**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение**

**высшего образования**

**«Майкопский государственный технологический университет»**

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДАЮ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *должность*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ *(подпись) (инициалы, фамилия)* «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |

**Дополнительная профессиональная программа**

**профессионального обучения**

**\_\_\_\_\_\_\_04.005\_\_Ассистент экскурсовода (гида)\_(3 разряд)\_\_\_\_\_**

(наименование программы)

**Модуль: \_\_\_«Ассистент экскурсовода (гида)»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Майкоп, 2024

**АННОТАЦИЯ**

Дополнительная профессиональная программа профессионального обучения по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида) разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 Туризм и профессионального стандарта Экскурсовод (гид) (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 г. № 913н, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15.07.2021 г. регистрационный № 64271).

Дополнительная профессиональная программа профессионального обучения по профессиям рабочих, должностям служащих Ассистент экскурсовода (гида) разработана на основании следующих нормативно-правовых документов:

1. Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ст. 73, 74, 79) «Об образовании в Российской Федерации»;

2. Приказа Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

3. Приказа Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;

4. Общероссийского классификатора ОК 016-94 профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР) 5. Профессионального стандарта Экскурсовод (гид) (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 г. № 913н, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15.07.2021 г. регистрационный № 64271).

6. Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации (Минобрнауки России) от 1 июля 2013 г. N 499 г. Москва "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам"

7. Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 30 марта 2011 г. N 251н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников культуры, искусства и кинематографии" Приказ Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12 марта 2012 г. N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма"

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы - формирование теоретической, методической и практической компетентности в области экскурсионной деятельности.

Задачи:

- формирование у обучающихся совокупности знаний и умений, необходимых для осуществления трудовых действий и трудовых функций по профессии;

- развитие у обучающихся мотивации потребности в получении востребованной профессии, в организации само занятости на рынке труда;

- формирование профессиональной культуры экскурсовода в процессе выполнения теоретических и практических заданий по дисциплине.

1.2. Планируемые результаты обучения

|  |  |
| --- | --- |
| УК-2.1 | Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в соответствии с действующим законодательством |
| УК-2.2 | Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений исходя из действующих правовых норм |
| УК-2.3 | Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время |
| УК-2.4 | Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта |
| УК-3.1 | Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде |
| УК-3.2 | Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.) |
| УК-3.3 | Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата |
| УК-3.4 | Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды |
| ПКУВ-4.1  | Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста |
| ПКУВ-4.2 | Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг |
| ПКУВ-4.3 | Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов |
| ПКУВ-5.1 | Организует процессы обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов и потребностей туристов и других заказчиков услуг |
| ПКУВ-5.2 | Изучает требования туристов, анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты |
| ПКУВ-5.3 | Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания |

**1.3. Программа разработана на основе:** профессионального стандарта Экскурсовод (гид) (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 г. № 913н, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15.07.2021 г. регистрационный № 64271)

**1.4. Присваиваемая квалификация -**  Ассистент экскурсовода (гида), 3 разряд.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименованиедисциплины (модуля)  | Трудоемкость, час | Всего, ауд.час. | в том числе, час. | СРС, час | Текущий контроль  | Промежуточная аттестация |
| лекции | лабораторные работы | прак. занятия, семинары |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Период обучения (дни, недели) |
| Сервисная деятельность | 180 | 68 | 34 |  | 34 | 75,75 | 36,25 | Зачет, экзамен |
| Организация туроперейтинга | 252 | 102 | 34 |  | 68 | 111,25 | 38,75 | Зачет, курсовой проект, экзамен |
| Итого | 432 | 170 | 68 |  | 102 | 187 | 75 |  |
| Итоговая аттестация/Квалификационный экзамен | 0,35 |  |  |
| Всего | 432,35 | 170 | 68 |  | 102 | 187 | 75 |  |
| Примечание – При отсутствии СРС, текущего контроля, промежуточной аттестации соответствующие графы можно исключить. |

2.2. Календарный учебный график

|  |  |
| --- | --- |
| Период обучения (дни, недели)1) | Наименование дисциплины |
| 01.09.2022 -  | Сервисная деятельность |
| 01.09.2023 - | Основы туроперейтинга |

* 1. Рабочие программы дисциплин

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №, наименование темы  | Содержание лекций(указать количество часов) | Наименование практических занятий/ семинаров (указать количество часов) | Виды СРС (указать количество часов) |
| 1 | 2 | 43 | 4 |
| **Сервисная деятельность в жизни современного общества / Сервисная деятельность** |
| 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека
 | Понятие об услуге и сервисной деятельности. Функции сферы услуг. Структура сферы услуг и классификация типов и видов услуг. Общероссийские классификаторы услуг населению. (2 часа) | 1. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей человека. Практическое занятие, предусматривающее обсуждение студентами исторических вопросов возникновения и эволюции сервисной деятельности. Роль сервисной деятельности в предоставлении услуг индустрии туризма. ( 4 часа) | 1. Сервисная деятельность в жизнисовременного общества. Подборка определений сервисной деятельности предусматривающее использование ЭБС (20 часов) |
| 2. Социальные предпосылкивозникновения и развитиясервисной деятельности.История развитиясервиса. | Услуги и жизнедеятельность людей в традиционных обществах. Зарождение и развитие услуг в обществах древнего мира. Услуги и сервисная деятельность в обществе современного типа. Сервисная деятельность в развивающихся странах. Дать характеристику современного рынкауслуг, выделить его особенности. Перспективы развития сферы сервиса. (2 часа) | 2. Социальные предпосылки возникновения сервисной деятельности. Практическое занятие, в ходе которого студентами представляется подборка материалов по проблематике предыдущего лекционного занятия ( 4 часа) |
| 3. Услуга какспецифический продукт.Разновидность услуг и иххарактеристика в туризме | Эволюция понятия «товар». Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара. Специфика представления услуг в туризме. (4 часа) | 3. Специфика услуг как товара. Практическое занятие, предусматривающее обсуждение современных подходов к функциям и принципам современного сервиса и оказания услуг. (2 часа) |
| 4. Ценность услуги виндустрии туризма | Ценности услуг, воспринимаемыепотребителем. Общая ценность для клиента. Общие издержки дляклиента. Чистая ценность. (4 часа) |  | 2. Основные методы предоставления услуг, формы обслуживания, а также совершенствования культуры обслуживания. Подготовка к проблемной лекции предусматривающее использование ЭБС (17,75 часов) |
| 5. Жизненный цикл услуг | Основные определения и понятия. Стадии жизненного цикла услугиУправления этапами жизненного цикла сопутствующих услуг. ( 3 часа) | 4. Жизненный цикл и ценность услуги. Практическое занятие, предусматривающее обсуждение проблем восприятия ценности и жизненного цикла услуг и товаров современным потребителем (4 часа) |
| 6. Сервис как компонентпродажи услуг. | Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса. Виды сервиса по времени его выполнения. Виды сервиса посодержанию работ. Принципы гарантийного обслуживания. Эксплуатационные инструкции. (2 часа) | 5. Сервис как компонент продажи услуги. Представление презентаций по проблематике лекции, разработанная группой студентов (3 часа) |
| **Основы теории организации обслуживания./Сервисная деятельность** |
| 1. Поведение потребителей

и принятие ими решений | Определение потребительской среды в сфере услуг. Клиенты и их потребности. Факторы, влияющие напокупательское поведение. Процесс принятия решения потребителем. Специфические аспекты покупки услуг. Поведения потребителей деловых услуг. (4 часа) | 1. Поведение потребителей и принятие ими решений. Решение ситуационных задач. (4 часа) | 1. Стратегические направления иконкурентоспособность в сфере услуг. Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; (19 часов) |
| 1. Теория организации

обслуживания | Факторы, влияющие на организацию обслуживания. Жизненный цикл сервисных услуг и его фазы. Меры, обеспечивающие получение, прибыли на различных фазах жизненного цикла. Формы обслуживания. Основные и вспомогательные производственные процессы. Срок оказания услуги, его составляющие и пути его сокращения. (2 часа) | 2.Теория организации обслуживания. Совершенствование культуры обслуживания в гостиничной сфере. Практическое занятия предусматривающее рассмотрения теории организации обслуживания (2 часа) |
| 1. «Контактная зона» как

сфера реализациисервисной деятельности | Понятие «контактной зоны». Стандартная и сжатая контактная зона. Дать представление о процессе обслуживания потребителей в «контактной зоне». (4 часа) | 3.»Контактная зона» как сфера реализации сервисной деятельности. Практическое занятие, предусматривающее проведение психологического тренинга со студентами на определение профессионального направления, умение работать в команде (4 часа) |
| 4. Основные методыпредоставления услуг иформы обслуживания | Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания. Характеристика инноваций в сервисной деятельности (4 часа) | 4. Основные методы предоставления услуг и формы обслуживания. Практическое занятие, предусматривающее представление докладов или рефератов по созданию и продвижению новой услуги. Представляется макет услуги и его описание, план продвижения, сегменты и целевую аудиторию (4 часа) | 2. Правовое регулирование отношений всервисной деятельности. Изучение вопросов лекции; изучение теоретического материала по теме; (19,25 часов) |
| 5. Качество обслуживания ипроизводительность | Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии. Производительность труда в сфере услуг (3 часа) | 5. Качество обслуживания и производительность. Практическое занятие, предусматривающее обсуждения современных сервисных технологий и их оценки их качества (3 часа) |  |
| **Организация туроперейтинга** |
| 1. Введение в туроператорский бизнес. Средамеждународного туроперейтинга. | Характеристика основных понятий как объектовизучения курса. Современное состояние итенденции развития туризма. Этапы развитиятуроперейтинга. Предмет деятельноституроператора. Схема организации работытуроператора по разработке и реализациитуристского продукта. Внешние факторытуроперейтинга Турист как фактор микросредытуроперейтинга. (4 часа) | Характеристика основных понятий как объектов изучения курса. Современное состояние и тенденции развития туризма. Этапы развития туроперейтинга. Предмет деятельности туроператора. Схема организации работы туроператора по разработке иреализации туристского продукта. Внешние факторы туроперейтинга Турист как фактор микросреды туроперейтинга. Характерные черты объектов туристского интереса (4 часа) | Подбор и анализ статистических данных о развитии туристского рынка России за последние 5 лет (14 часов) |
| 2. Туроператор как субъект туристского рынка | Основные типы туроператоров. Операторы массового рынка. Операторы специализированные.Специализация на определенном продукте/услуге исегменте рынка. Туризм специального интереса иопределенного места назначения. Местныетуроператоры. Организация туров длявнутреннего туризма. (4 часа) | Основные типы туроператоров. Операторы массового рынка. Операторы специализированные. Специализация на определенном продукте/услуге и сегменте рынка. Туризм специального интереса и определенного места назначения. Местные туроператоры. Организация туров для внутреннего туризма. Выездные туроператоры. Обеспечение прибывающих туристов. (4 часа) | Сообщение-презентация с подбором примеров каталогов туроператора (14 часов) |
| 3. Основные характеристики и структуратурпродукта | Потребительские свойства турпродукта. Туристский продукт как совокупность вещественных предметов потребления и невещественных потребительских стоимостей (в форме услуг). Три составные части турпродукта: тур, туристско-экскурсионные услуги, товары. Фазы жизненного цикла турпродукта. ФакторыПроизводства турпродукта. (4 часа) | Потребительские свойства турпродукта. Туристский продукт как совокупность вещественных предметов потребления и невещественных потребительскихстоимостей (в форме услуг). Три составные части турпродукта: тур, туристско-экскурсионные услуги, товары. Фазы жизненного цикла турпродукта. Факторы производства турпродукта. (4 часа) | Проведение мониторинга прогнозирования местного туристского рынка (14 часов) |
| 4. Туристский пакет. Факторы, влияющие на егосоздание. | Турпакет (пакетный тур) как совокупность основных элементов тура. Составные части турпакета: передвижение, размещение, услуги,впечатления. Факторы: политическая стабильность в стране назначения; поддержка транспортных компаний; отношения между сторонами отправки иназначения; существование спроса у туристов на путешествия в данную страну (страны). (5 часов) | Турпакет (пакетный тур) как совокупность основных элементов тура. Составные части турпакета: передвижение, размещение, услуги, впечатления. Факторы: политическая стабильность в стране назначения; поддержка транспортных компаний; отношения между сторонами отправки и назначения; существование спроса у туристов на путешествия в данную страну (страны). (5 часов) | Сообщение-презентация с подбором примеров (14,75 часов) |
| 5. Экскурсия как процесс познания и воспитания. | Чувственное и логическое познание. Внимание наэкскурсии. Логика на экскурсии и ее требования. Логические законы, приемы и переходы. Экскурсия как педагогический процесс. Особенности показа ирассказа на экскурсии. (4 часа) | Чувственное и логическое познание. Внимание на экскурсии. Логика на экскурсии и ее требования. Логические законы, приемы и переходы. Экскурсия как педагогический процесс. Особенности показа и рассказа на экскурсии. (4 часа) | Устный доклад на семинаре Экскурсионные объекты г. Майкопа». (11 часов) |
| 6. Организация и проведение экскурсий. | Основные этапы подготовки новой экскурсии. Выбор цели, темы, отбор литературы, изучение источников, объектов экспозиции, фондов, их отбор при подготовке новой экскурсии. Составление иобъезд маршрута экскурсии. Контрольный ииндивидуальный текст на экскурсии. (4 часа) | Основные этапы подготовки новой экскурсии. Выбор цели, темы, отбор литературы, изучение источников, объектов экспозиции, фондов, их отбор при подготовке новой экскурсии. Составление и объезд маршрута экскурсии. Контрольный и индивидуальный текст на экскурсии. Комплектование «портфеля экскурсовода». Оформление методической разработки. Отбор методических и технических приемов. Прием (сдача) экскурсии, калькуляция затрат и реклама. Обязательная документация для сдачи экскурсии. (4 часа) | Рецензия на семинаре. (11 часов) |
| 7. Методика и техника ведения экскурсии. | Методические приемы рассказа и показа. Особыеметодические приемы. Технические приемыведения экскурсии. Подготовка экскурсоводак проведению новой для него экскурсии. (3 часа) | Методические приемы рассказа и показа. Особые методические приемы. Технические приемы ведения экскурсии. Подготовка экскурсовода к проведению новой для него экскурсии. (3 часа) | Защита методической разработки. (11 часов) |
| 8. Туристское планирование. | Стадии планирования туристского пакета.Договорной план. Типичная временная шкала туроперейтинговой программы. Принципы выбора мест приема. Принятие решения о месте назначения; средстве размещения; продолжительности тура. (3 часа) | Стадии планирования туристского пакета. Договорной план. Типичная временная шкала туроперейтинговой программы. Принципы выбора мест приема. Принятие решения о месте назначения; средстве размещения; продолжительности тура. (3 часа) | Анализ предложенных туров с точки зрения классов обслуживания. (11 часов) |
| 9. Маркетинговые исследования в туроперейтинге. | Выявление нужд, приоритетов, тенденций спроса. Маркетинг как действия, направленные на анализ рынка для обеспечения разработки и сбыта турпродукта. Туристский маркетинг как серия основных методов и приемов, выработанныхдля исследования, анализа и решения поставленных задач. (3 часа) | Выявление нужд, приоритетов, тенденций спроса. Маркетинг как действия, направленные на анализ рынка для обеспечения разработки и сбыта турпродукта. Туристский маркетинг как серия основных методов и приемов, выработанных дляисследования, анализа и решения поставленных задач. (3 часа) | Индустрия туризма. Туристская деятельность. Организаторы путешествий. (10,5 часов) |

2.4. Программа квалификационного экзамена

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Формы контроля (количество) | Виды занятий | Итого часов | з.е. |
| Курс | Семестр | Эк | Контроль |  |  |
| 2 | 4 | 1 | 0,35 | 0,35 | 0,35 |

2.5. Оценка качества освоения программы(формы аттестации, оценочные и методические материалы)

**2.5.1. Форма(ы) промежуточной и итоговой аттестации**

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

|  |
| --- |
| УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений |
| УК 2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в соответствии с действующим законодательством |
| 12 | 12 | Сервисная деятельность |
| 2 | 2 | Проектная деятельность |
| 2 | 2 | Ознакомительная практика |
| 3 | 3 | Правоведение |
| 3 | 3 | Экология |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 67 | 67 | Проектный практикум |
| 67 | 67 | Практикум по организации работы туристских предприятий |
| 8 | 7 | Правовое регулирование в туристской деятельности |
| 8 | 9 | Преддипломная практика  |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| УК-2.2. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений исходя из действующих правовых норм |
| 12 | 12 | Сервисная деятельность |
| 2 | 2 | Проектная деятельность |
| 2 | 2 | Ознакомительная практика |
| 3 | 3 | Правоведение |
| 3 | 3 | Экология |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 67 | 67 | Проектный практикум |
| 67 | 67 | Практикум по организации работы туристских предприятий |
| 8 | 7 | Правовое регулирование в туристской деятельности |
| 8 | 9 | Преддипломная практика  |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| УК - 2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время |
| 2 | 2 | Проектная деятельность |
| 2 | 2 | Ознакомительная практика |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 12 | 12 | Сервисная деятельность |
| 3 | 6 | Основы бережливого производства |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 67 | 67 | Проектный практикум |
| 67 | 67 | Практикум по организации работы туристских предприятий |
| 8 | 9 | Преддипломная практика |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| УК – 2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта |
| 12 | 12 | Сервисная деятельность |
| 2 | 2 | Проектная деятельность |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 2 | 2 | Ознакомительная практика |
| 3 | 6 | Основы бережливого производства |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 67 | 67 | Проектный практикум |
| 67 | 67 | Практикум по организации работы туристских предприятий |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 8 | 9 | Преддипломная практика  |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| УК – 3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде |
| УК – 3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде |
| 2 | 3 | Социология |
| 2 | 2 | Ознакомительная практика |
| 4 | 5 | Менеджмент в туризме |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 34 | 45 | Организация туроперейтинга |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 66 | 78 | Модуль получения квалификации "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 6 | 7 | Туристские формальности |
| 6 | 8 | Квалификационный экзамен по модулю "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 8 | 9 | Преддипломная практика  |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| УК – 3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.) |
| 2 | 3 | Социология |
| 2 | 2 | Ознакомительная практика |
| 4 | 5 | Менеджмент в туризме |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 34 | 45 | Организация туроперейтинга |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 66 | 78 | Модуль получения квалификации "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 6 | 7 | Туристские формальности |
| 6 | 8 | Квалификационный экзамен по модулю "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 8 | 9 | Преддипломная практика  |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| УК -3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата |
| 2 | 2 | Ознакомительная практика |
| 4 | 5 | Менеджмент в туризме |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 34 | 45 | Организация туроперейтинга |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 66 | 78 | Модуль получения квалификации "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 6 | 7 | Туристские формальности |
| 6 | 8 | Квалификационный экзамен по модулю "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 8 | 9 | Преддипломная практика  |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| УК -3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды. |
| 2 | 3 | Социология |
| 2 | 2 | Ознакомительная практика |
| 4 | 5 | Менеджмент в туризме |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 34 | 45 | Организация туроперейтинга |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 66 | 78 | Модуль получения квалификации "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 6 | 7 | Туристские формальности |
| 6 | 8 | Квалификационный экзамен по модулю "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 8 | 9 | Преддипломная практика  |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| ПКУВ – 4. Способен к созданию и реализации туристского продукта с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий |
| ПКУВ – 4.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 34 | 45 | Организация туроперейтинга |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 5 | 5 | Цифровые технологии в профессиональной деятельности |
| 5 | 5 | Технологии внутреннего, въездного и выездного туризма |
| 6 | 6 | Цифровая трансформация отрасли |
| 6 | 6 | Технологии продаж |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 66 | 78 | Модуль получения квалификации "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 6 | 7 | Туристские формальности |
| 6 | 8 | Квалификационный экзамен по модулю "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 78 |  | Транспортное обеспечение в туризме |
| 7 | 7 | Реклама в туризме |
| 7 | 7 | Связи с общественностью в сфере туризма |
| 8 | 9 | Преддипломная практика  |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| ПКУВ – 4.2. Организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 34 | 45 | Организация туроперейтинга |
| 3 | 6 | Технологии организации и предоставления гостиничных услуг |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 5 | 5 | Технологии внутреннего, въездного и выездного туризма |
| 6 | 6 | Технологии продаж |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 66 | 78 | Модуль получения квалификации "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 6 | 7 | Туристские формальности |
| 6 | 8 | Квалификационный экзамен по модулю "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 78 |  | Транспортное обеспечение в туризме |
| 7 | 7 | Реклама в туризме |
| 7 | 7 | Связи с общественностью в сфере туризма |
| 8 | 9 | Преддипломная практика  |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| 7 | 7 | Организация подготовки и проведения экскурсий  |
| 78 | 78 | Технологии туристской деятельности |
| ПКУВ – 4.3. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 34 | 45 | Организация туроперейтинга |
| 3 | 6 | Технологии организации и предоставления гостиничных услуг |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 5 | 5 | Технологии внутреннего, въездного и выездного туризма |
| 6 | 6 | Технологии продаж |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 66 | 78 | Модуль получения квалификации "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 6 | 7 | Туристские формальности |
| 6 | 8 | Квалификационный экзамен по модулю "Инструктор-проводник по пешеходному туризму и трекингу" |
| 78 | 78 | Транспортное обеспечение в туризме |
| 7 | 9 | Экспозиционная и выставочная работа |
| 8 | 9 | Преддипломная практика  |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| 7 | 7 | Организация подготовки и проведения экскурсий  |
| 78 | 78 | Технологии туристской деятельности |
| ПКУВ-5. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий |
| ПКУВ – 5.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов и потребностей туристов и других заказчиков услуг |
| 1 | 1 | Документационное обеспечение туристской деятельности |
| 12 | 12 | Сервисная деятельность |
| 2 | 2 | Человек и его потребности |
| 2 | 2 | Ознакомительная практика |
| 5 | 5 | Формирование и управление территориально-рекреационными системами |
| 4 | 5 | Туристско-рекреационное ресурсоведение |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 4 | 6 | **Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)"** |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 8 | 9 | Преддипломная практика |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| ПКУВ – 5.2. Изучает требования туристов, анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты |
| 1 | 1 | Документационное обеспечение туристской деятельности |
| 2 | 2 | Человек и его потребности |
| 2 | 2 | Ознакомительная практика |
| 5 | 5 | Формирование и управление территориально-рекреационными системами |
| 4 | 5 | Туристско-рекреационное ресурсоведение |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 12 | 12 | Сервисная деятельность |
| 4 | 6 | Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 6 | 6 | Маркетинговые исследования в туризме |
| 6 | 6 | Прикладной маркетинг |
| 8 | 9 | Преддипломная практика |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |
| ПКУВ – 5.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания |
| 1 | 1 | Документационное обеспечение туристской деятельности |
| 2 | 2 | Человек и его потребности |
| 12 | 12 | Сервисная деятельность |
| 2 | 2 | Ознакомительная практика |
| 5 | 5 | Формирование и управление территориально-рекреационными системами |
| 4 | 5 | Туристско-рекреационное ресурсоведение |
| 244 | 245 | Модуль получения квалификации "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 4 | 6 | Квалификационный экзамен по модулю "Ассистент экскурсовода (гида)" |
| 4 | 4 | Исследовательская практика |
| 6 | 6 | Маркетинговые исследования в туризме |
| 6 | 6 | Прикладной маркетинг |
| 8 | 9 | Преддипломная практика |
| 6 | 6 | Проектно-технологическая практика |
| 8 | 9 | Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена |
| 8 | 9 | Выполнение и защита выпускной квалификационной работы |

**Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Планируемые результаты освоения компетенции**  | **Критерии оценивания результатов обучения** | **Наименование оценочного средства** |
| **неудовлетвори-****тельно** | **удовлетворительно** | **хорошо** | **отлично** |
| УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений |
| УК 2.1. Формулирует в рамках поставленной цели совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение в соответствии с действующим законодательством |
| **Знать**: понятия государства, права, нормы права; основы конституционного строя России; основы гражданского, трудового, административного, уголовного, экологического и семейного права; содержание правового статуса человека и гражданина, способы осуществления и защиты гражданами своих прав и свобод; основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач. | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен,  |
| **Уметь:** работать с нормативными и правовыми документами, критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков; определять круг задач в рамках профессиональной деятельности. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** навыками использования нормативных и правовых документов; способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права - методикой построения, анализа и применения моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических процессов, и явлений. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| УК-2.2. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений исходя из действующих правовых норм |
| **Знать**: основные понятия и категории права, ориентироваться в системе законодательства для реализации различных правовых документов по проектированию, конструированию, производству и сопровождению объектов профессиональной деятельности - необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания в области экономики | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** воспринимать и обобщать информацию, а также юридические факты и возникающие в связи с ними правовые отношения - соотносить главное и второстепенное, решать поставленные задачи в профессиональной деятельности. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** навыками поиска требуемой правовой информации и подготовки базовых документов правового характера - навыками применения современного инструментария для решения экономических задач | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| УК - 2.3. Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время |
| **Знать**: основные методы оценки разных способов решения профессиональных задач. | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** - определять круг задач в рамках профессиональной деятельности. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** навыками применения современного инструментария для решения экономических задач. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| УК – 2.4. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта |
| **Знать:** необходимые для осуществления профессиональной деятельности системные знания в области экономики. | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** проводить анализ поставленной цели и формулировать задачи, необходимые для ее достижения, анализировать альтернативные варианты; определять круг задач в рамках профессиональной деятельности; планировать собственную деятельность исходя из имеющихся ресурсов. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** методикой построения, анализа и применения моделей для оценки состояния и прогноза развития экономических процессов, и явлений. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде |
| УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде |
| **Знать:** методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи) | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** разрабатывать план групповых и организационных коммуникаций (коммуникационных процессов) в ходе решения лингвистической задачи. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| УК-3.2. Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.) |
| **Знать:** системные характеристики участников социокультурного процесса, основные формы социального взаимодействия, типы социальной коммуникации. | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** на практике выявить значимые качества участников социокультурного взаимодействия для эффективной коммуникации и совместной деятельности. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** приемами и методами эффективной коммуникации для совместной деятельности и отношений на личностном и групповом уровнях. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| УК-3.3. Прогнозирует результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. |
| **Знать:** методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи). | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** разрабатывать командную стратегию. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды. |
| **Знать:** методики выстраивания последовательности действий для достижения заданного результата (решения лингвистической задачи). | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** формулировать задачи для достижения поставленной перед командой цели. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** умением анализировать, проектировать и организовывать межличностную и групповую коммуникацию в команде для достижения поставленной цели. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| ПКУВ-4. - Способен к созданию и реализации туристского продукта с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий |
| ПКУВ-4.1 – формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; |
| **Знать:** современные информационно-коммуникативные технологии при формировании туристского продукта, с учетом индивидуальных и специальных требований туриста; принципы разработки и применения технологий обслуживания туристов с использованием технологических и информационно коммуникативных технологий. | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** разрабатывать экскурсионные маршруты; разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно коммуникативных технологий. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** навыками разработки и применения технологий обслуживания туристов с использованием технологических и информационно коммуникативных технологий; методами формирования туристского продукта, на основе современных информационно-коммуникативных технологий, с учетом индивидуальных и специальных требований туриста. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| ПКУВ-4.2 - организует продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг; |
| **Знать:** современные методы и информационные технологии, позволяющие наиболее эффективно осуществлять продажу туристского продукта. | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** организовывать продажу туристского продукта и отдельных туристских услуг. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** современными технологиями продажи туристского продукта; навыками создания экономических условий для организации эффективной сбытовой сети предприятий индустрии туризма. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| ПКУВ-4.3 - ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов |
| **Знать:** методику ведения переговоров, технику составления договоров по оказанию туристских услуг. | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** вести переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** техникой ведения переговоров с партнерами, согласования условий взаимодействия по реализации туристских продуктов. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| ПКУВ-5. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий |
| ПКУВ-5.1. Организует процессы обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов и потребностей туристов и других заказчиков услуг |
| **Знать:** технологии обслуживания клиентов, технологическую документацию и информационные ресурсы; потребителей туристического продукта их запросы, потребности и ключевые ценности. | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** исследовать и учитывать запросы потребителей при организации обслуживания туристов и других заказчиков туристских услуг; формировать взаимоотношения с потребителями. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** навыками обслуживания туристов в соответствии с этнокультурными, историческими, национальными и религиозными традициями на основе выявленного рыночного спроса. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| ПКУВ-5.2. Изучает требования туристов, анализирует мотивацию спроса на реализуемые туристские продукты; |
| **Знать:** туристский продукт, включающий основные дополнительные и сопутствующие туристические услуги, его разработку и проектирование программы туристического обслуживания. | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** изучать спрос на реализуемые туристские продукты с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** навыками анализа требований и запросов потребителей на туристские продукты. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |
| ПКУВ-5.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания |
| **Знать:** принципы и методы организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий. | Фрагментарные знания | Неполные знания | Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания | Сформированные систематические знания | Экзамен |
| **Уметь:** организовывать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий. | Частичные умения | Неполные умения | Умения полные, допускаются небольшие ошибки | Сформированные умения |
| **Владеть:** навыками организации процессов обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий. | Частичное владение навыками | Несистематическое применение навыков | В систематическом применении навыков допускаются пробелы | Успешное и систематическое применение навыков |

**2.5.2. Оценочные материалы промежуточной и итоговой аттестации**

**Тестовые задания**

Вопрос 1. Материально-вещественный товар в отличии от услуги:

Варианты ответов

а) является осязаемым объектом, который может быть создан и продан или использован позже

б) неосязаем

в) имеет неопределенность качества

Вопрос 2. Услуга отличается от материально-вещественного товара тем, что:

Варианты ответов

##### а) производство, хранение и распределение отделено от потребления

##### б) производство и потребление осуществляются одновременно

##### в) материализуется в вещи, может накапливаться

Вопрос 3. Неосязаемость услуги - это

Варианты ответов

а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит

в) их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания.

Вопрос 4. Несохраняемость услуг - это:

Варианты ответов

##### а) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса

##### б) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит

##### в) их нематериальный характер, другими словами, услуга не может быть предложена клиенту в другой форме до завершения процесса его обслуживания

##### с) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально- личностных черт и настроения.

##### Вопрос 5. Услуга-это…

Варианты ответов

##### а) изменение состояния лица или товара, принадлежащего какой-либо экономической единице, происходящее в результате деятельности другой экономической единицы с предварительного согласия первой.

##### б) комплекс обязательных для исполнения правил обслуживания клиентов, которые призваны гарантировать установленный уровень качества всех производимых операций.

##### в) защита стандарта обслуживания.

##### Вопрос 6. Потребности – это…

Варианты ответов

##### а) чувство ощущаемой человеком нехватки чего либо.

##### б) нужда, принявшая специфическую форму в соответствии с культурным уровнем и личностью индивида.

##### в) совокупность существующих и потенциальных покупателей товара.

##### Вопрос 7. Ключевым отличием услуги от товара не является:

Варианты ответов

##### а) неосязаемость

##### б) неоднородность

##### в) одновременность производства и потребления

##### г) поочередность производства и потребления

##### д) несохраняемость

Вопрос 8. Услуги делятся на 2 большие группы….

Варианты ответов

##### а) Материальные и нематериальные

##### б) Материальные и духовные

##### в) Материальные и социально-культурные

##### г) Материальные и идеальные.

Вопрос 9. К 4-м «Не» характеристики услуги НЕ относится…

Варианты ответов

а) неотделимость от источника

б) нематериальность

в) несохраняемость

г) неосязаемость

д. депостоянство

е) все ответы верны

##### Вопрос 10. Услуга, подразумевающая индивидуальный подход к клиенту, называется:

Варианты ответов

##### а) профессиональной;

##### б) творческой;

##### в) идеальной;

##### г) нет правильного ответа.

Вопрос 11. К воспринимаемому качеству, как к элементу ценности услуги, не относится:

Варианты ответов

а) стиль общения продавца и покупателя;

б) личные потребности клиента;

в) цена услуги;

г) внешние коммуникации.

Вопрос 12. Основное и принципиальное отличие услуги от товара заключается в следующем:

Варианты ответов

а) это отчужденный от производителя результат труда;

б) это передача продукта в оптовую и розничную торговлю и последующая его продажа;

в) фактически производство совмещено с потреблением;

г) производство может быть удалено от потребителя.

Вопрос 13. В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», лицо, являющееся гражданином РФ, если иное не предусмотрено международными договорами РФ, прошедшее аттестацию и оказывающее услуги по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту - это:

Варианты ответов

1. экскурсовод (гид);
2. гид-переводчик;
3. гид-проводник;
4. экскурсовод.

Вопрос 14. В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», экскурсоводы (гиды) или гиды-переводчики обязаны проходить аттестацию:

Варианты ответов

1. каждый год
2. каждые три года
3. один раз в пять лет
4. один раз в течении жизни

Вопрос 15. Действия требований о необходимости прохождения аттестации в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика, в соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», не распространяется на:

Варианты ответов

1. экскурсоводов со стажем работы более 5 лет
2. лиц, осуществляющих ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа в рамках осуществления образовательной деятельности
3. лиц, осуществляющих ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа, находящимися на частной территории
4. экскурсоводов, действующих на объектах показа, находящихся на пути следования организованных туристских групп

Вопрос 16. Виды экскурсии по способу передвижения:

Варианты ответов

1. городские, загородные, музейные, производственные, комбинированные экскурсии
2. пешеходные, транспортные, комбинированные экскурсии
3. экскурсии на открытом пространстве, в закрытых помещениях
4. групповые, индивидуальные экскурсии

Вопрос 17. Многоплановые экскурсии с использованием исторических материалов и демонстрацией различных объектов показа, находящихся на определенной территории, называют:

Варианты ответов

1. тематическая экскурсия
2. историко-биографическая экскурсия
3. обзорная экскурсия
4. комбинированная экскурсия

Вопрос 18. Виды экскурсии в зависимости от числа участников:

Варианты ответов

1. городские, загородные, музейные, производственные, комбинированные экскурсии
2. пешеходные, транспортные, комбинированные экскурсии
3. экскурсии на открытом пространстве, в закрытых помещениях
4. групповые, индивидуальные экскурсии

Вопрос 19. Этапу отбора и изучения экскурсионных объектов предшествуют:

Варианты ответов

а) разработка маршрута экскурсии

б) объезд (обход) маршрута

в) ознакомление с экспозициями и фондами музеев

г) составление уточненной схемы пути следования экскурсионной группы

Вопрос 20. Многовариантность экскурсионной программы требует обязательного соблюдения следующих условий:

Варианты ответов

а) общая стоимость выбранных туристом по своему вкусу экскурсий не должна превышать стоимости экскурсий, предусмотренных путевкой

б) экскурсионные услуги, выбранные туристами, должны оказываться в течение определенного периода, указанного в путевке

в) стоимость экскурсий, включенных в программу обслуживания туристов (путевку), не должна превышать плановую стоимость экскурсий

г) стоимость экскурсий, включенных в программу обслуживания туристов (путевку), должна быть минимальной с точки зрения туриста

Вопрос 21. К общим признакам экскурсии относится:

Варианты ответов

а) протяженность во времени менее одного академического часа (45 мин)

б) целенаправленность показа объектов, наличие определенной темы

в) демонстрация действующих и интересных архитектурных, природных объектов

г) ориентация на строго определенные группы потребителей

Вопрос 22. Продолжите определение «Портфель экскурсовода - это:

Варианты ответов

а) перечень экскурсионных объектов и их описание

б) обязательный элемент по организации экскурсии, который должен быть у экскурсовода

в) список основной и дополнительной литературы, необходимой для разработки экскурсии

г) комплект наглядных пособий, используемых при проведении экскурсии

**Ситуационные задания**

1. Вы проводите пешеходную экскурсию зимой. Перед ее началом Вы замечаете, что одна девочка пришла без шапки и перчаток. Продолжительность прогулки составляет 2 часа. Ваши действия?

2. Вы проводите в загородном музее экскурсию для взрослой группы туристов. Вдруг вы почувствовали запах гари. Что Вы будете делать?

3. Автобусная экскурсия проходит зимой. При выходе из автобуса один из экскурсантов поскользнулся и упал, сказал, что у него болит голеностопный сустав и дальше идти он не может. Ваши действия?

4. При заказе экскурсии Вам дали информацию о группе, в которой указаны дети 12+, но на экскурсию приехала группа дошкольников. Что Вы будете делать?

5. 30 минут назад Вы с группой экскурсантов на автобусе отъехали от музея, в котором была экскурсия. Вдруг один турист сообщает Вам, что он не может найти свой кошелек. Ваши действия?

6. Группа выехала на однодневную экскурсию. Экскурсовод забирал туристов из двух разных точек, 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. Что не предусмотрел экскурсовод?

7. Однажды на одной из экскурсий произошел такой случай. Экскурсовод, уже немолодой, но высоко эрудированный опытный специалист, опаздывала на экскурсию к студентам. Наконец, запыхавшись, она входит в автобус. Коротко бросив «Здрасьте!», резким движением снимает шапку, нарушив тем самым прическу, и, не поправив ее, начинает вступительное слово. По рядам студентов пронесся легкий шум, все обсуждали внешний вид экскурсовода, и никого не интересовало, что она говорит. Начало экскурсии было провалено из-за неадекватного поведения экскурсовода, невнимания к своему внешнему виду. Вопросы:

1) Какие правила этикета нарушил экскурсовод?

2) Какие качества необходимо применить экскурсоводу, чтобы завладеть

вниманием группы?

8. Во время проведения экскурсии экскурсовод столкнулся с тем, что из-за длительного ожидания автобуса один из экскурсантов начал громко выражать свое недовольство, выкрикивать реплики с места, грубить другим экскурсантам. Как экскурсоводу следует повести себя в данной ситуации?

**Практическое задание**

1. Проведение виртуальной экскурсии «Достопримечательности моего района». Представление фрагмента интерактивной музейной экскурсии. Публичное выступление учащихся.

2. Основным объектом природоведческой экскурсии является городской парк К и О. Какие методические приемы показа и рассказа необходимо использовать при изложении подтемы «Парк К и О – любимое место отдыха горожан»? объясните.

3. Составьте «портрет идеального экскурсовода», описав его личные (пол, возраст, семейное положение, темперамент, ценности, принципы, убеждения и пр.) и профессиональные качества (стаж работы, знание иностранных языков, уровень образования, специализация и пр.).

4. Составьте карточки экскурсионных объектов по трем объектам города Майкопа, которые могут быть включены в экскурсионный маршрут.

5. Назовите несколько объектов в исторической экскурсии; производственной экскурсии; литературной экскурсии; архитектурно-градостроительной экскурсии. Какие методы показа и рассказа можно использовать в данных экскурсиях и почему?

6. Перечислите основные признаки экскурсии, которые являются общими абсолютно для всех экскурсий. Вспомните свою первую экскурсию. Какие из этих признаков характеризуют данную экскурсию? Какие признаки не были выполнены? Какие Вы можете в этом случае выделить специфические признаки?

7. Представьте, что Вы разрабатываете экскурсию по университету. Какие нетрадиционные методические приемы можно использовать? Объясните.

8. Подобрать конкретные примеры на следующие приемы рассказа: прием экскурсионной справки, прием описания, прием характеристики, прием комментирования, прием цитирования, прием вопросов-ответов, прием ссылки на очевидцев, прием заданий, прием словесного (литературного) монтажа, прием соучастия, прием персонификации, прием проблемной ситуации, прием индукции и дедукции.

**Критерии оценки знаний на экзамене по модулю**

**«Ассистент экскурсовода (гида)»**

Экзамен может проводиться в форме устного опроса или с выполнением отдельных заданий письменно с предварительной подготовкой. Экзаменатор вправе задавать вопросы сверх билета, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи по программе данного курса.

Экзаменационные билеты (вопросы) утверждаются на заседании кафедры и подписываются заведующим кафедрой. В билете должно содержаться не более трех вопросов. Комплект экзаменационных билетов по дисциплине должен содержать 15—20 билетов.

Отметка «отлично» - обучающийся глубоко и прочно усвоил весь программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает теорию с практикой. Обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, заданиями и другими видами применения знаний, показывает знания законодательного и нормативно-технического материалов, правильно обосновывает принятые решения, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ, обнаруживает умение самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок.

Отметка «хорошо» - обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения и владеет необходимыми навыками при выполнении практических заданий.

Отметка «удовлетворительно» - обучающийся усвоил только основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала и испытывает затруднения в выполнении практических заданий.

Отметка «неудовлетворительно» - обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет практические работы.

**2.5.3. Методические материалы**

Основная литература

1. Веселова, Н.Ю. Организация туристской деятельности: учебное пособие для бакалавров / Н.Ю. Веселова. - 3-е изд. - Москва : Дашков и К : Ай Пи Эр Медиа, 2021. - 255 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/102275.html. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-04358-1

2. Быстров, С.А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности : учебник / С.А. Быстров. - Москва : ИНФРА-М, 2022. - 375 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=391637. – Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-014026-1. – ISBN 978-5-16-106572-3

3. Погодина, В.Л. География туризма: учебник / В.Л. Погодина, И.Г. Филиппова; под ред. Е.И. Богданова. - Москва : ИНФРА-М, 2021. - 256 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=378097. – Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-010338-9. – ISBN 978-5-16-102303-7

4. Баумгартен, Л.В. Стандарты качества проведения экскурсий : учебное пособие / Л.В. Баумгартен. - Москва: Вузовский учебник, 2019. - 96 с. - ЭБС Знаниум. – Режим доступа: по подписке. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=329853. – ISBN 978-5-9558-0412-5. - ISBN 978-5-16-102335-8. – ISBN 978-5-16-010595-6

Дополнительная литература

1. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен. - Москва : Вузовский учебник, 2022. - 204 с. - ЭБС Знаниум. - URL: ttp://znanium.com/catalog/document?id=399368. – Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-9558-0209-1. – ISBN 978-5-16-110241-1. - ISBN 978-5-16-004901-48.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

2. Орловская, В.П. Технология и организация предприятия туризма: учебник / Орловская В.П., Богданов Е.И.; под ред. Е.И. Богданова. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ЭБС Знаниум. - URL: http://znanium.com/catalog/document?id=355943. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-16-006293-8. - ISBN 978-5-16-103552-8

3. Виноградова, С.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие / С.А. Виноградова, Н.В. Сорокина, Т.С. Жданова. - Москва: Дашков и К, 2019. - 207 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/83130.html. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 978-5-394-03220-2

4. Махов, С.Ю. Организация безопасности активного туризма: учебно-методическое пособие / С.Ю. Махов. - Орел: Межрегиональная Академия безопасности и выживания, 2014. - 125 с. - ЭБС IPR Books. - URL: http://www.iprbookshop.ru/33431.html. - Режим доступа: по подписке. - ISBN 2227-8397

Информационные ресурсы

## 1. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.aup.ru>

2. Большая он-лайн библиотека [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www2.e-reading.bz/>

3. Бесплатная библиотека России. Конференции, книги, пособия, научные издания [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://libed.ru/knigi-nauka/>

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-технические условия

|  |  |
| --- | --- |
| **Наименование программного обеспечения, производитель** | **Реквизиты подтверждающего документа (№ лицензии, дата приобретения, срок действия)** |
| Операционная система «Windows»  | Договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015 |
| Adobe Reader  | Бесплатно, бессрочный |
| K-Lite Codec Pack, Codec Guide | Бесплатно, бессрочный |
| 7-zip.org | GNU LGPL |
| **Офисный пакет WPSOffice** | Свободно распространяемое ПО |

Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа |
| Научная библиотека МГТУ. Читальный зал: ул. Первомайская, 191, 3 этаж. | Читальный зал имеет 200 посадочных мест, оснащен компьютерами с выходом в Интернет, специализированной мебелью, стационарным мультимедийным оборудованием, оргтехникой. | Adobe Reader DC Свободная лицензия Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 |
| Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа (5-16) | Учебная мебель на 54 посадочных места, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран) | Adobe Reader DC Свободная лицензия Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 |
| Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа (5-22)  | Учебная мебель на 28 посадочных мест, доска, мультимедийное оборудование (проектор, экран) | Adobe Reader DC Свободная лицензия Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 |
| Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования (1-318) | Информационно-технический отдел: технические средства обучения, служащие для предоставления учебной информации большой аудитории. | Adobe Reader DC Свободная лицензия Microsoft Office Word 2010 Номер продукта 14.0.6024.1000 SP1 MSO 02260-018-0000106-48095Антивирус kaspersky endpoint security Лицензионный договор от 17.02.2021 № 203-20122401Операционная система Windows Договор от 26.05.2020 № 32009117096 Договор от 17.01.2019 № 31908696765 |

3.2. Кадровое обеспечение

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | ФИО преподавателя | Занимаемая должность | Ученая степень, звание |
| 1. | Кумпилова А.Р. | Зав. кафедрой маркетинга, сервиса и туризма | Канд. экон. наук, доцент |
| 2. | Панина Е.А. | Доцент кафедры маркетинга, сервиса и туризма | Канд. социол. наук, доцент |

4. РУКОВОДИТЕЛЬ И СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ