

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский национальный исследовательский технологический
университет»
КАЗАНСКИЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ
(ФГБОУ ВО "КНИТУ" КТК)



СОГЛАСОВАНО

Зам.директора по УПР

Л.Х.Уйбекова

« ____ » _____ 2026 г.



УТВЕРЖДАЮ

Зам.директора по УР

Р.А.Газизов

« ____ » _____ 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.02 Предоставление экскурсионных услуг
(название ПМ)

по специальности

43.02.16 Туризм и гостеприимство
(шифр, специальность/ профессия)

Казань, 2026

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 12.12.2022 г. №1100 (зарегистрирован Министерством юстиции рег. № 72111 от 24.01.2023 г.)

Составитель: Сафронова Н.О.

Рабочая программа профессионального модуля рассмотрена и утверждена на заседании предметно-цикловой комиссии общепрофессиональных дисциплин и профессиональных модулей специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство КТК ФГБОУ ВО "КНИТУ", Протокол № 5 от «26» марта 2026 г.

Председатель ПЦК/ Сафронова Н.О.
(ФИО)

Содержание

	стр.
1 Общая характеристика рабочей программы профессионального модуля	4
2 Структура и содержание профессионального модуля	7
3 Условия реализации профессионального модуля	12
4 Контроль и оценка результатов освоения профессионального модуля	13

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.02 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

1.1. Область применения программы

Программа профессионального модуля (далее программа) – является частью программы подготовки специалистов среднего звена в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство части освоения основного вида профессиональной деятельности (ВПД): «Предоставление экскурсионных услуг»

1.2 Цель и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

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

1.1.2. Перечень профессиональных компетенций

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

1.1.3. В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

Иметь практический опыт	<p>ПО 1 Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги;</p> <p>ПО 2 Получения, учёта и оформления заказов на экскурсии;</p> <p>ПО 3 Формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами;</p> <p>ПО 4 Поддержания контактов с туристскими информационными центрами;</p> <p>ПО 5 Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги;</p> <p>ПО 6 Ведения отчетности о реализованных заказах на экскурсионные услуги;</p> <p>ПО 7 Отбора и изучения экскурсионных объектов;</p> <p>ПО 8 Организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения</p> <p>ПО 9 Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута;</p> <p>ПО 10 Разработки организационных, тактических и технических действий по снижению и профилактике различных видов опасностей и рисков, включая восхождение и спуск с маршрута (по видам туризма)</p> <p>ПО 11 Проведения инструктажа клиентов по правилам безопасности перед выходом на маршрут (по видам туризма)</p> <p>ПО 12 Вызова помощи при возникновении аварийной ситуации или несчастном случае (по видам туризма);</p> <p>ПО 13 Коммуникации и взаимодействия со службой спасения и другими группами, находящимися в районе (по видам туризма);</p> <p>ПО 14 Организации и проведения поисково-спасательных работ (по видам туризма);</p>
Уметь	<p>У1 Предоставлять клиентам первичную информацию по вопросам реализации экскурсионных услуг;</p> <p>У2 Принимать заказы на экскурсионные услуги;</p> <p>У3 Проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги;</p> <p>У4 Выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов);</p> <p>У5 Работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги</p> <p>У6 Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг;</p> <p>У7 Организовывать контроль на разных этапах разработки</p>

	<p>программ экскурсионного обслуживания;</p> <p>У8 Составлять программы экскурсионного обслуживания;</p> <p>У9 Организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания;</p> <p>У10 Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию;</p> <p>У11 Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий</p> <p>У12 Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии;</p> <p>У13 Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>У14 Анализировать и оценивать технические особенности маршрута (общая протяженность, техническая сложность, уровень автономности) (по видам туризма)</p>
Знать	<p>31 Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела</p> <p>32 Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности</p> <p>3.3 Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии</p> <p>34 Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии</p> <p>35 Этика и культура межличностного общения</p> <p>36 Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p> <p>37 Функции структурных подразделений экскурсионного бюро</p>

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных общих компетенций	Наименования разделов профессионального модуля	Макс. учебная нагрузка, час.	Объем профессионального модуля, ак. час.								
			Обязательная учебная нагрузка	Обучение по МДК					Практики		
				В том числе					Учебная	Производственная (по профилю специальности)	
				Практических занятий	Лекции	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация, консультации	Курсовое проектирование			
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>	<i>11</i>	
ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 02.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	118	110	70	40	2	6				
ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 02.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг	124	116	58	58	2	6				
ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	МДК 02.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)	166	152	52	80	6	8	20			
ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	УП.02.01 Учебная практика по модулю ПМ.02	108							108		
ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	ПП.02.01 Производственная практика по модулю ПМ.02	36									36
ПК 2.1, ПК 2.2 ОК 01 – ОК 05; ОК 07; ОК 09	Экзамен по модулю ПМ.02.ЭК	4									
	Всего:	556	378	180	178	10	20	20	108	36	

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов и тем профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК)	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная учебная работа обучающихся, курсовая работа (проект)	Объем, акад. Ч / в том числе в форме практической подготовки, акад ч	Уровень освоения
1	2	3	4
МДК 02.01 Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг			
Тема 1.1. Обработка заказов: основные этапы и пути совершенствования	Содержание		
	1 Основные этапы обработки и оформления заказов	6	2
	2 Повышение качества обработки заказов	2	
	3 Правила приёма и обработки заказов	4	
	4 Способы оптимизации обработки заказов. Пути улучшения обработки и оформления заказов	2	
	5 Состав, функции и возможности информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования и продаж	6	
	6 Оформление заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Виды заявок и действия по ним. Формы, бланки заявок на экскурсионные услуги.	6	
	Практические задания: 1. Определение способов оптимизации обработки заказов 2. Способы улучшения обработки и оформления заказов 3. Навык заполнения форм бланков на предоставление экскурсионных услуг 4. Решение ситуационных задач 5. Выполнение тестовых заданий 6. Работа в системах бронирования и резервирования	40	3
Тема 1.2. Оформление и обработка заказов клиентов	Содержание		
	1. Теоретические аспекты оформления и обработки заказов	4	2
	2. Технология работы с клиентами и их обслуживанию	4	
	3. Теоретические аспекты качества обслуживания клиентов	2	
	4. Программное обеспечение для учёта и ведения заказов и клиентов.	4	
	Практические задания: 1. Мониторинг предложений экскурсионных бюро 2. Анализ систем бронирований экскурсионных услуг 3. Анализ деятельности принимающих компаний в России и за рубежом 4. Выполнение тестовых заданий	30	3

	5. Решение ситуационных задач		
	Самостоятельная работа: 1. Презентация на одну из пройденных тем	2	3
	Итого	40/70/2	
	Консультация, Экзамен	2/4	
МДК 02.02 Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг			
Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания	Содержание		
	1. Организация контроля качества обслуживания	6	2
	2. Понятие и сущность сервиса	4	
	3. Модель качества услуги в экскурсионном бюро	4	
	4. Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро	8	
	5. Сущность и необходимость организации контроля качества услуг. Организация контроля качества	6	
	Практические задания: 1. Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута 2. Определение проблем контроля качества услуг 3. Составление комплексной системы менеджмента качества 4. Решение ситуационных задач 5. Выполнение тестовых заданий	29	3
Тема 2.2. Оценка качества обслуживания	Содержание		
	1. Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг	4	2
	2. Основные методы оценки качества обслуживания	8	
	3. Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг	4	
	4. Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг	6	
	5. Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг	8	
	Практические задания: 1. Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг 2. Составление характеристики экскурсионного бюро 3. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг 4. Выполнение тестовых заданий 5. Решение ситуационных задач	29	
	Самостоятельная работа: 1. Презентация на одну из пройденных тем	2	2
	Итого	58/58/2	

		Консультация, Экзамен	2/4	
МДК 02.03 Сопровождение туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)				
Тема 3.1. Сопровождение туристов при прохождении маршрута	Содержание			
	1 Услуги по сопровождению туристов как составная часть турпродукта		6	2
	2 Нормативно-правовые акты в сфере оказания услуг по сопровождению туристов		2	
	3 Руководитель туристской группы. Права, обязанности, функции, ответственность. Личные качества персонала на должность руководителя туристской группы		8	
	4 Авиационные маршруты. Аспекты сопровождения		4	
	4 Железнодорожные маршруты. Аспекты сопровождения		2	
	5 Автобусные маршруты. Аспекты сопровождения		4	
	6 Водные маршруты. Аспекты сопровождения		4	
	7 Условия оказания услуг инструктора-проводника (знания, умения, права, обязанности, ответственность). Процедура аттестации инструкторов-проводников		8	
	8 Формирование туристской группы для прохождения маршрута. Распределение обязанностей в группе		4	2
	9 Проведение инструктажа по правилам безопасности перед выходом на маршрут		8	2
	10 Медицинское обеспечение похода. Оказание первой доврачебной медицинской помощи пострадавшим. Комплектование походной аптечки		14	2
	11 Страхование туристов. Рекомендации туристам по действиям в чрезвычайных ситуациях		8	2
	12 Организация питания туристов на маршруте		2	2
	13 Психологические аспекты сопровождения. Решение конфликтных ситуаций на маршруте		6	2
	Практические задания: 1. Анализ нормативно-правовых документов 2. Разработка туристического маршрута 3. Работа руководителя группы на авиационном, железнодорожном, автобусном, водном маршрутах 4. Решение ситуационных задач 5. Заполнение сравнительных таблиц 6. Анализ туристических организаций 7. Разработка содержания мероприятий 8. Определение техники безопасности по каждому виду туризма 9. Оформление сопроводительных документов 10. Ответы на вопросы		52	3
Самостоятельная работа: 1. Подготовка к устному опросу 2. Подготовка доклада на одну из пройденных тем		6	2	
		Итого	80/52/6	

	Консультации, Экзамен	4/4	
	Курсовое проектирование	20	
	ЭКЗАМЕН ПО МОДУЛЮ	4	
Учебная практика		108	
Производственная практика раздела		36	
Всего		556	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

3.1. Для реализации программы профессионального модуля учебное заведение располагает необходимыми аудиториями и аудиторным оборудованием.

1. Лекционные занятия:

При проведении лекционных занятий используются: электронные презентации, демонстрационные материалы, раздаточные материалы, тематические видеофильмы.

2. Практические занятия:

Используются мультимедийные средства; наборы слайдов; демонстрационные приборы; при необходимости – средства мониторинга и т.д.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы для использования в образовательном процессе.

3.2.1. Основные печатные и электронные издания

При изучении модуля ПМ.02 в качестве основных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Основные источники информации	Кол-во экз.
1. Емелин, С. В. Технология и организация сопровождения туристов : учебное пособие для среднего профессионального образования / С. В. Емелин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 419 с.	ЭБС «Юрайт» https://urait.ru/book/tehnologiya-i-organizaciya-soprovozhdeniya-turistov-543924 Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ
2. Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова [и др.] ; под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с.	ЭБС «Юрайт» https://urait.ru/book/predostavlenie-ekskursionnyh-uslug-555531 Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ
3. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 127 с.	ЭБС «Юрайт» https://urait.ru/book/tehnologiya-i-organizaciya-ekskursionnyh-uslug-542570 Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ

В качестве дополнительных источников информации рекомендуется использовать следующую литературу:

Дополнительные источники информации	Кол-во экз.
1. Феденева, И. Н. Организация туристской индустрии: учебное пособие для среднего профессионального образования / И. Н.	ЭБС «Юрайт» https://urait.ru/viewer/organizaciya-turistskoy-industrii-493855

Феденева, В. П. Нехорошков, Л. К. Комарова; ответственный редактор В. П. Нехорошков. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 205 с.	Режим доступа: по подписке КНИТУ
2. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для среднего профессионального образования / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 330 с.	ЭБС «Юрайт» https://urait.ru/book/informatika-dlya-gumanitariyev-542013 Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ
3. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 211 с.	ЭБС «Юрайт» https://urait.ru/book/ekskursovedenie-518865 Доступ из любой точки Интернета после регистрации с IP-адреса КНИТУ

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Критерии оценки	Методы оценки
ПК 2.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах	Демонстрация чётких и слаженных действий при формировании группы туристов, сопровождении туристов на маршруте в зависимости от вида туризма	Тестирование Самостоятельная работа Защита реферата Семинар Наблюдение за выполнением практического задания (деятельностью студента) Оценка выполнения практического задания (работы) Решение ситуационной задачи Промежуточная аттестация Контрольная работа
ПК 2.2 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма)		
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами	
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Знать виды технических средств сбора и обработки информации, связи и коммуникаций Владеть методикой хранения и поиска информации Владеть техникой составления, учета и хранения отчетных данных	

<p>ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях</p>	<p>Владеть основами организации деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства и основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Осуществлять расчет с клиентом за предоставленные услуги</p>
<p>ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде</p>	<p>Взаимодействовать с коллегами при возникновении конфликтных ситуаций</p>
<p>ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста</p>	<p>Знать теорию межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы Владеть способами логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на русском языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p>
<p>ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>	<p>Оказывает первую помощь; Эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях</p>
<p>ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках</p>	<p>Выполнение работ в соответствии с установленными нормативно-правовыми актами на русском и иностранных языках</p>