДК 02.03 Методика и техника проведения экскурсий	-	24	16	2	2		
	МДК 02.04 Аттестация экскурсовода(гида)	-	12	12	2	2		
7.	Производственная практика ПШ 02.	ДЗ					40	
8.	Преддипломная практика	ДЗ				2	40	40
9.	Итоговая аттестация	Э					6	6
Всего по программе:			174	90	22	10	76	256

КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Наименование учебных курсов, дисциплин (модулей), практик	Виды учебной нагрузки	Месяцы												Всего часов
			Ноябрь – декабрь												
			Номера календарных недель												
			31	32	33	34	35	36	37	38	39				
			Порядковые номера недель обучения												
			1	2	3	4	5	6	7	8	9				
1.	ОПД.01 Туристско-экскурсионная деятельность в индустрии туризма	обяз. уч. з. сам. р. с.	T6/П6												12
2.	ОПД.02 Нормативно-правовое обеспечение туристского обслуживания	обяз. уч. з. сам. р. с.	T6/П6												12
	ОПД. 03 Экспертиза качества и безопасности туристско-экскурсионного обслуживания	обяз. уч. з. сам. р. с.	T12/П6	2											18
3.	МДК 01.01 Организация туристского обслуживания	обяз. уч. з. сам. р. с.		T6/П6	T6/П6										24
	МДК 01.02 Разработка программ туристского обслуживания	обяз. уч. з. сам. р. с.		T6/П6	T6/П6	T6/П6									24
4.	МДК02.01 Формы и методы проведения экскурсий	обяз. уч. з. сам. р. с.				T6/П6									24
5.	МДК 02.02 Стандартизация экскурсионной деятельности	обяз. уч. з. сам. р. с.				T4/П8	T4/П8								24
6.	МДК 02.03 Методика и техника проведения экскурсий	обяз. уч. з. сам. р. с.					T6/П6	T6/П6							24
7.	МДК 02.04 Аттестация экскурсовода(гида)	обяз. уч. з.								T4/П8					12
8.	Производственная практика							36							36
9.	Преддипломная практика												40		40
10.	Итоговая аттестация														6
11.	Всего часов по программе:														256
12.	Всего часов в неделю		24	30	24	24	36	24	24	24	24	40	24	40	

3. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Наименование модуля, разделов и тем	Содержание обучения
ОП.00 Общепрофессиональный цикл	
ОПД.01 Туристско-экскурсионная деятельность в индустрии туризма (12 часов)	Тема 1. Структура туристской индустрии (4 ч.) <i>Лекция (2ч.).</i> Субъекты и объекты туристской индустрии: понятийный аппарат, структура. <i>Практическое занятие (2 ч.):</i> Взаимодействие субъектов и объектов туристской индустрии.
	Тема 2. Особенности и виды туристско-экскурсионной деятельности (4 ч.). <i>Лекция (2ч.):</i> Туристская услуги: туроператорские, турагентские и экскурсионные. <i>Практикум (2ч.):</i> Классификатор видов экономической деятельности в сфере гостеприимства и туризма.
	Тема 3. Туристские ресурсы: понятие, структура, направления развития (4 ч.). <i>Лекция (2 ч.).</i> Туристские ресурсы регионов РФ: Туристские дестинации. Туристские кластеры. Пространственное распределение туристских потоков. Перспективы развития туристской индустрии. <i>Практическое занятие (2 ч):</i> «Туристские ресурсы региона (по выбору)».
ОПД.02 Нормативно-правовое обеспечение туристского обслуживания (12 часов)	Тема 1. Правовые основы туристской деятельности: структура нормативно-правового обеспечения туризма (6 ч.). <i>Лекция (4 ч.).</i> Законодательство Российской Федерации в сфере туризма: Федеральные законы, Указы Президента, Постановления Правительства и национальные стандарты, регулирующие туристскую деятельность <i>Практикум (2 ч.).</i> Экспертно-аналитическая сессия «Перечень нормативно-правовых актов туристской организации».
	Тема 2. Национальная система квалификаций (6 ч.) <i>Лекция (2 ч.).</i> Национальная система квалификаций в сфере туризма и гостеприимства <i>Семинар-практикум (4 ч.).</i> Виды деятельности туристско-экскурсионного предприятия: функции специалистов туристско-экскурсионного предприятия, взаимодействие с поставщиками услуг, экскурсионно-методическая работа, организация приема туристов и экскурсантов.

<p>ОПД.03 Экспертиза качества и безопасности туристско-экскурсионного обслуживания (18 часов)</p>	<p>Тема 1. Процедуры оценки качества и безопасности туристско-экскурсионного обслуживания (4 ч.)</p> <p><i>Лекция (2 ч.).</i> Управление качеством туристско-экскурсионного обслуживания в туристской компании.</p> <p><i>Лекция (2 ч.).</i> Разработка процессов управления качеством туристско-экскурсионного обслуживания.</p>
	<p>Тема 2. Параметры и критерии оценки качества и безопасности туристско-экскурсионного обслуживания (4 ч.)</p> <p><i>Лекция (2 ч.).</i> Способы оценки качества и безопасности туристско-экскурсионного обслуживания.</p> <p><i>Лекция (2 ч.).</i> Технология разработки чек-листов по оценке качества и безопасности туристско-экскурсионного обслуживания.</p>
	<p>Тема 3. Санитарно-эпидемиологические требования к качеству и безопасности туристско-экскурсионного обслуживания (10 ч.)</p> <p><i>Лекция (2 ч.).</i> Санитарные нормы, регулирующие туристскую деятельность на природных маршрутах.</p> <p><i>Лекция (2 ч.).</i> Санитарные нормы, регулирующие экскурсионную деятельность на культурно-познавательных маршрутах.</p> <p><i>Тренинг (6 ч.).</i> Тренинг экспертных компетенций в оценке соответствия качества туристско-экскурсионного обслуживания</p>
<p>II.00 Профессиональный цикл</p>	
<p>ПМ.01 Организационное обеспечение туристско-экскурсионных услуг</p>	
<p>МДК 01.01 Организация туристского обслуживания (24 часа).</p>	<p>Тема 1. Организационно-правовые основы туристского обслуживания (2 ч.).</p> <p><i>Лекция (2 ч.).</i> Формы (индивидуальная и коллективная) туристского обслуживания. Организация обслуживания. Туристские формальности.</p>
	<p>Тема 2. Формирование туристского продукта (8 ч.)</p> <p><i>Лекция (4 ч.).</i> Туристский продукт как комплекс туристских услуг.</p> <p><i>Практикум (4 ч.).</i> Проектирование турпродукта. Разработка замысла, программы и экспериментальная проверка турпродукта на маршруте.</p>
	<p>Тема 3. Продвижение туристского продукта (4 ч.)</p> <p><i>Лекция (2 ч.).</i> Комплекс мероприятий по продвижению турпродукта. Реклама. Личные продажи. Стимулирование сбыта турпродукта. Связи с общественностью.</p> <p><i>Практикум (2 ч.).</i> Способы продвижения</p>

	<p>туристского продукта на внутреннем рынке.</p> <p>Тема 4. Реализация туристского продукта (4ч.) <i>Лекция (2 ч.).</i> Каналы сбыта турпродукта. Порядок оказания услуг. Договорные отношения по реализации турпродукта. Ответственность сторон по договору. <i>Практикум (2 ч.).</i> Правила оказания услуг по реализации туристского продукта: путешествие, поход, экскурсия.</p> <p>Тема 5. Разработка программ туристско-экскурсионного обслуживания для Национальных маршрутов (6 ч.) <i>Лекция (2 ч.)</i> Требования к приему туристских групп на Национальных маршрутах. <i>Практикум (4 ч.)</i> Разработка программы приема туристских групп на региональном этапе Национального маршрута.</p>
<p>МДК 01.02 Разработка программ экскурсионного обслуживания (24 часа)</p>	<p>Тема 1. Этапы формирования туристского продукта (6 ч.). <i>Лекция (2 ч).</i> Разработка новых уникальных туристских маршрутов. <i>Лекция (2 ч.).</i> Основные этапы формирования нового туристского продукта. Определение концепции и уникальности нового продукта. Учет основных и дополнительных услуг при формировании нового маршрута. Разработка экскурсионной программы. Требования к обеспечению безопасности на маршруте. Технологическая карта туристского путешествия. <i>Практическое занятие (2 ч.).</i> Разработка программы экскурсии к новому туристскому маршруту.</p> <p>Тема 2. Разработка туров по заказу клиентов (8 ч.) <i>Лекция (4 ч.).</i> Особенности формирования туристского продукта по заказу клиента. Учет специфики целевой аудитории и территории. Учет основных и дополнительных услуг при формировании тура по заказу клиента. <i>Практическое занятие (4 ч.).</i> Формирование туристского продукта по заказу клиента.</p> <p>Тема 3. Экономическая эффективность туристского продукта (4 ч.) <i>Лекция(2ч.).</i> Определение и расчет себестоимости и стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания, дополнительных услуг тура. <i>Практическое занятие (2 ч.).</i> Расчет себестоимости тура по заказу клиента.</p> <p>Тема 4. Экскурсионное обслуживание на Национальных туристских маршрутах (6 ч.) <i>Лекция (2 ч.).</i> Комплектование экскурсионных программ на межрегиональных туристских маршрутах.</p>

	<i>Тренинг профессиональных компетенций (4 ч.).</i> Разработка программы экскурсионного тура на региональном этапе Национального маршрута.
ПМ.02 Методические основы проведения экскурсий	
МДК 02.01 Формы и методы проведения экскурсий (24 часа)	Тема 1. Классификация, типы и виды проведения экскурсий (10 ч.) <i>Лекция (4 ч.)</i> Структура экскурсии, в зависимости от её типа и вида. – обзорная и тематическая; – загородная и городская; – производственная и музейная; – литературная, историческая, искусствоведческая, – этнографическая, экологическая, паломническая т.п. <i>Лекция (2 ч.)</i> Средства, формы и методы проведения экскурсии. <i>Практикум (4 ч.)</i> Методическая разработка (ТК) экскурсии (по выбору обучающегося).
	Тема 2. Организация и проведение экскурсии для маломобильных граждан (6 ч.) <i>Лекция (2 ч.)</i> Актуализация нормативных оснований для проведения экскурсий для маломобильных граждан. <i>Лекция (2 ч.)</i> . Лучшие практики экскурсионной деятельности с маломобильными экскурсантами <i>Практикум (2 ч.)</i> Разработка схемы маршрута и плана безопасности на экскурсионном маршруте для маломобильных экскурсантов.
	Тема 3. Техническое оснащение экскурсии (8 ч.) <i>Лекция 2.</i> Технические средства ведения экскурсии (средства аудиального и визуального восприятия объектов экскурсионного показа). <i>Практикум (6ч.)</i> Выездной практикум на комбинированную (автобусно-пешеходную) экскурсию, по отработке навыков работы с экскурсионным оборудованием в автобусе и на пешеходном маршруте.
МДК 02.02 Стандартизация экскурсионной деятельности (24 часа)	Тема 1. Стандартизации и сертификация экскурсионной деятельности (10 ч.) <i>Лекция (2 ч.)</i> . Национальные стандарты экскурсионного обслуживания. <i>Лекция (2 ч.)</i> . Стандартизация технологической документации экскурсовода. <i>Тренинг профессиональных компетенций (6 ч.)</i> . Сертификация экскурсионного обслуживания и услуг экскурсовода(гида) на маршруте. Тема 2. Документированные процедуры туристско-экскурсионной деятельности (6 ч.) <i>Лекция (2 ч.)</i> . Книга процессов туристско-экскурсионного обслуживания <i>Практикум (2 ч.)</i> . Функциональная карта

	<p>деятельности по подготовке, сопровождению, обслуживанию и обеспечению безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов.</p> <p><i>Практикум (2 ч.).</i> Функциональная карта экскурсионной деятельности.</p>
<p>МДК 02.03 Методика и техника проведения экскурсий (24 часа)</p>	<p>Тема 3. Стандартизация сопутствующих услуг на туристско-экскурсионных маршрутах (8 ч.)</p> <p><i>Лекция (2 ч.).</i> Стандарты разработки комплексной туристско-экскурсионной услуги.</p> <p><i>Тренинг профессиональных компетенций (6 ч.).</i> Оценка соответствия качества и безопасности экскурсионного обслуживания на маршруте.</p>
	<p>Тема 1. Методика проведения экскурсии (8 ч.)</p> <p><i>Лекция (4 ч.).</i> Классификация методических приемов в экскурсии</p> <ul style="list-style-type: none"> - Виды приемов показа. - Виды приемов рассказа. <p>-Методика использования наглядных пособий. -Работа экскурсовода по усвоению методических приемов.</p> <p><i>Практикум (4 ч.)</i> Отработка приемов показа и рассказа в экскурсии.</p>
	<p>Тема 2. Техника проведения экскурсии (8 ч)</p> <p><i>Лекция (4 ч.).</i> Требования к технике ведения экскурсии</p> <ul style="list-style-type: none"> знакомство экскурсовода с группой; расстановка группы у объекта; выход экскурсантов из автобуса и возвращение в автобус; <p>- использование экскурсоводом микрофона; соблюдение времени, отведенного на экскурсию в целом и раскрытие отдельных подтем; - ответы на вопросы экскурсантов. <i>Практикум (2 ч.).</i> Отработка технических навыков ведения экскурсии.</p> <p><i>Практикум (2 ч.)</i> Движение в экскурсии</p> <p>Отработка способов и форм движения в экскурсии:</p> <ul style="list-style-type: none"> движение как доставка группы к объектам показа, передвижение между объектами; движение как методический прием.
	<p>Тема 3. Типичные ошибки в методике и технике ведения экскурсии (8 ч.)</p> <p><i>Лекция (2 ч.)</i> Предупреждение типичных ошибки в ведении экскурсии -</p> <ul style="list-style-type: none"> движение группы; -правила поведения в транспорте; -вход и выход из автобуса, с катера и т.п. - правила проведения конных экскурсий и т.д. <p><i>Лекция (2 ч.)</i> Предупреждение типичных ошибок в методике проведения экскурсии</p> <ul style="list-style-type: none"> -типологические особенности экскурсантов;

	<p>– приемы разрешения конфликтных ситуаций; – уместное использование приемов показа и рассказа; – этика общения с экскурсантами.</p> <p>– особенности ведения экскурсии для маломобильных граждан; – особенности ведения экскурсии для иностранных граждан.</p> <p><i>Тренинг профессиональных компетенций (4 ч.) по отработке технических навыков ведения экскурсии.</i></p>
<p>МДК 02.04 Аттестация экскурсовода(гида) (12 часов).</p>	<p>Тема 1. Порядок обязательной аттестации экскурсовода(гида) (6 ч.) <i>Лекция (2 ч.).</i> Оценка соответствия профессиональных компетенций экскурсовода(гида), требованиям профстандарта. <i>Мастер-класс технического эксперта и практикум (4 ч.).</i> по отработке навыков по обеспечению качества и безопасности экскурсантов на городских экскурсионных маршрутах, навыков показа и рассказа в экскурсии.</p> <p>Тема 2. Порядок обязательной аттестации инструктора-проводника (6 ч.) <i>Лекция (2 ч.).</i> Оценка соответствия профессиональных компетенций инструктора-проводника требованиям профстандарта. <i>Мастер-класс технического эксперта и практикум (4 ч.)</i> по отработке навыков инструктора-проводника по обеспечению качества и безопасности на природном туристском маршруте. работа с обзорной картой региона с указанием маршрута, подъездов и отъездов и аварийных выходов; определение препятствий маршрута: перевалы, траверсы, вершины, каньоны, переправы, пороги, растительный покров, болота, осыпи, пески, снег, лед, водные участки и т.д. Отработка навыков организации бивуаков в лесной и горной местности при занятиях пешеходным туризмом и трекингом. Аварийные выходы с маршрута и определение запасных вариантов, причины изменений маршрута.</p>

4. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ДП

«ОРГАНИЗАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ТУРИСТСКО- ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»

4.1 Материально-техническое обеспечение

Реализация программы предполагает наличие учебного помещения и реализуется в выставочном зале УДТК по адресу Репина 19.

Оборудование: передвижные складные стулья и столы для обучающихся (количество рабочих мест – 26)

Технические средства обучения: – активная 2-х полосная акустическая система, микшерский пульт со стерео - каналами и процессором эффектов, стационарный приемник с звуковой, световой и текстовой индикацией, профессиональный дисплей, микрофонная стойка «журавль» (тренога), радиосистема двухканальная с двумя ручными радиомикрофонами, стойки под колонки, флипчарт магнитно-маркерный пробковый двухсторонний (на роликах), ноутбуки, веб-камера для проведения онлайн-мероприятий, штатив для камеры, манекены полноростовые, выставочные модули, модульная конструкция основного демонстрационно-выставочного пространства, выставочные стенды напольные, столик проекционный, проекторы, экран на треноге, стойка для флагов, флаги, мобильные складные столы, стулья, индукционная система для слабослышащих.

Обучающиеся проходят производственную практику на своих рабочих местах.

Обучающиеся при прохождении производственной практики осуществляют

учебную деятельность в соответствии с рабочей программой практики под контролем преподавателя.

Производственная практика обеспечивается всей необходимой учебно-методической документацией: заданием на практику, программой практики, формируемой в соответствии с перечнем тем курса, рекомендациями по выполнению заданий и т.д

4.2 Перечень рекомендуемых методических материалов, Интернет-ресурсов

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. От 03.07.2016) "О защите прав потребителей"

2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

3. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

4. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1852

5. Постановление Правительства Российской Федерации "О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры" от 7.12.1996 N 1449

6. Свод правил СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения (актуализированная редакция СНиП 35-01-2001)

7. Свод правил СП 35-101-2001 Проектирование зданий и сооружений с учетом доступности для маломобильных групп населения. Общие положения

8. Свод правил СП 31-102-99 Требования доступности общественных зданий и сооружений для инвалидов и других маломобильных групп посетителей

9. Свод правил СП 35-105-2002 Реконструкция городской застройки с учетом доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения Руководящий документ системы РДС 35-201-99

10. Порядок реализации требований доступности для инвалидов к объектам социальной инфраструктуры [10] СанПиН 42-128-4690-88

12. Санитарные правила содержания территорий населенных мест [11] Постановление Правительства Российской Федерации "О порядке предоставления инвалидам услуг по переводу русского жестового языка (сурдопереводу, тифлосурдо переводу)" от 25.09.2007 N 608 (с изменениями и дополнениями) ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения

14. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования

15. ГОСТ Р 54603-2011. Общие требования к обслуживающему персоналу

2. Учебники и учебные пособия

1. Кулаев К.В. Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы. – М.: Турист, 2004. – 96 с.

2. Емельянов Б.В. Организация работы курсов по переподготовке и подготовке экскурсоводов. – М.: Турист, 1989. – 118 с.

3. Долженко Г.П. Экскурсионное дело. – М.: ИКЦ «МарТ», 2005. – 272 с.
4. Колчков В. И. Метрология, стандартизация и сертификация: Учеб. для студ. сред. проф. обр. — М.: ВЛАДОС, 2010.
5. Измерение удовлетворенности потребителя по стандарту ИСО 9000: 2000 / Н. Хилл, Б. Сельф, Г. Роше - М.: Издательский Дом «Технологии», 2004.
6. Пакет документов ISO по внедрению систем менеджмента качества: Пособие к проектированию - Пенза: ПГУ, каф. МСК, 2005.

3. Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>
3. Консультант-справочно-правовая система. Режим доступа: <http://www.consultant.ru>
4. Электронно-библиотечная система «Университетская Библиотека». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru>

**5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ МОДУЛЮ 05.
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»**

Контроль и оценка результатов производственной практики осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий и защиты отчета о производственной практике.

Формы и методы контроля и оценки результатов производственной практики должны позволять проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Профессиональные компетенции	Показатели оценки результата
<i>ПК 5.1 Разрабатывать экскурсионную программу</i>	1) Самостоятельно отбирает экскурсионные объекты 2) Демонстрирует знания по разработке экскурсионного маршрута 3) Определяет цели и задачи экскурсии
<i>ПК 5.2 Подготавливать информационные материалы по теме экскурсии</i>	1) Составляет контрольный текст экскурсии 2) Адаптирует материал экскурсии для разных возрастных групп 3) Демонстрирует умение комплектовать «портфель экскурсовода» 4) Использует информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации).
<i>ПК 5.3 Проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя экскурсионной услуги</i>	1) Организует экскурсию в соответствии с пожеланиями клиента 2) Экскурсионный маршрут возможен для реализации на практике 3) Выявляет особые потребности тургруппы или индивидуального экскурсанта

ПК 5.4. Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии	1) Демонстрирует умение составлять инструктаж о правилах поведения во время экскурсии 2) Разрабатывает инструктаж для посещения различных достопримечательностей, в соответствии с темой экскурсии
ПК 5.5. Взаимодействовать со сторонними организациями (музеями, объектами общественного питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ	1) Организует работу со сторонними организациями 2) Демонстрирует умение организовывать экскурсию с привлечением сторонних организаций
ПК 5.6. Оформлять отчетную документацию по выполнению программы экскурсии	1) Составляет экскурсионный проект в соответствии с предъявляемыми требованиями 2) Использует инновационные технологии для презентации экскурсионного маршрута
Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата
Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес	– демонстрация устойчивого интереса к будущей профессии
Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество	– выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач в области в области технологии продаж и продвижения турпродукта, а так же в области организации турагентской деятельности; – оценка эффективности и качества выполнения;
Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность	– решение стандартных и нестандартных профессиональных задач в области технологии продаж и продвижения турпродукта, а так же в области организации турагентской деятельности;
Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития	– эффективный поиск необходимой информации; – использование различных источников, включая электронные.
Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	– работа с профессиональными программными продуктами
Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	– взаимодействие с обучающимися, преподавателями в ходе обучения
Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий	– самоанализ и коррекция результатов собственной работы

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации	– организация самостоятельных занятий при изучении профессионального модуля
Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности	– анализ инноваций в области предоставления экскурсионных услуг;
<i>Обеспечивать безопасные условия труда в профессиональной деятельности</i>	<i>– соблюдение техники безопасности</i>

РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Результатом прохождения учебной практики является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности в том числе профессиональными компетенциями (ПК).

Код	Наименование результата обучения
ПК 5.1.	Разрабатывать туристско-экскурсионные программы
ПК 5.2.	Подготавливать информационные материалы по теме экскурсии, похода, путешествия
ПК 5.3.	Оказывать услугу в соответствии с заявкой потребителя туристско-экскурсионной услуги
ПК 5.4.	Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии, похода, путешествия
ПК 5.5.	Взаимодействовать со сторонними организациями поставщиками услуг на маршруте: ООПТ, музеи, объекты общественного питания, объекты размещения, транспортные компании и иные объекты, при формировании и реализации туристско-экскурсионных программ
ПК 5.6.	Оформлять отчетную документацию по выполнению туристско-экскурсионных программ
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3.	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность
ОК 4.	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6.	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7.	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), за результат выполнения заданий
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9.	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

РАЗДЕЛ «ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ»

Оценочные материалы к учебной дисциплине

«Аттестация экскурсовода(гида) и инструктора-проводника»

I. Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки
Осуществлять контроль качества предоставления экскурсионных услуг	Процесс туристско-экскурсионного обслуживания на городских и природных маршрутах	Тестирование считается пройденным успешно при условии 80% правильно решенных заданий Граундинг - активность работы в группе

II. Комплект оценочных средств

2.1. Задания

Примеры заданий с выбором ответа для инструктора-проводника

Задание № 1: Назовите документ, на основании которого инструктор-проводник оказывает туристские услуги

Инструкция: Выберите один вариант ответа.

- Варианты ответов:
- 1) договор о реализации туристского продукта
 - 2) профессиональный стандарт
 - 3) договор возмездного оказания туристских услуг
 - 4) должностные инструкции

Задание № 2: Как называется путь следования туриста, включающий перечень всех географических пунктов и мест, последовательно посещаемых туристом во время путешествия, похода или экскурсии

Инструкция: Выберите один вариант ответа.

- Варианты ответов:
- 1) схема маршрута
 - 2) туристский маршрут
 - 3) программа путешествия
 - 4) схема автобусного маршрута

Задание № 3: Турист или иное лицо, заказывающее туристский продукт от имени туриста, в том числе законный представитель несовершеннолетнего туриста, определяют как

Инструкция: Выберите один вариант ответа.

- Варианты ответов:
- 1) заказчик туристского продукта
 - 2) исполнитель туристской услуги
 - 3) общество с ограниченной ответственностью

4) индивидуальный предприниматель

Задание №4:

Территория, обладающая туристским потенциалом для создания конкурентоспособных туристских продуктов, на которых сформирован качественный специализированный туристский продукт за счет комплексного подхода к развитию туристской и обеспечивающей инфраструктуры, называется:

Инструкция:

Выберите один вариант ответа.

Варианты ответов:

- 1) туристский кластер
- 2) туристская инфраструктура
- 3) туристская дестинация
- 4) перспективная туристская территория

Задание №5:

Совокупность свойств и характеристик услуг, определяющих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности туристов, это:

Инструкция:

Выберите один вариант ответа.

Варианты ответов:

- 1) стандарт обслуживания
- 2) качество туристских услуг
- 3) национальный стандарт
- 4) требования к сервису

Задание №6:

Документ, удостоверяющий соответствие объекта туристской индустрии требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров, это:

Инструкция:

Выберите один вариант ответа.

Варианты ответов:

- 1) свидетельство о классификации
- 2) сертификат соответствия
- 3) аттестат аккредитации
- 4) паспорт объекта

Задание №7:

Назовите документ, подтверждающий сделку туриста с туроператором/турагентом, определяющий их взаимные права и обязанности по поводу приобретения туристских услуг.

Инструкция:

Выберите один вариант ответа.

Варианты ответов:

- 1) туристский пакет
- 2) туристский продукт
- 3) договор с туристом
- 4) договор с агентом

Задание №8:

Назовите лицо или организацию, которое несет ответственность за

качество и безопасность туристского продукта:

Инструкция:

Выберите один вариант ответа.

Варианты ответов:

- 1) туроператор
- 2) турагент
- 3) инструктор-проводник
- 4) сопровождающий туристскую группу

Задание №9:

Заселение на турбазу гражданина Российской Федерации возможно только при наличии документа. Назовите его.

Инструкция:

Выберите один вариант ответа.

Варианты ответов:

- 1) паспорт гражданина РФ
- 2) загранпаспорт гражданина РФ
- 3) удостоверение личности военнослужащего РФ;
- 4) все ответы верны

Задание №10:

Заселение в гостиницу гражданина иностранного государства возможно только при наличии документа. Назовите его.

Инструкция:

Выберите один вариант ответа.

Варианты ответов:

- 1) паспорт иностранного гражданина
- 2) разрешение на временное проживание лица без гражданства
- 3) удостоверение беженца
- 4) все ответы верны

ЛИСТ ОТВЕТОВ К ТЕСТУ
к итоговому зачету «ИНСТРУКТОР-ПРОВОДНИК»

№ вопроса ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1										
2										
3										
4										

Подпись соискателя _____ / _____

Расшифровка подписи

Примеры заданий с выбором ответа для экскурсовода

- Задание №1:** Туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, постоянно проживающих в Российской Федерации
- Инструкция: *Выберите один вариант ответа.*
- Варианты ответов: А) Туризм въездной
Б) Туризм выездной
В) Туризм внутренний
Г) Туризм международный
- Задание №2:** Туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации
- Инструкция: *Выберите один вариант ответа.*
- Варианты ответов: А) Туризм въездной
Б) Туризм выездной
В) Туризм внутренний
Г) Туризм международный
- Задание №3:** Совокупность природных, историко-культурных объектов и явлений, а также социально-экономических и технологических предпосылок для организации туристской деятельности на определенной территории
- Инструкция: *Выберите один вариант ответа.*
- Варианты ответов: А) Туристский потенциал региона
Б) Объекты туристского показа
В) Туристские достопримечательности
Г) Туристское наследие
- Задание №4:** Выберите из предложенных вариантов элементы, обеспечивающие нормальное функционирование места пребывания туриста или путешественника при условии максимального удовлетворения его потребностей
- Инструкция: *Выберите один вариант ответа.*
- Варианты ответов: А) Туристский потенциал региона
Б) Объекты туристского показа
В) Туристские достопримечательности
Г) **Туристская инфраструктура**
- Задание №5:** Центр, территория со всевозможными удобствами, средствами обслуживания и услугами для обеспечения всевозможных нужд туристов называется
- Инструкция: *Выберите один вариант ответа.*
- Варианты ответов: А) Туристская дестинация
Б) Туристский кластер
В) Туристский комплекс
Г) Туристско-рекреационная зона
- Задание №6:** В соответствии с законом РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» «Право на тур, предназначенное для

реализации туристу, называется
Инструкция: Выберите один вариант ответа.
Варианты ответов: А) Ваучером
Б) Турпродуктом
В) Туристской путевкой
Г) Туристским пакетом

Задание №7: Продукт, определяющий то, что потенциально достижимо и реализуемо в перспективе привлечения и удержания туристов, путешественников, гостей, называется -

Инструкция: Выберите один вариант ответа.
Варианты ответов: А) «Ядром»
Б) Расширенным
В) Потенциальным
Г) Ожидаемым

Задание №8: Результат деятельности исполнителя (юридического лица или индивидуального предпринимателя) по удовлетворению потребностей потребителя(туриста)организации и осуществлении путешествий, отдыха и рекреации, относят к понятию

Инструкция: Выберите один вариант ответа.
Варианты ответов: А) Туристские услуги
Б) Туристский продукт
В) Мотивация услуги
Г) Удовлетворенность/неудовлетворенность потребителя

Задание №9: Комплексная туристская услуга, заключающаяся в передвижении/перемещении по какой-либо территории или акватории с общеобразовательными, познавательными, оздоровительными, санаторно-курортными, деловыми, спортивными и другими целями в течение определенного времени, определяется, как -

Инструкция: Выберите один вариант ответа.
Варианты ответов: А) Путешествие (туристское путешествие)
Б) Туристский продукт
В) Туристская поездка
Г) Туристские услуги

Задание №10: Современные предпочтения туриста

Инструкция: Выберите один вариант ответа.
Варианты ответов: А) Драйв – экстрим – уединение
Б) Море - солнце – пляж
В) Национальные традиции — пейзаж — досуг
Г) Шопинг - мода -досуг

Задание №11: Портфель экскурсовода включает:

Инструкция: Выберите один вариант ответа.

- Варианты ответов:
- А) Контрольный текст экскурсии
 - Б) Комплект наглядных пособий
 - В) Карточки объектов экскурсионного показа
 - Г) Технологическая карта экскурсии

Задание № 12: Материал экскурсии, профессиональное мастерство, ведущего экскурсию в его изложении дает возможность экскурсантам анализировать, делать необходимые выводы. Эти умения в ходе показа и рассказа экскурсантам прививает

Инструкция: Выберите один вариант ответа.

- Варианты ответов:
- А) Организатор экскурсии
 - Б) Сопровождающий экскурсантов
 - В) Экскурсовод
 - Г) Туроператор

Задание №13: Общим признаком для всех экскурсий является:

Инструкция: Выберите один вариант ответа.

- Варианты ответов:
- А) Передвижение участников по заранее составленному маршруту
 - Б) Обязательный выход из автобуса для осмотра памятников
 - В) Демонстрация действующих объектов
 - Г) Историко-архитектурное наследие

Задание №14: По месту проведения экскурсии подразделяют на

Инструкция: Выберите один вариант ответа.

- Варианты ответов:
- А) Экскурсии-прогулки
 - Б) Городские, загородные, производственные, музейные, комплексные
 - В) Экскурсии массовки
 - Г) Экскурсии экологические

Задание № 15: Какой вид воображения позволяет экскурсоводу создавать новые зрительные образы, творчески домысливать определенные части объекта. Зрительно восполнять недостающие детали

Инструкция: Выберите один вариант ответа.

- Варианты ответов:
- А) Творческое
 - Б) Наглядно-образное
 - В) Произвольное
 - Г) Абстрактное

Задание № 16: По содержанию экскурсии подразделяют на

Инструкция: Выберите один вариант ответа.

- Варианты ответов:
- А) Тематические
 - Б) Обзорные и тематические
 - В) Комбинированные
 - Г) Обзорные

№ вопроса ответ	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1										
2										
3										
4										

Подпись соискателя _____ / _____

Расшифровка подписи