

**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 43.03.02_2022_ОФО.plx
43.03.02 Туризм

Квалификация **бакалавр**

Форма обучения **очная**

Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144

в том числе:

аудиторные занятия 48

самостоятельная работа 69

контактная работа во время
промежуточной аттестации (ИКР) 2,2

часов на контроль 24,8

Виды контроля в семестрах:
экзамены 6

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	6 (3.2)		Итого	
	Неделя 17 1/6			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	16	16	16	16
Практические	32	32	32	32
Иная контактная работа	2,2	2,2	2,2	2,2
Итого ауд.	48	48	48	48
Контактная работа	50,2	50,2	50,2	50,2
Сам. работа	69	69	69	69
Часы на контроль	24,8	24,8	24,8	24,8
Итого	144	144	144	144

Программу составил(и):
к.э.н., доцент, Крамаренко Р.Р.

Рецензент(ы):
к.гн, доцент, Шевченко Е.М.

Рабочая программа дисциплины
Технология и организация экскурсионных услуг

разработана в соответствии с ФГОС ВО:
Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки
43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)

составлена на основании учебного плана:
43.03.02 Туризм
утвержденного учёным советом вуза от 30.06.2022 протокол № 26.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры
Маркетинг, реклама и туризм

Протокол от 30.06.2022 г. № 11

Зав. Кафедрой Черемисова Н.Ф.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

1.1	Целями освоения дисциплины (модуля) Технология и организация экскурсионных услуг является формирование у студентов представления о методике проведения экскурсии, методике разработки экскурсионных маршрутов, технике работы с группами и документальном оформлении экскурсионного обслуживания.
-----	---

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Цикл (раздел) ОП:	Б1.В
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:
2.1.1	Туристские ресурсы ЮФО и РФ
2.1.2	Социальный туризм
2.1.3	Туристско-рекреационное проектирование
2.2	Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:
2.2.1	Тенденции развития туризма и гостеприимства в России и за рубежом
2.2.2	Технологии въездного туризма
2.2.3	Технологии выездного туризма
2.2.4	Технология и организация гостиничной деятельности
2.2.5	Технология разработки туристического маршрута
2.2.6	Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

3. ФОРМИРУЕМЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

3.1 Знать

: основные положения организации процесса обслуживания потребителей и (или) туристов, перечень основных нормативных актов регламентирующих технологию и организацию экскурсионных услуг в России и за рубежом. современные технологии экскурсионной деятельности в работе с потребителем; методику и технологию расчета и оценки затрат по организации деятельности предприятия туристской индустрии;

3.2 Уметь

организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов, – определять основные направления политики технологии и организации экскурсионных услуг в России и за рубежом.
применять современные технологии экскурсионных услуг в работе с потребителями и (или) туристами

3.3 Владеть

правилами и нормами организации обслуживания потребителей и (или) туристов, перевозки туристов за рубежом.

ПК-1: Способен разрабатывать и реализовывать проекты в туристской индустрии**ПК-1.1: Разрабатывает проекты в туристской индустрии**

Частично знает разработку проектов в туристской индустрии

В большинстве случаев знает разработку проектов в туристской индустрии

Уверенно и свободно знает разработку проектов в туристской индустрии

Частично умеет разрабатывать проекты в туристской индустрии

В большинстве случаев умеет разрабатывать проекты в туристской индустрии

Уверенно и свободно умеет разрабатывать проекты в туристской индустрии

Частично владеет навыками разработки проектов в туристской индустрии

В большинстве случаев владеет навыками разработки проектов в туристской индустрии

Уверенно и свободно владеет навыками разработки проектов в туристской индустрии

ПК-1.2: Реализовывает проекты в туристской индустрии

Частично знает реализацию проектов в туристской индустрии

В большинстве случаев знает реализацию проектов в туристской индустрии

Уверенно и свободно знает реализацию проектов в туристской индустрии

Частично умеет реализовывать проекты в туристской индустрии

В большинстве случаев умеет реализовывать проекты в туристской индустрии

Уверенно и свободно умеет реализовывать проекты в туристской индустрии

Частично владеет навыками реализации проектов в туристской индустрии

В большинстве случаев владеет навыками реализации проектов в туристской индустрии

Уверенно и свободно владеет навыками реализации проектов в туристской индустрии

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	Тема 1. Общие вопросы дисциплины Технология и организация экскурсионных услуг. История экскурсионного дела в России. /Тема/	6	0				
1.2	/Лек/	6	1,7				
1.3	/Пр/	6	4				
1.4	/Ср/	6	7,6				
1.5	Тема 2. Профессиональное мастерство экскурсовода. Сущность экскурсии, ее признаки и функции. /Тема/	6	0				
1.6	/Лек/	6	1,7				
1.7	/Пр/	6	3,5				
1.8	/Ср/	6	7,6				
1.9	Тема 3. Классификация и тематика экскурсий /Тема/	6	0				
1.10	/Лек/	6	1,7				
1.11	/Пр/	6	3,5				
1.12	/Ср/	6	7,6				
1.13	Тема 4. Методика подготовки экскурсии. Основные этапы подготовки новой экскурсии /Тема/	6	0				
1.14	/Лек/	6	1,7				
1.15	/Пр/	6	3,5				
1.16	/Ср/	6	7,6				
1.17	Тема 5. Технология отбора материала для экскурсии /Тема/	6	0				
1.18	/Лек/	6	1,7				
1.19	/Пр/	6	3,5				
1.20	/Ср/	6	7,6				
1.21	Тема 6. Портфель экскурсовода /Тема/	6	0				
1.22	/Лек/	6	1,7				
1.23	/Пр/	6	3,5				
1.24	/Ср/	6	7,6				
1.25	Тема 7. Методика проведения экскурсии. Методические приемы проведения экскурсии /Тема/	6	0				
1.26	/Лек/	6	1,7				
1.27	/Пр/	6	3,5				
1.28	/Ср/	6	7,6				
1.29	Тема 8. Виды экскурсионного показа. /Тема/	6	0				
1.30	/Лек/	6	1,7				
1.31	/Пр/	6	3,5				
1.32	/Ср/	6	7,6				
1.33	Тема 9. Техника ведения экскурсии. Результат проектирования экскурсионной услуги /Тема/	6	0				
1.34	/Лек/	6	2,4				
1.35	/Пр/	6	3,5				
1.36	/Ср/	6	8,2				
1.37	/ИКР/	6	2,2				

1.38	/Экзамен/	6	24,8			
------	-----------	---	------	--	--	--

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний:

1. Понятие «экскурсия» и «экскурсионная услуга». Экскурсия как процесс познания.
2. Карточки (паспорта) памятников, вошедших в экскурсию. Портфель экскурсовода. Материалы портфеля экскурсовода.
3. Внешний облик экскурсовода. Манеры экскурсовода. Профессиональное мастерство экскурсовода.
4. Речевой этикет. Его требования и правила. Внеречевые средства общения. Их совокупность. Жесты экскурсовода, их значение и классификация. Мимика экскурсовода, ее роль в экскурсии.
5. Дифференцированный принцип экскурсионного обслуживания.

Тестовые задания

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.

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки умений:

1. Отличительные признаки экскурсии. Выбор темы и названия экскурсии
2. Методические приемы рассказа
3. Методические приемы показа
4. Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии. Определения и отличия
5. Технологическая карта экскурсии и методическая разработка. Определения и отличия
6. Сочетание рассказа и показа на экскурсии. Особенности рассказа при движении автобуса.

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки навыков:

1. Критерии отбора экскурсионных объектов для показа в экскурсии. Основные группы экскурсионных объектов
2. Маршрут экскурсии, требования к маршруту экскурсии
3. Техника ведения экскурсии. Постановка группы у объекта, выход из автобуса, организация безопасности и т.д.
4. Вступление и заключение на экскурсии. Специальные методы рассказа и показа.

Тестовые задания

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.

Проверяемая компетенция ПК-9

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний:

1. Классификация экскурсий по содержанию.
2. Классификация экскурсий по форме проведения. Современные виды экскурсий.
3. Охрана памятников истории и культуры.
4. Экскурсия как педагогический процесс
5. Элементы педагогики и психологии в экскурсии
6. ГОСТ Р 50681-2010. Документальное обеспечение экскурсионной услуги
7. Дисциплина экскурсии. Безопасность на экскурсии.
8. Ассоциации экскурсоводов и гидов-переводчиков

Тестовые задания

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.

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки умений:

- 1. Логические и формальные переходы в экскурсии.
- 2. Специфика работ в музеях и на выставках.
- 3. Специфика работы с детьми и подростками.
- 4. Внимание на экскурсии. Приемы активизации внимания
- 5. Конфликтные ситуации на экскурсии и пути их устранения.

Тестовые задания

Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки навыков:

- 5. Использование свободного времени в течение экскурсии. Ответы на вопросы экскурсантов
- 6. Организация экскурсионной услуги. Договорные отношения с заказчиками, и исполнителями услуг, входящих в экскурсионную услугу (договор с АТП, предприятием питания, музеем и т.д.)
- 7. Использование микрофона. Работа при отсутствии микрофона
- 8. Договор возмездного оказания услуг.

Тестовые задания

1. 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.

2. Каждая экскурсия состоит из главных частей:

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

5.2. Темы письменных работ

- 1. Понятие «экскурсия» и «экскурсионная услуга». Экскурсия как процесс познания.
- 2. Карточки (паспорта) памятников, вошедших в экскурсию. Портфель экскурсовода. Материалы портфеля экскурсовода.
- 3. Внешний облик экскурсовода. Манеры экскурсовода. Профессиональное мастерство экскурсовода.
- 4. Речевой этикет. Его требования и правила. Внеязычные средства общения. Их совокупность. Жесты экскурсовода, их значение и классификация. Мимика экскурсовода, ее роль в экскурсии.
- 5. Дифференцированный принцип экскурсионного обслуживания.
- 6. Отличительные признаки экскурсии. Выбор темы и названия экскурсии
- 7. Методические приемы рассказа
- 8. Методические приемы показа
- 9. Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии. Определения и отличия
- 10. Технологическая карта экскурсии и методическая разработка. Определения и отличия
- 11. Сочетание рассказа и показа на экскурсии. Особенности рассказа при движении автобуса.
- 12. Критерии отбора экскурсионных объектов для показа в экскурсии. Основные группы экскурсионных объектов
- 13. Маршрут экскурсии, требования к маршруту экскурсии
- 14. Техника ведения экскурсии. Постановка группы у объекта, выход из автобуса, организация безопасности и т.д.
- 15. Вступление и заключение на экскурсии. Специальные методы рассказа и показа.
- 16. Классификация экскурсий по содержанию.
- 17. Классификация экскурсий по форме проведения. Современные виды экскурсий.
- 18. Охрана памятников истории и культуры.
- 19. Экскурсия как педагогический процесс
- 20. Элементы педагогики и психологии в экскурсии
- 21. ГОСТ Р 50681-2010. Документальное обеспечение экскурсионной услуги
- 22. Дисциплина экскурсии. Безопасность на экскурсии.
- 23. Ассоциации экскурсоводов и гидов-переводчиков

5.3. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине «Технология и организация экскурсионных услуг» включает:

- 1) оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости:
- устный и письменный опрос,
 - собеседование,
 - реферативное задание,
 - тестовое задание,
 - контрольная работа,
- 2) оценочные средства для проведения промежуточной аттестации в форме: контрольных вопросов и заданий для зачета.

5.4. Перечень видов оценочных средств

- экзамены;
- зачеты;
- решение практических ситуаций;
- тестирование;
- доклады;
- рефераты.

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

6.1. Рекомендуемая литература

6.3.2 Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

6.3.2.1 2. Информационная справочная система «Гарант»

6.3.2.2 1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

7. МТО (оборудование и технические средства обучения)

№	Назначение	Оборудование	ПО	Адрес	Вид
46/2	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 – 15 шт., стул – 30 шт., доска – 1 шт.,		344029, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, Первомайский район, ул. Сержантова, 2/104	

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Освоение дисциплины (модуля) Технология и организация экскурсионных услуг основано на комплексном формировании заданных показателей компетенций, представляющих собой, соответствующие знания, умения и навыки. Показатели компетенций «Знать» формируются преимущественно на основе лекционного материала и частично в результате выполнения заданий на самостоятельную работу.

Показатели компетенций «Уметь» и «Владеть» формируются в результате выполнения практических заданий и в результате выполнения заданий на самостоятельную работу.

Целью семинарского занятия является проверка усвоения программного материала по дисциплине (модулю) Технология и организация экскурсионных услуг, осуществление контроля и помощи в организации самостоятельной работы студента.

На семинарском занятии закрепляется обучение студентов самостоятельной работе с литературой и вспомогательным материалом.

Студенты вырабатывают навык исследования по проблемным вопросам.

Занятие проводится после прочитанной лекции по теме учебной программы. При подготовке к семинарским занятиям рекомендуется использовать как учебную литературу, нормативные акты, относящиеся к изучаемой теме.

Семинарское занятие включает доклады студентов по вопросам для самостоятельного изучения.

К самостоятельной работе студентов относится: конспектирование первоисточников и другой учебной литературы; проработка учебного материала по конспектам, учебной и научной литературе; самостоятельное изучение вопросов по теме; выполнение курсовых проектов (работ); подготовка к промежуточной аттестации.