

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Усынин Максим Валерьевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 07.06.2024 15:35:13
Уникальный программный ключ:
f498e59e83f65dd7c3ce7bb8a25cbbabb33ebc58

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«Международный Институт Дизайна и Сервиса»
(ЧОУВО МИДиС)**

Кафедра гостеприимства и международных бизнес-коммуникаций

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ
АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МОДУЛЮ**

ПМ.02.Б. ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

Специальность: 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Направленность (профиль): Гостиничные услуги

Квалификация выпускника: Специалист по туризму и гостеприимству

Уровень базового образования обучающегося: Среднее общее образование

Год набора: 2024

Автор – составитель: Пясецкая И.Ш.

Челябинск 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. Паспорт фонда оценочных средств	3
1.1. Область применения	3
1.2. Планируемые результаты освоения компетенций	6
1.3. Показатели оценки результатов обучения	9
2. Задания для контроля и оценки результатов	11
3. Критерии оценивания.	40

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся (далее – Фонд оценочных средств) предназначен для проверки результатов освоения профессионального модуля ПМ.02.Б.Предоставление экскурсионных услуг основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования (далее – образовательной программы) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Профессиональный модуль ПМ.02.Б.Предоставление экскурсионных услуг изучается в течение четырех семестров и включает в себя: МКД.02.Б.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг, МКД.02.Б.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг, МДК.02.Б.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма), УП.02.Б.01 Учебную практику, ПП.02.Б.01 Производственную практику.

Форма аттестации по семестрам.

Наименование	Семестр	Форма аттестации
МКД.02.Б.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	2	Контрольная работа
МКД.02.Б.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	3	Контрольная работа
	4*	Экзамен (комплексный)
МДК.02.Б.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	3	Контрольная работа
	4*	Экзамен (комплексный)
УП.02.Б.01 Учебная практика	2	Дифференцированный зачет
ПП.02.Б.01 Производственная практика	4	Дифференцированный зачет
Экзамен по модулю	4	Комплексный экзамен

Фонд оценочных средств позволяет оценить достижение обучающимися **общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:**

Общие компетенции (ОК):

ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам

ОК 02. Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности

ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.

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.

Профессиональные компетенции (ПК):

ПК 2.Б.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

ПК 2.Б.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства

В результате изучения профессионального модуля ПМ.02.Б. Предоставление экскурсионных услуг обучающиеся должны:

владеть навыками:

- консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги;
- получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами;
- поддержания контактов с туристскими информационными центрами; координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги;
- ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; 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;
- объезда (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 информирования 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 погодноклиматических 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; лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма) синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута;
- управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями; управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами; ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма); планирования и помощи в организации кормления лошадей;
- чистки и седловки лошадей; оценки состояния лошади перед выходом на маршрут;
- ухода за лошадей;
- осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте;

уметь:

- предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги;
- проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги;
- регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения;
- использовать систему электронных путевок; выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги;
- организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных;
- 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; собирать 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, безопасная проводка весла, подруливание;
- обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока;

- организовывать различные виды страховок на воде; ориентироваться в лесной и горной местности;
- ориентироваться с использованием топографических карт и компаса; ориентироваться без применения карт и компаса;
- пользоваться спутниковыми навигационными системами; ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости;
- готовить пищу в полевых условиях;
- взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе;
- использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом; проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств;
- проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек;
- работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших;
- зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших;
- оказывать первую помощь в полевых условиях;
- транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств;
- организовывать аварийные бивуаки; ремонтировать все виды снаряжения; обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт

знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела;
- особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские);
- локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;
- функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства;
- требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке;
- технология компьютерной обработки заказов на экскурсии;
- иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги;
- этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности;
- этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.

Личностные результаты реализации программы воспитания

Личностные результаты реализации программы воспитания (дескрипторы)	Код личностных результатов реализации программы воспитания
Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках. (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 16
Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения (в ред. Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	ЛР 17
Использовать знания по финансовой грамотности, планировать предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере. (в ред.	ЛР 18

Приказа Минпросвещения России от 17.12.2020 N 747)	
Необходимость самообразования и стремящийся к профессиональному развитию по выбранной специальности.	ЛР 19
Открытость к текущим и перспективным изменениям в мире труда и профессий.	ЛР 21
Активно применять полученные знания на практике.	ЛР 22
Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	ЛР 23
Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	ЛР 24
Проявлять доброжелательность к окружающим, деликатность, чувство такта и готовность оказать услугу каждому кто в ней нуждается.	ЛР 25

1.2. Планируемые результаты освоения компетенций

В результате освоения программы профессионального модуля ПМ.02.Б.Предоставление экскурсионных услуг учитываются планируемые результаты освоения общих (ОК) и профессиональных (ПК) компетенций:

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

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

ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	<p>Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе</p>
		<p>Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений.</p>
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	<p>Умения: описывать значимость своей специальности; применять стандарты антикоррупционного поведения</p>
		<p>Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения</p>
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	<p>Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона</p>
		<p>Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона</p>
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и	<p>Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные</p>

	иностранном языках	<p>темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснить свои действия (текущие и планируемые); писать простые связные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы</p> <p>Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности</p>
ПК 2.Б.1.	Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	<p>Навыки: консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами; поддержания контактов с туристскими информационными центрами; координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; 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; объезда (обхода) маршрута экскурсии оформления экскурсионной документации;</p> <p>Умения: предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг; принимать заказы на экскурсионные услуги; проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; использовать систему электронных путевок; выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов) использовать технологии компьютерной обработки</p>

		<p>заказов на экскурсионные услуги; работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; 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; собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам; бронирование транспортных услуг для организации экскурсий; организация питания туристов (экскурсантов);</p> <p>Знания: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы</p>
--	--	---

		<p>экскурсионной деятельности; этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации;</p>
ПК 2.Б.2.	<p>Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)</p>	<p>Навыки: 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 информирования 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)</p> <p>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);</p>

		<p>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)</p> <p>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; лидирования и страховки клиента или группы на технически сложных или опасных участках маршрута (по видам туризма)</p> <p>синхронизации гребли, команды и их применения при прохождении маршрута; управления судном в препятствиях с вертикальными и горизонтальными циркуляциями, пульсациями потока, сбоями струй, валами и другими неупорядоченными течениями; управления выбранными для прохождения средствами сплава: байдарками, катамаранами, рафтами; ремонта снаряжения в случае его повреждения (по видам туризма)</p> <p>планирования и помощи в организации кормления лошадей; чистки и седловки лошадей</p>
--	--	--

		<p>оценки состояния лошади перед выходом на маршрут; ухода за лошадью; осмотра лошадей и уход за лошадьми на маршруте; регистрации группы в аварийно-спасательных службах до начала путешествия (по видам туризма); организации и руководства проведением поисково-спасательных мероприятий своими силами с использованием подручных средств (по видам туризма); вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма); планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение; коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма); организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма); организации транспортировки пострадавшего; организации аварийных бивуаков; эвакуации пострадавших;</p> <p>Умения: 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</p>
--	--	---

		<p>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; обучать торможению судна при помощи весел, камней в русле, береговых выступов и структуры потока; организовывать различные виды страховок на воде; ориентироваться в лесной и горной местности; ориентироваться с использованием топографических карт и компаса; ориентироваться без применения карт и компаса</p> <p>пользоваться спутниковыми навигационными системами; ориентироваться в сложных погодных условиях и при плохой видимости; готовить пищу в полевых условиях; взаимодействовать со службами спасения и группами, находящимися в районе;</p>
--	--	--

		<p>использовать основные невербальные сигналы при работе с вертолетом; проводить поисково-спасательные работы с использованием подручных средств; проводить поисково-спасательные работы в лавинах силами одного и нескольких человек; работать с лавинными датчиками при поиске одного и нескольких пострадавших; зондировать снежный склон силами одного и нескольких человек при поиске одного и нескольких пострадавших; оказывать первую помощь в полевых условиях; транспортировать пострадавшего с использованием подручных средств; организовывать аварийные бивуаки; ремонтировать все виды снаряжения; обслуживать транспортные средства, определять неисправности и проводить мелкий ремонт;</p>
		<p>Знания: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги; этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района); теоретические основы экскурсионной деятельности; этика и культура межличностного общения; правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.</p>

1.3. Показатели оценки результатов обучения

Содержание профессионального модуля	Результаты обучения (ОК, ЛР, ПК)	Вид контроля	Наименование оценочного средства/форма контроля
2 семестр			
МКД.02.Б.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг			
Раздел 1. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг			
Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути совершенствования	ПК 2.Б.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Текущий	Проверка решения задач по теме
Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов	ЛР 16-19;21-	Текущий	Проверка решения задач по теме

Темы 1.1-1.2	25	Промежуточный	Контрольная работа
3 семестр			
МДК 02.Б.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг			
Раздел 2. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг			
Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания	ПК 2.Б.1. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Текущий	Проверка решения практических задач
Тема 2.2. Оценка качества обслуживания	ЛР 16-19;21- 25	Текущий	Проверка решения ситуационных задач
Темы 2.1.-2.2	25	Промежуточный	Комплексный экзамен
МДК 02.Б.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)			
Раздел 3. Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)			
Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности	ПК 2.Б.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Текущий	Проверка решения практических задач
Тема 3.2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов	ЛР 16-19;21- 25	Текущий	Проверка решения ситуационных задач
Темы 3.1.-3.2.		Промежуточный	Комплексный экзамен
2 семестр			
УП.02.01 Учебная практика	ПК 2.Б.1.- 2.Б.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 16-19;21- 25	Промежуточный	Дифференцированный зачет
4 семестр			
ПП.02.01 Производственная практика	ПК 2.Б.1.- 2.Б.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 16-19;21- 25	Промежуточный	Дифференцированный зачет
Экзамен по модулю	ПК 2.Б.1.- 2.Б.2. ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09 ЛР 16-19;21- 25	Итоговый	Комплексный экзамен

2. Задания для контроля и оценки результатов

Задания для контроля и оценки результатов освоения практического опыта, умений и усвоения знаний по учебной практике и по производственной практике представлены в программах практик.

2.1. Задания для текущего контроля

**МДК 02.Б.01 ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ КЛИЕНТОВ
ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ**

**РАЗДЕЛ 1. ОФОРМЛЕНИЕ И ОБРАБОТКА ЗАКАЗОВ КЛИЕНТОВ ЭКСКУРСИОННЫХ
УСЛУГ**

Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути совершенствования

Практическое задание № 1. Определение способов оптимизации обработки заказов

Задание № 1. Проведите комплексную оценку культурно-исторических объектов.

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Проведите комплексную оценку культурно-исторических объектов. Информацию об объектах, их фотографиях найдите в интернете, изучите и используйте для составления оценки. Результаты представьте в виде таблицы.

Наименование объекта	Критерии оценки							Сумма баллов
	познавательная ценность	известность	экзотичность	выразительность		медико-географические свойства		
				масштабность	фон	Акустическая среда	Комфортность сезона	

Практическое задание №2. Способы улучшения обработки и оформления заказов

Задание №1. Решите ситуационную задачу

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Ситуация №1. В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсионного обслуживания (заявка может быть оформлена в любом виде: по электронной почте, в виде текста, в виде устного представления, в аудио- или видеоформатах и пр.). Участнику необходимо:

- на основании анализа заявки подобрать подходящие предложения на сайте экскурсионного бюро/турфирмы и представить их заказчику (физическое или юридическое лицо) в письме по электронной почте с консультацией по предмету заказа (почта заказчика должна быть указана в заявке);

- согласовать с заказчиком подходящую экскурсионную программу; - оформить договор на экскурсионное обслуживание и выслать заказчику по электронной почте.

Практическое задание № 3. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг

Задание №1. Заполните форм бланков на предоставление экскурсионных услуг

Цель- формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заполните анкету-заявку на заключение договора для физического лица на оказание экскурсионных услуг

ЗАКАЗЧИК				
ФИО				
Телефон				
Электронная почта				
ИНФОРМАЦИЯ О ТУРИСТАХ				
Количество участников				
Состав участников	взрослые		дети	
Город проживания группы				

Старший группы, телефон	
-------------------------	--

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ	
Название экскурсии	
Город обслуживания	
Дата экскурсии	
Время начала	
Место встречи с экскурсоводом	
Соединение с экскурсоводом	
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ	
Транспорт	
Питание	
Проживание	

РЕКВИЗИТЫ ФИЗИЧЕСКОГО ЛИЦА	
ФИО	
Паспорт	
Серия№	
Кем выдан, когда	
Адрес регистрации	

Настоящим Заказчик заверяет, все поля данной Анкеты-Заявки, которая является неотъемлемой частью Договора оферты заполнены полностью и правильно. Заказчик ознакомился с условиями Договора оферты и приложениями к нему, ценами, программами, опубликованными на сайте Исполнителя, порядком и сроками оплаты. Заказчик подтверждает, что все положения всех статей Договора ему известны, понятны и разъяснены в полном объеме, включая ответственность Сторон и порядок внесения в Договор изменений и дополнений, выражает свое согласие с ними и обязуется их выполнять. Заказчик подтверждает, что дает согласие на передачу и дальнейшую обработку персональных данных лицам, непосредственно оказывающим услуги по настоящему Договору. Подтверждаю факт ознакомления с требованиями ФЗ РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

Задание №2. Заполните анкету-заявку на заключение договора для юридического лица на оказание экскурсионных услуг

Цель- формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заполните анкету-заявку на заключение договора для юридического лица на оказание экскурсионных услуг

ЗАКАЗЧИК			
ФИО			
Телефон			
Электронная почта			
ИНФОРМАЦИЯ О ТУРИСТАХ			
Количество участников			
Состав участников	взрослые		дети
Город проживания группы			
Старший группы, телефон			

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ	
Название экскурсии	
Город обслуживания	

Дата экскурсии	
Время начала	
Место встречи с экскурсоводом	
Соединение с экскурсоводом	
ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ТУРИСТИЧЕСКИЕ УСЛУГИ	
Транспорт	
Питание	
Проживание	

РЕКВИЗИТЫ ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА	
Наименование	
ИНН	
КПП	
ОГРН	
ОКАТО	
Юридический адрес	
Фактический адрес	
Банк	
БИК	
р/счет	
к/счет	
ЛИЦО, УПОЛНОМОЧЕННОЕ ПОДПИСЫВАТЬ ДОКУМЕНТЫ	
ФИО	
Основание	

Настоящим Заказчик заверяет, все поля данной Анкеты- Заявки, которая является неотъемлемой частью Договора оферты заполнены полностью и правильно. Заказчик ознакомился с условиями Договора оферты и приложениями к нему, ценами, программами, опубликованными на сайте Исполнителя, порядком и сроками оплаты. Заказчик подтверждает, что все положения всех статей Договора ему известны, понятны и разъяснены в полном объеме, включая ответственность Сторон и порядок внесения в Договор изменений и дополнений, выражает свое согласие с ними и обязуется их выполнять. Заказчик подтверждает, что дает согласие на передачу и дальнейшую обработку персональных данных лицам, непосредственно оказывающим услуги по настоящему Договору. Подтверждаю факт ознакомления с требованиями ФЗ РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов

Практическое задание № 1. Мониторинг предложений экскурсионных бюро.

Задание № 1. Оценка предложений экскурсионных бюро г.Челябинска и Челябинской области

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Проведите оценку предложений экскурсионных бюро г.Челябинска и Челябинской области

Практическое задание № 2. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг.

Задание №1. Проанализируйте систему бронирования экскурсионных услуг.

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Проанализируйте существующие системы бронирования экскурсионных услуг для физических и юридических лиц. Заполните таблицу

Наименование системы бронирования	Назначение системы бронирования	Предлагаемые экскурсии	Иное
-----------------------------------	---------------------------------	------------------------	------

Практическое задание № 3. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом.

Задание 1. Проанализируйте туристические компании в России и за рубежом. Представьте их характеристику в таблице.

Вид туристической компании	Название	Характеристика деятельности
Туристические компании в России		
Туристические компании за рубежом		

**МДК 02.Б.02 КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ЗАКАЗА
ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ**

**РАЗДЕЛ 2. КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ЗАКАЗА
ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ**

Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания

Практическое задание № 1. Создание условий качественного обслуживания

Задание № 1. Дайте оценку качества сервиса на предприятиях туристической индустрии, используя образец:

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заполните таблицу, отражающую условия создания качественного сервиса на предприятиях туристической индустрии, используя образец:

Условие	Характеристика
1. Соблюдение принципов современного сервиса:	
– максимальное соответствие предоставляемых услуг требованиям потребителей	постоянный анализ рынка потребителей с целью выявления наиболее востребованных услуг
–	
–	
2. Создание необходимых условий для персонала:	
–	
–	
–	
–	
–	

3. Необходимым условием качества обслуживания является эффективность взаимодействия всех элементов структуры, позволяющей немедленно исправлять ошибки и исключать возможность их повторения.	
4. Всесторонний, полный, объективный и непрерывный контроль за качеством сервиса, предполагающий:	
—	
—	
—	
—	
—	
—	

Задание № 2. Проведите оценку качества обслуживания туристов:

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Заполните таблицу, отражающую основные характеристики качества обслуживания туристов:

Характеристика	Пояснение	Примеры
— потребительское качество каждой отдельной услуги	качество услуг размещения, питания, транспорта, экскурсий	соответствие услуг требованиям клиента и заявленному качеству
—		
—		
—		
—		
—		
—		

Задание № 3. Охарактеризуйте (кратко) назначение государственных стандартов (ГОСТов)

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Охарактеризуйте (кратко) назначение приведенных ниже государственных стандартов (ГОСТов), заполните таблицу. По желанию, дополните ее другими ГОСТами, регулирующими туристскую деятельность

Название стандарта	Характеристика
ГОСТ Р 50690-2000 Туристские услуги. Общие требования.	Описывает требования к разработке туристских услуг

ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения;	
ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования;	
ГОСТ Р 50681-2010 ТУ. Проектирование Туристских услуг	
ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов	
ГОСТ 31984-2012 Услуги общественного питания. Общие требования	
ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования	
ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения.	

Тема 2.2. Оценка качества обслуживания

Практическое задание № 1. Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг

Задание № 1. Оцените эффективность экскурсионных услуг.

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Посмотрите видеозапись экскурсии. Проанализируйте методику проведения экскурсии, выделите фрагменты, когда экскурсовод применяет определенные приемы показа и рассказа. Результаты анализа представьте в таблице.

Практическое задание № 2. Составление характеристики экскурсионного бюро

Задание 1. Проведите характеристику экскурсионного бюро

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Структура экскурсионного отдела представлена следующим образом: старший менеджер (старший методист) методические секции экскурсоводов методический кабинет; методический совет (общественный совещательный орган). Определите функции и задачи каждого структурного компонента.

Практическое задание № 3. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг

Задание № 1. Проведите анализ ситуации и определите действия экскурсовода:

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Разберите устно представленные ситуации, обсудите в группе

Ситуация 1. Группа выехала на обзорную экскурсию по г. Челябинске. Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга, посадочных талонов на четко определённое место в автобусе у туристов не было. Во время посадки второй группы возникла конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время экскурсии женщине стало плохо: ее укачало. Что не предусмотрел экскурсовод? Перед поездкой экскурсовод был обязан: 1. Предупредить туристов о возможных трудностях в дороге и предложить не рисковать тем, кто плохо переносит поездку в автобусе. 2. Распределить места в автобусе: одну группу посадить в левой половине салона, другую - в правой, тогда у туристов обеих групп была бы одинаковая возможность занимать места впереди. 3. Проследить, чтобы туристы не занимали места за кабиной водителя, так как они служат ему для отдыха. При возникновении конфликтных ситуаций эти места обычно предлагают тем, кто плохо переносит поездку в автобусе.

Ситуация 2. После экскурсии по ул. Кирова группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов. Как должен поступить экскурсовод? Перед выходом из автобуса экскурсовод должен был: 1. Предупредить экскурсантов, где автобус будет их ждать. 2. Назвать номер автобуса. 3. Назначить контрольное время сбора группы и ожидания отставших (не более 20 минут). 4. Поставить в известность, куда будут отправлены вещи туристов, отставших от группы. В сложившейся ситуации экскурсовод должен: 1. Задержать отъезд группы. 2. Выяснить номер мобильного телефона и позвонить. 3. Выяснить у экскурсантов, не предупреждали ли отставшие туристы о своем уходе. 4. Проверить, остались ли их личные вещи в автобусе. 5. Если контрольное время для возвращения группы в автобус истекло, продолжить экскурсию. 6. Если в автобусе остались вещи отставших туристов, сдать их диспетчеру экскурсионной фирмы.

Ситуация 3. Туристская группа отправляется на два дня по маршруту «Челябинск - Магнитогорск - Челябинск». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона. Что должен предпринять экскурсовод? В данной ситуации экскурсовод должен: 1. Знать, что порядок взаимоотношений между АТП и туристской организацией определяется и регулируется заключенным договором. В обязанности АТП входит предоставление автобуса в соответствии с заявкой туристской фирмы: определенной марки, технически исправный, с опрятным внешним видом и соответствующей экипировкой, в том числе с исправным микрофоном. 2. Сообщить о случившемся в туристскую фирму и попросить заменить автобус (АТП расположено недалеко от места сбора группы). 3. Давать путевую информацию на остановках по пути следования, если АТП или туристская фирма не могут заменить машину из-за отсутствия резервной. В соответствии с Должностной инструкцией экскурсовод обязан не допустить срыва экскурсии. 4. После завершения экскурсии написать докладную о случившемся. Выделение технически неисправного автобуса приравнивается к непредоставлению его, и АТП будет обязано уплатить туристской фирме штраф в соответствии с размером санкций по договору.

МДК 02.Б.03 СОПРОВОЖДЕНИЕ ТУРИСТОВ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МАРШРУТА (ПО ВИДАМ ТУРИЗМА)

РАЗДЕЛ 3. СОПРОВОЖДЕНИЕ ТУРИСТОВ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ МАРШРУТА (ПО ВИДАМ ТУРИЗМА)

Тема 3.1. Организация экскурсионной деятельности

Практическое задание № 1. Применение законодательства на практике.

Задание № 1. Изучите профстандарт гида-экскурсовода.

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Изучите основы туристско-экскурсионной деятельности. Зафиксируйте письменно стандарта гида-экскурсовода.

Практическое задание № 2. Анализ использования туристических ресурсов для проведения экскурсий

Задание № 1. Разработайте аудиогид по заданной теме.

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ:

Разработка аудиогида на онлайн-платформе izi.TRAVEL (<https://izi.travel/ru>). Озвучивание «кейса» по модулю (тема аудиогида, количество точек, специфика задания).

В структуру аудиогида должны быть включены: - информация об аудиогиде; - маршрут аудиогида; - изображение объектов аудиогида; - краткий сопроводительный текст к объектам аудиогида (текст и аудио).

Практическое задание № 3. Определение современных проблем экскурсионной деятельности

Задание № 1. Изучение современных проблем экскурсионной деятельности.

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Проведите анализ экскурсионной деятельности в Челябинской области, определите перспективы развития.

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

Практическое задание № 1. Разработка маршрута (по видам туризма)

Задание №1. Выберите объект в г.Челябинске или Челябинской области. Подготовьте текст об этом объекте, а также выступление по тексту ровно на 5 минут с использованием всех требований к речи экскурсовода. Разработайте маршрут и реализуйте экскурсию по следующим этапам:

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Решите задачу, подготовьте документы и презентационный материал.

1. Определить цель и задачи маршрута.
2. Выбрать вид, тему и название экскурсии.
3. Отобрать и кратко прорецензировать литературу.
4. Изучить и отобрать экскурсионные объекты.
5. Разработать маршрут экскурсии.
6. Подготовить текст экскурсии.
7. Составить технологическую карту экскурсии.
8. Скомплектовать набор наглядных пособий и документов («Портфель экскурсовода»).
9. Презентация экскурсионного проекта.

Практическое задание № 2. Определение техники безопасности по каждому виду туризма.

Задание № 1. Решите ситуационную задачу

Цель - формирование профессиональных навыков по изученной теме.

ХОД ЗАНЯТИЯ: Разберите устно представленные ситуации, обсудите в группе

Ситуация 1. На городской экскурсии при движении по узким тротуарам в центре города один из экскурсантов постоянно сходит на проезжую часть и идет по ней. Экскурсовод сделал замечание, на что экскурсант отреагировал довольно невежливо, аргументируя тем, что ему так удобней идти. Какие действия должен предпринять экскурсовод?

Ситуация 2. На автобусной экскурсии дети в автобусе начали вставать и пересаживаться во время движения автобуса. Один ребенок зацепился за сиденье и чуть не упал. Какие действия должен предпринять экскурсовод?

2.2. Задания для промежуточной аттестации

Примерные задания для выполнения контрольной работы МКД.02.Б.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг, МКД.02.Б.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг. МКД 02.Б.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма):

Вариант 1

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения пешеходной экскурсии по г. Челябинск.
2. Перечислите правила организации туристского похода.
3. Решите ситуационную задачу:

Туристская группа отправляется на два дня по маршруту «Москва-Суздаль-Владимир-Москва». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона. Что должен предпринять экскурсовод?

Вариант 2

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения обзорной автобусной экскурсии по г. Челябинск.
2. Перечислите правила посещения культовых достопримечательностей.
3. Решите ситуационную задачу:

Во время тематической экскурсии «Москва в судьбе Марины Цветаевой» водитель автобуса отказывается заезжать в переулок к дому, в котором прошло детство поэта, и позволил себе нетактично высказаться по отношению к экскурсоводу. Действия экскурсовода в данной ситуации?

Вариант 3

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения экскурсии по НП Таганай.
2. Перечислите правила посещения зоопарков.
3. Решите ситуационную задачу:

Во время поездки по маршруту «Москва-Рязань-Константиново-Москва» несколько человек из туристской группы распивали спиртные напитки и, находясь в состоянии алкогольного опьянения, мешали проведению экскурсии. Что должен сделать экскурсовод?

Вариант 4

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения активной на велосипеде по г. Челябинск.
2. Перечислите правила посещения поведения туристов в автобусе.
3. Решите ситуационную задачу:

Группа отправилась в туристскую поездку по маршруту «Москва-Суздаль - Владимир-Москва». В дороге одному из туристов стало плохо. Как экскурсовод может помочь туристу?

Вариант 5

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения экскурсии на лошадях.
2. Перечислите правила безопасности на железнодорожном транспорте.
3. Решите ситуационную задачу:

Во время поездки по маршруту «Москва-Торжок-Тверь-Москва» туристы стали уговаривать экскурсовода и водителя изменить маршрут и заехать еще в один город в 20 км от Торжка. 1. Водитель и экскурсовод согласились изменить маршрут за дополнительную плату. 2. Экскурсовод изменил маршрут экскурсии и внес эти изменения в путевой лист водителя. Есть ли нарушения в действиях экскурсовода?

Вариант 6

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения экскурсии на действующее производство (фабрика, завод).
2. Перечислите правила безопасности на авиа транспорте.
3. Решите ситуационную задачу:

Группа выехала на однодневную экскурсию в Кеково (Турция). Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга. Во время посадки второй группы возникла конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время экскурсии женщине стало плохо: ее укачало. Что не предусмотрел экскурсовод?

Вариант 7

1. Разработайте инструктаж по технике безопасности для проведения экскурсии на яхте, теплоходе.
2. Перечислите правила безопасности на сплаве.
3. Решите ситуационную задачу:

После посещения музея на маршруте «Москва-Ясная Поляна-Москва» турист обнаружил, что оставленный им в автобусе бумажник с деньгами пропал. Можно ли было избежать этой неприятности? Чем может помочь экскурсовод туристу?

Примерные вопросы для комплексного экзамена ПМ.02.Б. Предоставление экскурсионных услуг:

1. Виды экскурсий и их классификация (по содержанию, составу участников месту проведения, способу передвижения, продолжительности, форме проведения)
2. Развитие экскурсионного дела в Челябинской области.
3. Проектирование услуги «Экскурсия»: этапы подготовки новой экскурсии
4. Показатели деятельности экскурсионного учреждения
5. Техника и особенности показа объектов.
7. Обратная связь на экскурсии.
8. Особенности проведения природоведческой экскурсии
9. Экскурсия как вид туристских услуг. Ее функции.
10. Техника ведения экскурсии.
11. Перспективы развития экскурсионного дела в Челябинской области.
12. Методика проведения городской обзорной экскурсии
13. Переход туризма и экскурсионного дела в России на коммерческую основу.
14. Особенности проведения природоведческой экскурсии.
15. Экскурсионные ресурсы Южного Урала.

16. Методика разработки схемы трассы маршрута транспортной и смешанной экскурсии.
17. Цель и задачи экскурсии и экскурсионной деятельности.
18. Методика разработки технологической карты экскурсии.
19. Идея, тема, тематика и название экскурсии.
20. Приемы показа и рассказа в методологии экскурсии.
21. Экскурсионные объекты: понятие, характеристика, классификация.
22. Современные и классические методы экскурсии.
23. Историческое развитие экскурсионной деятельности в мире.
24. Контрольный текст экскурсии. Методика разработки.
25. Перспективы развития экскурсионного дела в РФ.
26. Специфика архитектурно-градостроительных экскурсий. Методика проведения.
27. Нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности
28. Особенности проведения производственных экскурсий. Методика проведения.
29. Экскурсия как форма коммуникации.
30. Методика пректирования экскурсионного тура.
32. Подготовка технологической карты экскурсии.
33. Виды туристско-экскурсионных учреждений. Их характеристика.
34. Техника и особенности экскурсионного рассказа.

Практическое задание для комплексного экзамена ПМ.02.Б. Предоставление экскурсионных услуг:

1. Разработайте фрагмент интерактивной экскурсии по выбранной теме.

3.Критерии оценивания

Критерии оценивания практических заданий:

Оценка *"отлично"* – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, сделаны логически точные выводы.

Оценка *"хорошо"* – задание выполнено в полном объеме, даны правильные ответы на контрольные вопросы, не все выводы логически точны и правильны.

Оценка *"удовлетворительно"* – задание выполнено в полном объеме, есть ошибки в ответах на контрольные вопросы, не все выводы правильные.

Оценка *"неудовлетворительно"* – задание не выполнено, ответов нет, выводов нет.

Критерии оценивания презентации

Оценка *"отлично"* – тема раскрыта в полном объеме, доклад грамотный, презентация соответствует всем требованиям.

Оценка *"хорошо"* – незначительные недочеты в оформлении презентации и подготовки доклада.

Оценка *"удовлетворительно"* – тема раскрыта, но есть замечания по докладу и презентации.

Оценка *"неудовлетворительно"* – тема не раскрыта, презентация не соответствует требованиям, доклад не готов.

Критерии оценивания промежуточной аттестации

Критерии оценивания контрольной работы

Оценка *"отлично"* – ставится, если студент показывает всестороннее, систематическое и глубокое знание основного и дополнительного учебного материала, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные программой; усвоил основную и знаком с дополнительной рекомендованной литературой; может объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины в их значении для последующей профессиональной деятельности; проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала

Оценка "хорошо" – ставится, если студент показывает достаточный уровень знаний в пределах основного учебного материала, без существенных ошибок выполняет предусмотренные в программе задания; усвоил основную литературу, рекомендованную в программе; способен объяснить взаимосвязь основных понятий дисциплины при дополнительных вопросах преподавателя. Допускает не существенные погрешности в ответе на зачете и при выполнении заданий, устраняет их без помощи преподавателя

Оценка "удовлетворительно" ставится, если студент показывает знания основного учебного материала в минимальном объеме, необходимом для дальнейшей учебы; справляется с выполнением заданий, предусмотренных программой, допуская при этом большое количество не принципиальных ошибок; знаком с основной литературой, рекомендованной программой. Допускает существенные погрешности в ответе на зачете и при выполнении заданий, но обладает необходимыми знаниями для их устранения под руководством преподавателя.

Оценка "удовлетворительно" ставится, если студент показывает пробелы в знаниях основного учебного материала, допускает принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не знаком с рекомендованной литературой, не может исправить допущенные ошибки. Как правило, оценка "не удовлетворительно" ставится обучающимся, которые не могут продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности по окончании вуза без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

Критерии оценивания на экзамене

«ОТЛИЧНО»

1. Свободно владеет знанием назначения экскурсионных услуг, основных процедур их организации.
2. Свободное владение основными методами решения практических и ситуационных задач.
3. Логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы
4. Иллюстрирует теоретические положения примерами из реалий экономической жизни.

«ХОРОШО»

1. Хорошее знание назначения экскурсионных услуг, основных процедур их назначения.
2. В целом логически корректное, аргументированное изложение ответа на вопросы.
3. Наличие незначительных неточностей в употреблении терминов.
4. Достаточно свободное владение основными методами решения практических и ситуационных задач.
5. Точность и обоснованность выводов.
6. Правильные ответы на дополнительные вопросы.

«УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»

1. В основном знает назначения экскурсионных услуг, основных процедур их назначения.
2. Испытывает определенные затруднения при решения практических и ситуационных задач.
3. Испытывает определенные затруднения в выявлении количественных зависимостей, наличие ошибок в формулах, расчетах, графиках.
4. Испытывает затруднения при ответах на дополнительные вопросы.

«НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО»

1. Поверхностное усвоение программы курса.
2. Незнание значительной части программного материала.
3. Неспособность использовать основные термины гостиничного бизнеса.

4. Неумение выделить главное, сделать выводы и обобщения.
5. Неправильные ответы на дополнительные вопросы.

Критерии оценивания по учебной и производственной (по профилю специальности) практикам представлены в программах практик.