

**Частное образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский институт защиты предпринимателя"**

(г. Ростов-на-Дону)

УТВЕРЖДАЮ

Ректор
Паршина А.А.

**Технология и организация экскурсионных услуг
рабочая программа дисциплины (модуля)**

Учебный план	43.02.10_ЗФО 11 кл. Туризм		
Квалификация	Специалист по туризму		
Форма обучения	заочная		
Общая трудоемкость	0 ЗЕТ		
Часов по учебному плану		72	Виды контроля в семестрах:
в том числе:			зачеты с оценкой 5
аудиторные занятия		10	
самостоятельная работа		62	
контактная работа во время промежуточной аттестации (ИКР)		0	

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
	УП	РП		
Неделя	9			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	6	6	6	6
Практические	4	4	4	4
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	62	62	62	62
Итого	72	72	72	72

Программу составил(и):
Препод. Разномасова М.А.

Рецензент(ы):
ген. директор ООО «ГольфстримТур» Зябка О.А.

Рабочая программа дисциплины
Технология и организация экскурсионных услуг

разработана в соответствии с ФГОС СПО:

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по специальности 43.02.10 ТУРИЗМ (программа подготовки специалистов среднего звена). (приказ Минобрнауки России от 07.05.2014 г. № 474)

составлена на основании учебного плана:

Туризм

утвержденного учёным советом вуза от 27.06.2019 г. протокол № 34.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Маркетинг, реклама и туризм (СПО)

Протокол от 20.05.2019 г. № 9

Директор Грищенко М.А.

1. ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

1.1	Программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 Туризм.
-----	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	ОП
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Иностранный язык
2.1.2	Организация туризма на международном рынке
2.1.3	Правовое обеспечение туризма и гостеприимства
2.1.4	Правовые основы защиты инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья
2.1.5	Профессиональная этика и этикет
2.1.6	Технология и организация турагентской деятельности
2.1.7	Технология и организация туроператорской деятельности
2.1.8	Учебная практика
2.1.9	Учебная практика
2.1.10	Безопасность жизнедеятельности
2.1.11	География туризма
2.1.12	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
2.1.13	История
2.1.14	Организация туристской индустрии
2.1.15	Основы философии
2.1.16	Психология делового общения
2.1.17	Русский язык и культура речи
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Защита выпускной квалификационной работы
2.2.2	Организация досуга туристов
2.2.3	Подготовка выпускной квалификационной работы
2.2.4	Производственная практика (по профилю специальности)
2.2.5	ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ)
2.2.6	Производственная практика по профилю специальности
2.2.7	Современная оргтехника и организация делопроизводства
2.2.8	Управление деятельностью функционального подразделения

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) – ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТУ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

3.1 Знать

историю становления и развития туристского бизнеса;
основные формы и виды экскурсионного обслуживания;
специфику экскурсии как особого вида деятельности;
понятие туристского продукта и его уровни;
особенности организации международного туризма, туристские формальности;
специфику туристских ресурсов и организации туристской деятельности региона.

3.2 Уметь

осуществлять поиск, сбор и структурирование необходимой информации для подготовки доклада по теме;
анализировать информацию об экскурсиях; - структурировать предложения туроператоров по направлениям их деятельности;
проводить первичное консультирование потенциального туриста и предлагать варианты экскурсионного обслуживания;
формировать туристский продукт, включающий оказание транспортных, гостиничных, экскурсионных и др. услуг.

ОК 1: Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2: Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3: Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4: Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5: Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 6: Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.

ОК 7: Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.

ОК 8: Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.

ОК 9: Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности.

ПК 2.1: Контролировать готовность группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут.

ПК 2.2: Инструктировать туристов о правилах поведения на маршруте.

ПК 2.3: Координировать и контролировать действия туристов на маршруте.

ПК 2.4: Обеспечивать безопасность туристов на маршруте.

ПК 2.5: Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6: Оформлять отчетную документацию о туристской поездке.

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература и эл. ресурсы	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Основы экскурсионной методики /Тема/	5					

1.2	Понятие, структура и классификация экскурсий. Методика проведения экскурсии (в т. ч. методы показа, методы рассказа). /Лек/	5	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1Л2.1		
1.3	Практическое занятие 1. Маркетинговое исследование рынка экскурсионных услуг. Методическая разработка экскурсии. /Пр/	5	1	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1Л2.1		
1.4	Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	5	20	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1Л2.1		
1.5	Методика разработки экскурсионного маршрута /Тема/	5					
1.6	Организация и проведение экскурсионных маршрутов (автобусных, пешеходных, речных, комплексных). Организация речных и морских экскурсионных маршрутов. Разработка индивидуальных автомобильных маршрутов. /Лек/	5	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1Л2.1		
1.7	Практическое занятие 2. Разработка индивидуального автомобильного маршрута. Разработка комплексной экскурсии. Разработка пешеходного маршрута. /Пр/	5	1	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1Л2.1		
1.8	Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	5	20	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1Л2.1		
1.9	Финансово-хозяйственные аспекты экскурсионного обслуживания /Тема/	5					

1.10	Разработка пакета договоров, организация питания и размещения туристов. Смета затрат и ценообразование по экскурсионным маршрутам. Оформление отчетной финансовой документации. /Лек/	5	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1Л2.1		
1.11	Практическое занятие 3. Разработка пакета договоров. Составление сметы затрат экскурсионного тура. Формирование цены. Составление авансового отчета. /Пр/	5	2	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1Л2.1		
1.12	Изучение лекционного материала по конспекту лекций. Изучение основной и дополнительной литературы. Подготовка к практическим занятиям. Выполнение индивидуальных заданий и др. /Ср/	5	22	ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1Л2.1		
1.13	/ЗачётСОц/	5		ОК 1 ОК 2 ОК 3 ОК 4 ОК 5 ОК 6 ОК 7 ОК 8 ОК 9 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4 ПК 2.5 ПК 2.6	Л1.1Л2.1		

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Тестовые задания 1

1. Каждая экскурсия состоит из главных частей:

- а) организационной;
- б) информационной;
- в) логических переходов;
- г) заключения.

2. Материалы контрольного текста должны служить основой:

- а) вступления и заключения;
- б) отбора экскурсионных объектов;
- в) составления экскурсионного маршрута.

Тестовые задания 2

1. Материалы контрольного текста должны служить основой:

- а) вступления и заключения;
- б) отбора экскурсионных объектов;
- в) составления экскурсионного маршрута.

2. В информационной части вступления излагаются:

- а) название экскурсии;
- б) правила проведения экскурсии;
- в) правила безопасности;
- г) подтемы и наиболее интересные объекты;
- д) время и место окончания экскурсии.

Тестовые задания 3

1. Экскурсионная справка – прием рассказа, используемый:

- а) перед показом нескольких объектов;
- б) для сжатого изложения сведений об объекте;
- в) для подробной характеристики объекта;
- г) для демонстрации объекта в процессе его развития.

2. Показ в экскурсии – это:

- а) действия экскурсовода;
- б) деятельность водителя;
- в) движение по маршруту;
- г) встреча с очевидцами событий.

3. В информационной части вступления излагаются:

- а) название экскурсии;
- б) правила проведения экскурсии;
- в) правила безопасности;
- г) подтемы и наиболее интересные объекты;
- д) время и место окончания экскурсии.

4. Каждая экскурсия состоит из главных частей:

- а) организационной;
- б) информационной;
- в) логических переходов;
- г) заключения.

Вопросы для подготовки к дифференцированный зачету:

1. Понятие «экскурсия» и «экскурсионная услуга». Экскурсия как процесс познания.
2. Критерии отбора экскурсионных объектов для показа в экскурсии. Основные группы экскурсионных объектов
3. Маршрут экскурсии, требования к маршруту экскурсии
4. Отличительные признаки экскурсии. Выбор темы и названия экскурсии
5. Методические приемы рассказа
6. Методические приемы показа
7. Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии. Определения и отличия
8. Технологическая карта экскурсии и методическая разработка. Определения и отличия
9. Сочетание рассказа и показа на экскурсии. Особенности рассказа при движении автобуса.
10. Карточки (паспорта) памятников, вошедших в экскурсию. Портфель экскурсовода. Материалы портфеля экскурсовода.
11. Использование свободного времени в течение экскурсии. Ответы на вопросы экскурсантов.
12. Техника ведения экскурсии. Постановка группы у объекта, выход из автобуса, организация безопасности и т.д.
13. Вступление и заключение на экскурсии. Специальные методы рассказа и показа.
14. Внешний облик экскурсовода. Манеры экскурсовода. Профессиональное мастерство экскурсовода.
15. Речевой этикет. Его требования и правила. Внеязычные средства общения. Их совокупность. Жесты экскурсовода, их значение и классификация. Мимика экскурсовода, ее роль в экскурсии.
16. Дифференцированный принцип экскурсионного обслуживания.
17. Классификация экскурсий по содержанию.
18. Классификация экскурсий по форме проведения. Современные виды экскурсий.
19. Логические и формальные переходы в экскурсии.
20. Специфика работ в музеях и на выставках.
21. Специфика работы с детьми и подростками.
22. Внимание на экскурсии. Приемы активизации внимания
23. Конфликтные ситуации на экскурсии и пути их устранения.
24. Организация экскурсионной услуги. Договорные отношения с заказчиками, и исполнителями услуг, входящих в экскурсионную услугу (договор с АТП, предприятием питания, музеем и т.д.)
25. Охрана памятников истории и культуры.
26. Экскурсия как педагогический процесс.
27. Элементы педагогики и психологии в экскурсии.
28. Документальное обеспечение экскурсионной услуги.
29. Использование микрофона. Работа при отсутствии микрофона.
30. Дисциплина экскурсии. Безопасность на экскурсии.
31. Ассоциации экскурсоводов и гидов-переводчиков.
32. Договор возмездного оказания услуг.

5.2. Темы письменных работ

Примерная тематика реферативных работ

1. Маршрут экскурсии, требования к маршруту экскурсии
2. Отличительные признаки экскурсии. Выбор темы и названия экскурсии
3. Методические приемы рассказа

4. Методические приемы показа
5. Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии. Определения и отличия
6. Карточки (паспорта) памятников, вошедших в экскурсию. Портфель экскурсовода. Материалы портфеля экскурсовода.
7. Использование свободного времени в течение экскурсии. Ответы на вопросы экскурсантов.
8. Внешний облик экскурсовода. Манеры экскурсовода. Профессиональное мастерство экскурсовода.
9. Речевой этикет. Его требования и правила. Внеречевые средства общения. Их совокупность. Жесты экскурсовода, их значение и классификация. Мимика экскурсовода, ее роль в экскурсии.
10. в экскурсии.
11. Специфика работ в музеях и на выставках.
12. Специфика работы с детьми и подростками.
13. Внимание на экскурсии. Приемы активизации внимания
14. Конфликтные ситуации на экскурсии и пути их устранения.
15. Договор возмездного оказания услуг.

5.3. Фонд оценочных средств

Тема 1

Основы экскурсионной методики

Задания для практического занятия.

1. Понятие, структура и классификация экскурсий.
2. Методика проведения экскурсии (в т. ч. методы показа, методы рассказа).

Задания для самостоятельной работы.

1. Маркетинговое исследование рынка экскурсионных услуг.
2. Методическая разработка экскурсии.

Тема 2

Методика разработки экскурсионного маршрута

Задания для практического занятия.

1. Организация и проведение экскурсионных маршрутов (автобусных, пешеходных, речных, комплексных).
2. Организация речных и морских экскурсионных маршрутов.
3. Разработка индивидуальных автомобильных маршрутов.

Задания для самостоятельной работы.

1. Разработка индивидуального автомобильного маршрута.
2. Разработка комплексной экскурсии.
3. Разработка пешеходного маршрута.

Тема 3

Финансово-хозяйственные аспекты экскурсионного обслуживания

Задания для практического занятия.

1. Разработка пакета договоров, организация питания и размещения туристов.
2. Смета затрат и ценообразование по экскурсионным маршрутам.
3. Оформление отчетной финансовой документации.

Задания для самостоятельной работы.

1. Разработка пакета договоров.
2. Составление сметы затрат экскурсионного тура.
3. Формирование цены.
4. Составление авансового отчета.

5.4. Перечень видов оценочных средств

опрос,
оценка решения тестовых заданий,
результаты выполнения практических заданий и самостоятельной работы,
дифференцированный зачет.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.1.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Кудреватых А. С.	Правовое регулирование в туризме: учебное пособие	Москва: Университетская книга, 2018

6.1.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Давыдова Н. Ю.	Правовое обеспечение сервиса и туризма: практикум	Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2014

6.3.1 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем					
6.3.2.1	Справочная Правовая Система КонсультантПлюс				
6.3.2.2	Информационная справочная система «Гарант»				
7. МТО (оборудование и технические средства обучения)					
№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
23 в	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 26 шт., стул – 51 шт., доска – 1 шт., компьютер – 1 шт., проектор – 1 шт.	Операционная система Microsoft Windows 10 home Приложение Офис2016 Антивирус Nod 5 academic Интернет фильтр UserGade Система тестирования MyTestx.1c Предприятие 1С 8.3 Бухгалтерия 1С 8.3 Документооборот 1С 8.3 Комплект для обучения в высших и средних учебных заведений. 1С 8.3	344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	
28	учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Демонстрационное оборудование, учебно-наглядные пособия Специализированная мебель: стол – 11 шт., стул – 21 шт., доска – 1 шт.		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	