

Частное образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский институт защиты предпринимателя»
(РИЗП)

Утверждаю
Ректор института
_____ А.А. Паршина

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов и
проведению
практических (семинарских) занятий
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Координация работы по реализации заказа
экскурсионных услуг

_____ (наименование дисциплины (модуля))

Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Форма обучения	очная

Прием и обработка заказа на экскурсию

Для выполнения задания по модулю необходимо оснащение рабочего места обучающегося, включающее:

- компьютер / ноутбук с доступом в интернет;
- наличие электронного почтового ящика.

При организации учебных занятий также требуется принтер / МФУ (для печати заполненных договоров, электронной переписки).

Задание 1.

Ознакомьтесь с заданием по модулю А «Прием и обработка заказа на экскурсию», составленного на основе чемпионатной практики компетенции. Какие трудности могут возникнуть у обучающихся при внедрении данного модуля в учебный процесс? Перечислите их (укажите не менее 5-ти).

В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсионного обслуживания (заявка может быть оформлена в любом виде: по электронной почте, в виде текста, в виде устного представления, в аудио- или видео-форматах и пр.). Участнику необходимо:

- на основании анализа заявки подобрать подходящие предложения на сайте экскурсионного бюро/турфирмы и представить их заказчику (физическое или юридическое лицо) в письме по электронной почте с консультацией по предмету заказа (почта заказчика должна быть указана в заявке);
- согласовать с заказчиком подходящую экскурсионную программу;
- оформить договор на экскурсионное обслуживание и выслать заказчику по электронной почте.

Для подготовки к работе используется:

- электронные ссылки на официальные сайты экскурсионных бюро/ турфирм для ознакомления с ассортиментом экскурсионных программ, которые они реализуют. Подбор экскурсионных программ участником на чемпионате должен осуществляться на сайте данных экскурсионных бюро/ турфирмы и с учетом ассортимента их экскурсионных услуг;
- образец/образцы договоров на экскурсионное обслуживание.

Результаты работы предоставляются в виде присланного файла (договор) на электронную почту и распечатанного договора, который сдается преподавателю. Все листы распечатанного договора должны быть скреплены степлером, вложены в один файл.

Оцениваются ведение заказа, аргументированный подбор экскурсии в соответствии с пожеланиями заказчика, деловая переписка с заказчиком, правильность оформления договора на экскурсионное обслуживание, устное представление результатов (в случае выбора данного варианта).

Выполнение данного задания может предусматривать навык владения иностранным языком (английский язык).

Задание 2.

Ознакомьтесь с критериями оценки задания по модулю А.

A1 Идентификация и этапы ведения заказа		
<input type="radio"/>	Установление контакта (в эл.письме) - представление, сообщение о начале работы над заказом	Да/нет
<input type="radio"/>	Выяснение особенностей и деталей заказа	Да/нет
<input type="radio"/>	Варианты экскурсий по заказу предлагаются верно/неверно	Да/ нет (например, как вариант предлагается экскурсия с выездом загород на запрос "познакомиться с городом")

О	Подобранные предложения содержат разнообразие выбора согласно заказу клиента	Да/нет (подобранные предложения идентичны, нет разнообразия выбора, формальный подбор одинаковых предложений)
О	Подобранные предложения сопровождаются аргументацией, комментарием, резюмированием и пр., позволяющим клиенту определиться с выбором конкретного предложения	Да/нет (просто предложена в отдельном файле без ссылки на него и краткого предисловия, скопирована из источника без подводки и предложения)
О	Описание программы экскурсии содержит основные пункты (маршрут, продолжительность, место встречи и пр.)	Да/нет
О	Завершение обслуживания (уведомление клиента о дальнейших действиях после согласования выбранного варианта)	Да/нет
J	<i>Постановка вопросов клиенту по заказу (уточнение параметров заказа, дополнительных условий, не обозначенных клиентом в заявке, последовательность и своевременность вопросов, уточнение деталей для заполнения договора, вежливость обращения)</i>	0 - Вопросы не заданы
		1- Повторяющиеся вопросы, переспрашивание, попытка уточняющих вопросов и/или аргументации, задаются вопросы, повторяющие детали заказа (невнимательность к заказу), отсутствие / частичное отсутствие уточнения деталей заказа и заполнения договора, много вопросов в последний момент
		2 - Уточняющие вопросы, нет повторяющихся вопросов, присутствует аргументированность, вежливое обращение к клиенту, уточнение необходимых деталей и дополнительных условий, уточнение деталей для заполнения договора, своевременные вопросы (не в последний момент)
J	<i>Представление экскурсионной программы заказчику (аргументированность, развернутость, описание выбранного варианта со ссылками на детали заказа, грамотность речи, профессиональное словопользование и этика)</i>	3 - Аргументированность уточняющих вопросов, нет повторяющихся вопросов, вежливое обращение к клиенту с объяснением просьбы/разъяснением вопроса, уточнение необходимых деталей и дополнительных условий, уточнение деталей для заполнения договора, подтверждение получения ответа клиента (ответная реплика) - в каждом письме клиенту
		0 - выбор аргументов отсутствует/незначителен, ответ краток, подобранный вариант представлен без отсылки к деталям заказа, простое перечисление или копирование информации
		1 - выбор аргументов недостаточно убедителен (формален), представление не развернуто (не сопровождается дополнительными деталями, просто перечисление информации), подобранный вариант представлен с частичной отсылкой к деталям заказа.
		2 - достаточно убедительный выбор аргументов, развернутое представление, подобранный вариант сопровождается отсылкой к деталям заказа, грамотная речь.
		3 - убедительный выбор аргументов, развернутое представление (с комментариями согласно ведению заказа и подбору варианта), подобранный вариант сопровождается отсылкой к деталям заказа с их уточнением, объяснением и пр., грамотная речь, профессиональная терминология и этика.
A2 Соблюдение норм деловой переписки и этики		
О	Наличие темы электронного письма	Да/нет
О	Наличие подписи консультанта	Да/нет
О	Отсутствие орфографических и пунктуационных ошибок	Да/нет

<input type="radio"/>	Деловой стиль в оформлении письма (отсутствие прописного шрифта, аббревиатур, непонятных клиенту и не относящихся к теме письма, смайлов и пр.)	Да/нет
<input type="radio"/>	Соблюдение в обращении к клиенту делового этикета (не "приятельский" тон общения)	Да/нет
<input type="radio"/>	Единый стиль в оформлении, форматирование (единый шрифт, цвет, размер шрифта и т.п.)	Да/нет
A3 Выполнение заказа согласно заданию		
<input type="radio"/>	Соответствие подобранной экскурсии условиям заказа	Да/нет
<input type="radio"/>	Временные рамки и/или регламентные требования соблюдены/не соблюдены (вопросы задавались по истечении 60 минут/за 60 минут во время вопросы не уточнены необходимые условия и параметры заказа)	Да/нет
A4 Оформление договора на экскурсионное обслуживание		
<input type="radio"/>	Наличие даты, в т.ч. в приложениях к договору	Да/нет
<input type="radio"/>	Наличие номера договора, в т.ч. в приложениях к договору	Да/нет
<input type="radio"/>	В шапке договора и во всех приложениях дата и номер договора заполнены полностью	Да/нет
<input type="radio"/>	Данные в преамбуле договора в поле "в лице" корректны	Да/нет
<input type="radio"/>	Данные в преамбуле договора в поле "на основании" корректны	Да/нет
<input type="radio"/>	Указаны полное и сокращенное наименование	Да/нет
<input type="radio"/>	Все поля преамбулы заполнены полностью	Да/нет
<input type="radio"/>	Данные в разделе "Порядок расчетов" - условия оплаты корректны (предоплата)	Да/нет
<input type="radio"/>	Данные в разделе "Порядок расчетов" - условия оплаты корректны (полная оплата)	Да/нет
<input type="radio"/>	Данные в разделе "Порядок расчетов" - сроки оплаты корректны	Да/нет
<input type="radio"/>	Все поля раздела "Порядок оплаты" полностью	Да/нет
<input type="radio"/>	Реквизиты заказчика заполнены верно	Да/нет
<input type="radio"/>	Все поля реквизитов заказчика заполнены полностью	Да/нет
<input type="radio"/>	Реквизиты исполнителя заполнены верно	Да/нет
<input type="radio"/>	Все поля реквизитов исполнителя заполнены полностью	Да/нет
<input type="radio"/>	Расчет стоимости экскурсии согласно заявке произведен верно (Приложение)	Да/нет
<input type="radio"/>	Приложение с расчетом стоимость заполнено полностью	Да/нет
<input type="radio"/>	Данные в приложениях к договору (Программа экскурсии) корректны	Да/нет
<input type="radio"/>	Приложение с программой экскурсии заполнено полностью	Да/нет

№ п/п	Элемент / этап задания	Вопросы / трудности / нюансы, возникшие при выполнении элемента / этапа задания.



Организация экскурсий

Для выполнения задания необходимо оснащение рабочего места обучающегося, включающее:

- компьютер / ноутбук с доступом в интернет;
- компьютерная гарнитура: наушники для компьютера с микрофоном;
- личный кабинет на портале izi.TRAVEL (<https://izi.travel/ru>).

Задание 1.

Ознакомьтесь с заданием по «Организация экскурсий», составленного на основе чемпионатного опыта по компетенции.

Участнику предлагается разработать аудиогид по заданной теме. Разработка аудиогuida проводится на онлайн-платформе izi.TRAVEL (<https://izi.travel/ru>). Озвучивание «кейса» по модулю (тема аудиогuida, количество точек, специфика задания) происходит перед началом модуля.

Также перед началом работы каждому участнику Главным экспертом выдаются логин и пароль от личного кабинета.

При работе над модулем участник самостоятельно озвучивает текст к объектам аудиогuida, использование синтезатора речи на онлайн-платформе izi.TRAVEL для выполнения задания не предусмотрено.

Для записи аудио-файлов используется компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном), а также установленная на компьютере участника специальная программа (инструктаж по пользованию программой проводится в С-1).

Выполняя задание по модулю, участники работают с интернет-источниками и ресурсами электронных библиотек (в данном модуле разрешается вход участников в личный кабинет на порталах электронных библиотек, при этом участник должен иметь его заблаговременно).

В структуру аудиогuida должны быть включены:

- информация об аудиогиде;
- маршрут аудиогuida;
- изображение объектов аудиогuida;
- краткий сопроводительный текст к объектам аудиогuida (текст и аудио).

Разработанный аудиогид не публикуется.

До окончания времени работы над модулем ссылка на разработанный аудиогид высылается участником на адрес электронной почты, озвученной Главным экспертом при выдаче задания по модулю, либо копируется в указанную Главным экспертом единую системную папку (имя файла - номер участника).

Для комплексной оценки аудиогuida и его прослушивания экспертам обеспечивается доступ к размещенному на портале izi.TRAVEL аудиогиду участника.

По истечении времени отведенного на модуль участник покидает рабочее место, но выход из личного кабинета не осуществляет с целью проведения оценки экспертами в случае, если отправленная ссылка на аудиогид не открылась с другого компьютера.

Демонстрация участником созданного аудиогuida не предусмотрена.

По итогам работы над модулем оценивается разработанный аудиогид. Техническая валидность отправленной ссылки на аудиогид (открылась/не открылась) не оказывает влияния на оценку аудиогuida, поскольку аудиогид также может быть оценен экспертами при использовании других технических средств (поиск по коду, либо на рабочем компьютере/ноутбуке участника в его личном кабинете).

Выполнение данного задания может предусматриваться навык владения иностранным языком (английский язык).

Задание 2.

Ознакомьтесь с критериями оценки задания по модулю В.

В1Создание аудиогuida		
О	Последовательность точек для формирования экскурсионного маршрута (логика определения последовательности)	Логика маршрута нарушена (петли, большие расстояния между точками для пешего маршрута (более 5 минут прогулочным шагом)) - вычесть балл полностью.
О	Правильность построения маршрута на платформе	Нарушения в прокладке маршрута (проходит по крышам домов, водоемам и пр.) вычесть 1 балл
О	Выбор точек для маршрута соответствуют заданной теме	Выбранные точки частично соответствуют - вычесть балл полностью.
О	Распределение историй по маршруту	Снять 0,5 балла - слишком большое расстояние между точками, экскурсант долго идет «в тишине»
О	Продолжительность (количество слов) историй	Превышает 2-3 минуты (одной истории) вычесть балл полностью.
О	"Сопровождение" при переходе между точками	Длительное молчание при переходе между точками - вычесть 0,5 балла. Отсутствие навигации / подсказки к следующей точке - вычесть балл полностью.
О	Импортированные файлы (аудио, изображения)	Частично и/или полностью отсутствуют - вычесть балл полностью.
J	<i>Раскрытие заданной темы в аудиогuide</i>	0 - Тема не раскрыта / Замена или изменение темы
		1 - Тема частично раскрыта / Раскрыта малая часть темы; поиск информации проведён поверхностно; в изложении информации и материала отсутствует логика; детали не

		<p>раскрыты</p> <p>2 - Тема раскрыта в достаточной мере / Аудиогид за исключением отдельных моментов соответствует заявленной теме и её раскрывает, однако не в полном объеме; информация представлена достаточным образом; в отдельных случаях нарушена логика в изложении информации и материала</p> <p>3 - Тема раскрыта полностью / Аудиогид полностью соответствует заявленной теме и в полной мере её раскрывает; представлен оптимальный для аудиогида и раскрытия темы объём информации; изложение информации и материала логично, доступно; детали раскрыты</p>
J	<i>Творческий подход к раскрытию темы</i>	<p>0 - Справочная информация, набор фактов, не связанных единой логикой</p> <p>1 - Общеизвестные статичные факты, справочный характер, не вызывает особой заинтересованности</p> <p>2 - Информация заинтересовывает, информация о некоторых объектах подана интересно, небанально</p> <p>3 - Аудиогид мотивирует на дальнейшее изучение темы, привлекает интересными фактами, присутствуют уникальность и новизна информации</p>
В2 Элементы аудиогида		
O	Введение / аннотация к аудиогиду (обращение, мотивация, подводка к теме и пр.)	Отсутствует - вычесть балл полностью. Не дает полного представления об аудиогиде - вычесть 0,5 балла.
O	Название и подобранное изображение для аудиогида	Не привлекает внимание к аудиогиду: вычесть 0,5 балла
O	Информация (текст) к объектам в аудиогиде раскрывает тему аудиогида	Текст к объектам не раскрывает тему (даже в одном объекте): вычесть баллы полностью. Текст носит формальный справочный характер (даже в одном объекте) - вычесть 1 балл.
O	В тексте представлены описание и характеристика экскурсионного объекта	В тексте нет отсылки к характеристике / особенностям / связанному с текстом описанию объекта и пр. - вычесть балл полностью
O	Качество текста соответствует установленным нормам русского языка	Присутствуют стилистические, лексико-грамматические ошибки: вычесть 0,5 балла за наличие ошибок различного характера.
O	Удобство и восприятие текста на слух	Присутствуют, отвлекают внимание, усложняют восприятие сложные предложения, нет отсылки к тому, что видит слушатель: вычесть 1 балл
O	Завершение	У аудиогида нет завершения, либо последняя история не является завершением: вычесть балл полностью
O	Изображения, импортированные в аудиогид, соответствуют общей концепции экскурсии и представляют гармоничный, сочетающийся с текстом, визуальный ряд	Изображения не соответствуют общей концепции аудиогида: вычесть балл полностью.
J	<i>Выразительность авторского (записанного) текста</i>	<p>0 - Без интонации, зачитывание, статично, речевые ошибки, нет обращения к слушателю</p> <p>1 - Слабая интонация, речевые ошибки, невыразительно, пробелы в обращении к слушателю</p> <p>2 - Выразительность речи, отсутствие речевых ошибок, направление слушателя</p> <p>3 - Выразительность речи, высокий уровень интонации (темп, тон, тембр и пр.), отсутствие речевых ошибок, постоянное обращения к слушателю</p>

Задание 3.

Ознакомьтесь с примером задания по модулю А «Прием и обработка заказа на экскурсию» из чемпионатной практики:

«Люди годами пытались найти ответы на вопросы о строении Вселенной, смотрели на загадочные звезды и мечтали о покорении космоса. Константин Эдуардович Циолковский приблизил человечество к покорению воздушного пространства.

Его труды послужили стимулом к созданию мощнейших ракет, самолетов и орбитальных станций. Циолковский прославил российскую науку в мировом сообществе.

Участникам необходимо разработать аудиогид по местам, связанным с жизнью Константина Эдуардовича Циолковского.

Аудиогид должен содержать 4 объекта».

Выполните задание.

Ссылка на портал izi.TRAVEL <https://izi.travel/ru>

Задание 4.

В ходе выполнения задания зафиксируйте вопросы / трудности / нюансы, с которыми Вы столкнулись при выполнении задания. Заполните таблицу.

№ п/п	Элемент / этап задания	Вопросы / трудности / нюансы, возникшие при выполнении элемента / этапа задания.

