

**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_ЗФО_2022.plx
43.03.02 Туризм

Квалификация **бакалавр**
Форма обучения **заочная**
Общая трудоемкость **4 ЗЕТ**

Часов по учебному плану 144
в том числе:
аудиторные занятия 10
самостоятельная работа 125
контактная работа во время
промежуточной аттестации (ИКР) 2,2
часов на контроль 6,8

Виды контроля на курсах:
экзамены 3

Распределение часов дисциплины по курсам

Курс	2		3		Итого	
	УП	РП	УП	РП		
Вид занятий						
Лекции	2	2	2	2	4	4
Практические			6	6	6	6
Иная контактная работа			2,2	2,2	2,2	2,2
Итого ауд.	2	2	8	8	10	10
Контактная работа	2	2	10,2	10,2	12,2	12,2
Сам. работа	7	7	118	118	125	125
Часы на контроль			6,8	6,8	6,8	6,8
Итого	9	9	135	135	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/	3	0				
1.2	/Лек/	2	1				
1.3	/Пр/	3	1,2				
1.4	/Ср/	2	5				
1.5	Тема 2. Профессиональное мастерство экскурсовода. Сущность экскурсии, ее признаки и функции. /Тема/	3	0				
1.6	/Лек/	2	0,6				
1.7	/Пр/	3	0,6				
1.8	/Ср/	2	1				
1.9	Тема 3. Классификация и тематика экскурсий /Тема/	3	0				
1.10	/Лек/	2	0,2				
1.11	/Пр/	3	0,6				
1.12	/Ср/	2	1				
1.13	Тема 4. Методика подготовки экскурсии. Основные этапы подготовки новой экскурсии /Тема/	3	0				
1.14	/Лек/	2	0,2				
1.15	/Пр/	3	0,6				
1.16	/Ср/	3	35				
1.17	Тема 5. Технология отбора материала для экскурсии /Тема/	3	0				
1.18	/Лек/	3	1				
1.19	/Пр/	3	0,6				
1.20	/Ср/	3	25				
1.21	Тема 6. Портфель экскурсовода /Тема/	3	0				
1.22	/Лек/	3	0,2				
1.23	/Пр/	3	0,6				
1.24	/Ср/	3	18,6				
1.25	Тема 7. Методика проведения экскурсии. Методические приемы проведения экскурсии /Тема/	3	0				
1.26	/Лек/	3	0,2				
1.27	/Пр/	3	0,6				
1.28	/Ср/	3	13,1				
1.29	Тема 8. Виды экскурсионного показа. /Тема/	3	0				
1.30	/Лек/	3	0,2				
1.31	/Пр/	3	0,6				
1.32	/Ср/	3	13,1				
1.33	Тема 9. Техника ведения экскурсии. Результат проектирования экскурсионной услуги /Тема/	3	0				
1.34	/Лек/	3	0,4				
1.35	/Пр/	3	0,6				
1.36	/Ср/	3	13,2				
1.37	/ИКР/	3	2,2				

1.38	/Экзамен/	3	6,8			
------	-----------	---	-----	--	--	--

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. Внеязыковые 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 1. Справочная Правовая Система КонсультантПлюс

6.3.2.2 2. Информационная справочная система «Гарант»

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.