

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ АВТОНОМНАЯ
НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
«ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ КОЛЛЕДЖ ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»
(ПО АНО ПКЭИП)**



УТВЕРЖДАЮ
Директор ПО АНО «ПКЭИП»
Л.Д. Джавадова
«28» июня 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Освоение должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)

**по специальности
43.02.16 Туризм и гостеприимство**

**Квалификация:
Специалист по туризму**

Форма обучения – заочная

Год набора - 2024

Дербент 2024

Рабочая программа профессионального модуля разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Организация-разработчик: Профессиональная образовательная автономная некоммерческая организация «Педагогический колледж экономики и права» (ПО АНО ПКЭИП).

Разработчик:

Преподаватель ПЦК

(занимаемая должность)

Б.Х. Мамедов

(степ., инициалы, фамилия)

Одобрено на заседании ПЦК

Психолого-педагогических и гуманитарных дисциплин

«28» 06 2024г., протокол № 06

Председатель ПЦК

С.Э. Расулова

(степ., инициалы, фамилия)

Эксперт от работодателя:

СОДЕРЖАНИЕ

<u>1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	
.....	Ошибка! Закладка не определена.
<u>2. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	7
<u>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	14
<u>4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ</u>	18

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРИМЕРНОЙ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

ПМ.03 Освоение должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)

1.1. Область применения рабочей программы

Рабочая программа профессионального модуля является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство (углубленной подготовки) в части освоения основного вида профессиональной деятельности:

ПМ.03 «Освоение должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)» и

соответствующих общих профессиональных компетенций и личностных результатов:

1.2 Место профессионального модуля в структуре основной образовательной программы.

Профессиональный модуль **ПМ.03 «Освоение должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)»** входит в Профессиональный цикл подготовки по специальности **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

1.3 Цели и планируемые результаты освоения профессионального модуля

В результате изучения профессионального модуля обучающихся должен освоить основной вид деятельности **ПМ.03 «Освоение должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)»** и соответствующие ему общие компетенции и профессиональные компетенции:

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 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
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 3	Освоение должности служащего – ассистент экскурсовода (гида)

ПК 3.1	Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг
-----------	--

1.1.3 В результате освоения профессионального модуля обучающийся должен

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 - Определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания - Отбора и изучения экскурсионных объектов - 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 - Информирования туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями - Инструктирования туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий - Разработки и планирования маршрута (по видам туризма) - Технической подготовки туристов перед прохождением маршрута - Разработки общего плана-графика прохождения маршрута (по видам туризма) - Планирования транспортного обеспечения маршрута: подъезд к началу маршрута, - отъезд с места окончания маршрута, внутримаршрутные переезды, автосопровождение
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 - Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг - Составлять программы экскурсионного обслуживания - Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания - Бронировать транспортные услуги для организации экскурсий - Организовывать питание туристов (экскурсантов) - Организовывать посещение объектов экскурсионного показа - Обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий - Определять тему и составлять маршрут экскурсии - Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию - Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий

	- Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) - Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)
Знать	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты - Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности - Функции структурных подразделений экскурсионного бюро - Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания - Основы делопроизводства - Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий - Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии - Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания - Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания - Правила оформления документации - Структуру и состав информации, содержащейся в электронной путевке - Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии - Туристские ресурсы Российской Федерации - Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) - Методика разработки и проведения экскурсий - Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги - Этику межкультурного и делового общения - Физико-географические особенности района путешествия - Погодно-климатические условия района путешествия - Флору и фауну района путешествия - Характер и особенности рельефа района путешествия - Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера - Социально-культурные особенности района маршрута - Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия - Базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма)

1.4. Количество часов, отводимое на освоение профессионального модуля

максимальная учебная нагрузка обучающегося 210 часов, в том числе:

- обязательная аудиторная учебная нагрузка 38 часов;
- самостоятельная работа 64 часа;
- учебная практика – 72 часа;
- производственная практика – 36 часов

Промежуточная аттестация – Экзамен

квалификационный экзамен

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

2.1. Структура профессионального модуля

Коды профессиональных компетенций	Наименования профессионального модуля	Всего, час. <i>(макс. учебная нагрузка)</i>	Объем профессионального модуля, ак. час.								
			Обучение по МДК							Практики	
			Всего	В том числе							
				лекционные занятия, часов	и лабораторных практических занятий, часов	Курсовых работ (проектов)	Самостоятельная работа	Консультация	Промежуточная аттестация	Учебная	Производственная
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
ОК 01-07, ОК 09 ПК 3.1	МДК 03.01 Выполнение работ по должности служащего Ассистент экскурсовода (гида)	90	90	6	14		64		6		
	Учебная практика	72								72	-
	Производственная практика	36								-	36
	Экзамен по модулю	12	12	-	-	-	-		12	-	-
	Всего:	220	112	6	14	-	64	-	18	72	36

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	практические занятия	Лабораторные занятия
МДК 03.01 Освоение должности служащего – ассистент экскурсовода (гида)	84	64	20	6	14	-
7 семестр	40	30	10	2	8	
Тема 1.1 Основы экскурсоведения	20	14	6	2	4	-
Тема 1.2. Правовые аспекты организации экскурсий	20	16	4	-	4	-
8 семестр	44	34	10	4	6	-
Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	18	14	4	2	2	-
Тема 1.4 Разработка экскурсии	26	20	6	2	4	-
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6					-
Всего	90					-
Учебная практика	72					-
Производственная практика	36					-
Экзамен по модулю	12					-
Всего	210					-

2.2. Тематический план и содержание профессионального модуля (ПМ)

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), междисциплинарных курсов (МДК) и тем	Содержание учебного материала, практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Коды компетенций
1	2	3	4
7 семестр			
МДК 03.01 Освоение должности служащего – ассистент экскурсовода (гида)			
Тема 1.1 Основы экскурсоведения	Содержание учебного материала	2	ОК 01-07 ОК 09 ПК 3.1
	Предоставление экскурсионных услуг. Анализ основных понятий в экскурсоведении		
	Практические занятия	2	
	Технология проектирования экскурсий. Сущность, признаки и функции экскурсий		
	Планирование и программа экскурсии. Классификация экскурсий. Тематика экскурсий		
	Самостоятельная работа	10	
	Кейс-задача: классификация экскурсий по содержанию.		
	Выявление особенностей обзорной и тематической экскурсии		
	Кейс-задача: классификация экскурсий по составу участников; по месту проведения и способу передвижения		
	Виды и признаки группировки экскурсантов. Категории экскурсантов.		
	Определение тематики экскурсии. Принципы и методика определения названия экскурсии.		
	Методика проведения экскурсии. Виды экскурсии. Отличительные особенности		

Самостоятельная работа при изучении темы 1.1: Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (конспектирование, доклады, рефераты): - техника ведения экскурсий: общие положения - экскурсионная деятельность в туризме: история развития и назначение, - историческое развитие экскурсионной деятельности в России		4	
Тема 1.2. Правовые аспекты организации экскурсий	Самостоятельная работа Изучение нормативно-правовой базы в сфере экскурсионных услуг Этапы подготовки экскурсии. Контроль качества экскурсионных и сопутствующих услуг Экскурсовод как профессия. Трудовые функции «Экскурсовод (гид)». Этическая культура экскурсовода	14	ОК 01-07 ОК 09 ПК 3.1
	Практические занятия Кейс -задача: особенности организации экскурсионных услуг Разработка информационного листа «Этапы проведения экскурсии» Кейс -задача: стандарты качества предоставления экскурсионных услуг. Кейс -задача: содержание и правила проведения экскурсий. Разработка правил поведения экскурсантов на транспортных средствах. Разработка памятки экскурсовода по профессиональной и этической культуре. Разработка глоссария по экскурсоведению	4	
	Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.2 Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (конспектирование, доклады, рефераты): - требования к профессиональному мастерству экскурсовода - умения и навыки экскурсовода	2	
8 семестр			

Тема 1.3. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	Содержание учебного материала	2	ОК 01-07 ОК 09 ПК 3.1
	Организация экскурсионного обслуживания.		
	Обработка заказов: общие понятия. Основные этапы обработки и оформления заказов		
	Практические занятия	4	
	Состав, функции и возможности ИКТ для обеспечения процесса бронирования и продаж		
	Самостоятельная работа	14	
	Кейс -задача: правила приёма и обработки заказов		
	Кейс -задача: способы оптимизации обработки заказов		
	Оформление заказов.		
	Оформление бланка заявки на экскурсионные услуги.		
Технологические формы основных документов экскурсионного продукта			
Тема 1.4 Разработка экскурсии	Содержание учебного материала	2	ОК 01-07 ОК 09 ПК 3.1
	Тема, цель, задачи экскурсии. Трасса, остановки, методика работы с группой.		
	Методы сбора и обработки информации с использованием современных технических		
	Практические занятия	4	
	средств коммуникации и связи		
	Карточка экскурсионного объекта		
	Выявление современных проблем и тенденций экскурсий		
	Самостоятельная работа	14	
	Изучение и отбор экскурсионных объектов. Составление маршрута (схемы) экскурсии.		
	Комплектование «Портфеля экскурсовода».		
Составление общего и индивидуального текста экскурсии			
Разработка нитки маршрута			

Оформление технологической карты маршрута		
Кейс -задача: путевая информация как особая разновидность экскурсии		
Составление экскурсионных маршрутов (по выбору)		
Самостоятельная работа обучающихся при изучении темы 1.4 Подготовка к практическим занятиям с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, тестов, отчетов, рефератов, докладов и подготовка к их защите по темам. Тематика внеаудиторной самостоятельной работы (конспектирование, доклады, рефераты): - подготовительные этапы разработки экскурсии - проектирование и утверждение экскурсии - технология разработки экскурсии	6	
Промежуточная аттестация в форме экзамена	6	
Всего	90	
Учебная практика Виды работ: 1. Планирование программы экскурсии 2. Разработка информационного листка «Этапы проведения экскурсии» 3. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг 4. Разработка экскурсии 5. Комплектование «Портфеля экскурсовода» 6. Оформление технологической карты маршрута 7. Составление экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств 8. Поиск информации и составление индивидуального текста для рассказа 9. Сопровождение и обеспечение безопасности туристов/ экскурсантов 10. Составление плана путешествия по дням с перечнем объектов показа и посещения 11. Разработка Паспорта туристского маршрута. Аprobация экскурсии 12. Защита отчета	72	

Производственная практика	36	.
Виды работ:		
1. Создание базы данных по туристским продуктам		
2. Составление программы экскурсии 3. Оказание помощи экскурсоводу		
4. Проведение маркетинговых исследований рынка туристских услуг с целью формирования востребованного туристского продукта		
5. Оформление документов строгой отчетности 6. Защита отчета		
Экзамен квалификационный	12	
ВСЕГО:	210	

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

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

Кабинет турагентской и туроператорской деятельности.

368600,

Республика Дагестан,

г. Дербент,

ул. Кобякова, д.32,

ауд № 12 (1 эт.)

Учебная мебель (столы и стулья ученические, преподавательские стул и стол)

доска – 1 шт.;

мультимедийный проектор (переносной) – 1 шт.;

проекционный экран - 1 шт.;

компьютер с возможностью подключения к сети «Интернет»;

наглядные пособия, схемы;

комплект лицензионного ПО (операционная система - Windows 10 Pro, текстовый редактор - Microsoft Word 2016)

3.1. Информационное обеспечение обучения.

Основная литература:

1. Гатауллина, С. Ю., Предоставление экскурсионных услуг : учебник / С. Ю. Гатауллина, А. Б. Косолапов, И. Ю. Кушнарева. — Москва : КноРус, 2024. — 236 с. — ISBN 978-5-406-12904-3. — URL: <https://book.ru/book/952920>
2. Основы туризма (Ростуризм) : учебник / Е. Л. Писаревский, В. Г. Гуляев, В. А. Кальней [и др.] ; под ред. О. И. Писаревской. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 374 с. — ISBN 978-5-4365-0134-5. — URL: <https://book.ru/book/919712>
3. Матюхина, Ю. А., Экскурсионная деятельность : учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. — Москва : КноРус, 2025. — 223 с. — ISBN 978-5-406-14395-7. — URL: <https://book.ru/book/957087>
4. Александрова, А. Ю., География туризма : учебник / А. Ю. Александрова, А. И. Зырянов. — Москва : КноРус, 2024. — 448 с. — ISBN 978-5-406-12359-1. — URL: <https://book.ru/book/951714>

Дополнительная литература:

1. Соломина, И. Ю., Контроль качества оказания туристских услуг и обслуживания туристов (серия учебников ФУМО 43.00.00 «Сервис и туризм») : учебник / И. Ю. Соломина. — Москва : КноРус, 2024. — 162 с. — ISBN 978-5-406-11527-5. — URL: <https://book.ru/book/950248>
2. Гатауллина, С. Ю., Предоставление экскурсионных услуг : учебник / С. Ю. Гатауллина, А. Б. Косолапов, И. Ю. Кушнарева. — Москва : КноРус, 2024. — 236 с. — ISBN 978-5-406-12904-3. — URL: <https://book.ru/book/952920>

2. Воронкова, Л. П., История туризма и гостеприимства + eПриложение : учебное пособие / Л. П. Воронкова. — Москва : КноРус, 2024. — 394 с. — ISBN 978-5-406-12203-7. — URL: <https://book.ru/book/950766>
3. Менеджмент туризма (Ростуризм) : Учебник / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Н.А. Зайцева, Н.В. Королев — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 576 с. — ISBN 978-5-4365-0133-8. — URL: <https://book.ru/book/916528>
4. Соломина, И. Ю., Туристское рекреационное ресурсоведение : учебник / И. Ю. Соломина, О. У. Девлетов. — Москва : Русайнс, 2024. — 229 с. — ISBN 978-5-466-08299-9. — URL: <https://book.ru/book/956751>
5. Смирнова, К.А.. Культурное наследие старообрядчества. Опыт изучения сохранения возрождения и популяризации : Сборник материалов / К.А. Смирнова; под. ред. А.Г. Смирнова — Москва : Институт Наследия Лихачева, 2022. — 136 с. — ISBN 978-5-86443-412-3. — URL: <https://book.ru/book/950384>

Нормативные документы:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.06.2018) "О защите прав потребителей".
2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ
3. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ

Интернет-ресурсы:

1. URL: www.turprofi.ru - Портал для турагента
2. URL: www.tourdom.ru - Профессиональный туристический портал
3. URL: www.tonkosti.ru - Электронная туристическая энциклопедия
4. URL: www.russiatourism.ru - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ

Код и наименование профессиональных и общих компетенций, формируемых в рамках модуля	Основные показатели оценки результата	Методы оценки
ПК 3.1. Осуществлять информационную и организационную поддержку экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам 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	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 - Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг - Составлять программы экскурсионного обслуживания - Оформлять документацию к программам экскурсионного обслуживания - Бронировать транспортные услуги для организации экскурсий - Организовывать питание туристов (экскурсантов) - Организовывать посещение объектов экскурсионного показа	<i>Текущий контроль:</i> - Оценка результатов тестирования; - Оценка выполненных заданий; - Оценка участия в обсуждении Экспертное наблюдение и оценка на практических занятиях, производственной практике Дифференцированный зачет по производственной практике Экзамен по МДК Квалификационный экзамен по профессиональному модулю

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	- Обеспечивать экскурсоводов (гидов) информацией о маршрутах экскурсий - Определять тему и составлять маршрут экскурсии - Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию - Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий - Планировать и составлять план маршрута (по видам туризма) - Составлять краткосрочные локальные прогнозы погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных наблюдений за погодой (по видам туризма) Знать: - Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта - Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты - Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности - Функции структурных подразделений экскурсионного бюро - Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания - Основы делопроизводства - Принципы работы маркетплейсов экскурсионных услуг, систем бронирования, используемых при организации экскурсий - Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии - Требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания - Технологии формирования программ экскурсионного обслуживания - Правила оформления документации - Структуру и состав информации,
---	--

	содержащейся в электронной путевке - Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии - Туристские ресурсы Российской Федерации - Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) - Методика разработки и проведения экскурсий - Иностранный язык в объеме, необходимом для консультирования туристов по оформлению заказов на экскурсионные услуги - Этику межкультурного и делового общения - Физико-географические особенности района путешествия - Погодно-климатические условия района путешествия - Флору и фауну района путешествия - Характер и особенности рельефа района путешествия - Особенности водных ресурсов: реки, ручьи, озера - Социально-культурные особенности района маршрута - Традиции, нормы и правила поведения, принятые в районе путешествия - Базовые принципы составления краткосрочного локального прогноза погоды на основе анализа доступных метеорологических данных и собственных
--	---