Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение

Тюменской области

**«Тобольский многопрофильный техникум»**

**Рабочая программа дисциплины**

«Технология и организация экскурсионных услуг»

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Форма обучения: очная

г. Тобольск 2020-2021 г.

Содержание

1. Вводная часть \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стр. 3
2. Основная часть\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стр. 4
3. Карта компетенции дисциплины\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стр. 5-7
4. Профессиональные компетенции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стр. 8-11
5. Разделы учебной дисциплины, виды учебной дисциплины \_ стр.12
6. Формы контроля\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стр. 13-14
7. Оценочные средства\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стр. 14
8. Учебно-методическое обеспечение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ стр. 15-16

**Вводная часть**

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

 Целями освоения дисциплины «Технология и организация экскурсионных услуг» являются формирование компетенций студентов, посредством получения и применения знаний в области экскурсионных услуг, с целью овладения профессиональными технологиями экскурсионных услуг, умения разрабатывать и применять новые подходы к решению задач организации экскурсионных услуг в туристской индустрии.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ

2.1 Учебная дисциплина «Технология и организация экскурсионных услуг» относится к обязательным дисциплинам при освоения основной профессиональной образовательной программы по специальности «ТУРИЗМ».

 2.2. Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы: Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающих общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

3

2. ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Всего часов |
| I полугодие | II полугодие |
| 1.Контактная работа обучающихся с преподавателем  | 40 | 28 |
| В том числе: |  |  |
| Лабораторно-практические занятия (ЛПЗ) | 40 | 28 |
| Консультация | 1 | 3 |
| Вид промежуточной аттестации  | Контрольная работа | 1 | 1 |
| ИТОГО: общая трудоемкость | 72 |
|   |
|   |

**2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины | Содержание раздела |
|  |  | Экскурсия как туристическая услуга. Сущность экскурсии. Функции и признаки экскурсии. Экскурсионный метод познания. Экскурсия как педагогический процесс. Элементы психологии в экскурсии. Логика в экскурсии. Классификация экскурсий. Тематика и содержание экскурсий. Показ в экскурсии. Рассказ в экскурсии. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.  |
|  | Методические и организационные основы экскурсионного дела. Экскурсионная методика и пути ее | Экскурсионная методика и пути ее совершенствования. Технология подготовки новой экскурсии. Составление маршрута экскурсии. Методика проведения экскурсий. Техника ведения экскурсий |
|  |  | Личность экскурсовода. Экскурсоводческое мастерство. Умения и навыки экскурсовода. Речь экскурсовода. Внеречевые средства общения. |
|  |  | Городская обзорная экскурсия. Производственная экскурсия. Природоведческие экскурсии. Экскурсия по музею и культурному центру. Нестандартные экскурсии |

|  |
| --- |
| КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ |
| НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «Технология и организация экскурсионных услуг» |
| Целями освоения дисциплины «Технология и организация экскурсионных услуг» являются формирование компетенций ФГОС ВО, посредством получения и применения знаний в области экскурсионных услуг, с целью овладения профессиональными технологиями экскурсионных услуг, умения разрабатывать новые подходы к решению задач организации экскурсионных услуг в туристской индустрии. |
| В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие |
| Общекультурные компетенции: |
| Общекультурные компетенции: | Перечень компонентов | Технологии формирования | Форма оценочного средства | Оценка освоения компетенции |
| Индекс | формулировка |
|  | Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности историческогоразвития для осознания социальной значимости своей деятельности | Знания историко-культурное наследие страны, родного края основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития и современного положения Российской Федерации. Умения анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной деятельности базовые понятия, знания и закономерности исторического процесса; использовать знания истории в профессиональной деятельности; планировать и организовывать работу по оказанию экскурсионных услуг. Навыки исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества; навыками работой с книгами и фондовыми материалами в музее; методику разработки и проведения экскурсий, особенности подготовки некоторых видов экскурсий на основе исторического материала. | Лекции. Подготовка практической работы. Работа с терминами Работа учебной и научной литературой, для подготовки реферата-презентации. | Отчет по практической работе. Индивидуальное устное собеседование. Индивидуальная экскурсия. Зачет/контрольная работа | Способен свободно и самостоятельно анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной деятельности базовые понятия, знания и закономерности исторического процесса; использовать знания истории в профессиональной деятельности; планировать и организовывать работу по оказанию экскурсионных услуг. Владеть методами исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа ; навыками работой с книгами и фондовыми материалами в музее; методику разработки и проведения экскурсий, особенности подготовки некоторых видов экскурсий на основе исторического материала |
| Общепрофессиональные компетенции |
| ОПК-3 | Способностью организовывать процесс обслуживания потребителей или туристов. | Знания С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей знать методику проведения экскурсии; инструкции о правилах работы экскурсионного транспорта;  Умения С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей уметь логично строить экскурсионный материал; нарабатывать экскурсионную информацию; проводить работу по организации экскурсионных услуг. Навыки С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей владеть навыками рекламы экскурсии; работы с нормативными документами по теме; разработки маршрутов экскурсий; подбора фактического и интересного материала, рассказа и показа объекта во время экскурсии. | Лекции. Подготовка практической работы. Работа с терминами Работа учебной и научной литературой, для подготовки . | Отчет по практической работе. Индивидуальное устное собеседование. Индивидуальная экскурсия. Зачет |  Знает методику проведения экскурсии; инструкции о правилах работы экскурсионного транспорта.Свободно может логично строить экскурсионный материал; составлять экскурсионную информацию; проводить работу по организации экскурсионных услуг. Навыками рекламы экскурсии; работы с нормативными документами по теме; разработки маршрутов экскурсий; подбора фактического и интересного материала, рассказа и показа объекта во время экскурсии |

|  |
| --- |
| **Профессиональные компетенции** |
| ПК – 13 | Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований туристов, потребите- лей | Знания Основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Методические приемы и техники проведения экскурсии; основы профессионального мастерства экскурсовода; классификацию видов учреждений, работающих на рынке туристско – экскурсионных услуг, их структуру, основные направления и показатели деятельности. Умения Использовать основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Действовать в качестве сопровождающего группы ( гида); подготовить новую экскурсию и провести ее; подготовить технологическую карту новой экскурсии; принять заявку на экскурсию и подготовить всю необходимую документацию; решить проблемы межличностных отношений между туристами. Навыки Навыками использования основных принципов общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Осуществления и разработки маршрута экскурсии; навыками работы с экскурсионной аудиторией; навыками демонстрации экспонатов «портфеля экскурсовода»; навыками показа объекта экскурсии; навыками владения технологиями применения своих знаний в решении практических задач. | Лекции. Подготовка практической работы. Работа с терминами Работа учебной и научной литературой, для подготовки реферата  | Отчет по практической работе. Индивидуальное устное собеседование. Индивидуальная экскурсия. Зачет | Знает и объясняет методические приемы и техники проведения экскурсии; основы профессионального мастерства экскурсовода; классификацию видов учреждений, работающих на рынке туристско – экскурсионных услуг, их структуру, основные направления и показатели деятельности. Может самостоятельно действовать в качестве сопровождающего группы (гида); подготовить новую экскурсию и провести ее; подготовить технологическую карту новой экскурсии; принять заявку на экскурсию и подготовить всю необходимую документацию ; решить проблемы межличностных отношений между туристами. Навыками осуществления и разработки маршрута экскурсии; навыками работы с экскурсионной аудиторией; навыками демонстрации экспонатов «портфеля экскурсовода»; навыками показа объекта экскурсии; навыками владения технологиями применения своих знаний в решении практических задач. |
|  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Индекс компе-тенции | Содержание Компетенции (ее части) | В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся |
| Знать | Уметь | Владеть |
| 1 | ОК-1 | Способностью использовать основы исторических, краеведческих, философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности. | историко-культурное наследие страны, родного края, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития и современного положения Российской Федерации | анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной деятельности базовые понятия, знания и закономерности исторического процесса; использовать знания истории в профессиональной деятельности; планировать и организовывать работу по оказанию экскурсионных услуг | навыками работой с книгами и фондовыми материалами в музее; методику разработки и проведения экскурсий, особенности подготовки некоторых видов экскурсий на основе исторического материала |
| 2 | ОПК-3 | Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов | Основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Методические приемы и техники проведения экскурсии; основы профессионального мастерства экскурсовода; классификацию видов учреждений, работающих на рынке туристско – экскурсионных услуг, их структуру, основные направления и показатели деятельности. | Использовать основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Действовать в качестве сопровождающего группы ( гида); подготовить новую экскурсию и провести ее; подготовить технологическую карту новой экскурсии; принять заявку на экскурсию и подготовить всю необходимую документацию; решить проблемы межличностных отношений между туристами. | Навыками использования основных принципов общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Осуществления и разра-ботки маршрута экскур-сии; навыками работы с экскурсионной аудито-рией; навыками демон-страции экспонатов «портфеля экскурсово-да»; навыками показа объекта экскурсии; навы-ками владения техноло-гиями приме-нения своих знаний в решении практических задач |
| 3 | ПК –13 | Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов | Основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Методические приемы и техники проведения экскурсии; основы профессионального мастерства экскурсовода; классификацию видов учреждений, работающих на рынке туристско – экскурсионных услуг, их структуру, основные направления и показатели деятельности. | Использовать основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Действовать в качестве сопровождающего группы ( гида); подготовить новую экскурсию и провести ее; подготовить технологическую карту новой экскурсии; принять заявку на экскурсию и подготовить всю необходимую документацию; решить проблемы межличностных отношений между туристами. | Навыками использования основных принципов общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Осуществления и разработки маршрута экскурсии; навыками работы с экскурсионной аудиторией; навыками демонстрации экспонатов «портфеля экскурсовода»; навыками показа объекта экскурсии; навыками владения технологиями применения своих знаний в решении практических задач. |

 **2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № раздела | Наименование раздела учебной дисциплины | Виды учебной деятельности, работу (в часах) | Формы текущего контроля успеваемости |
| лекции | практическая работа | всего |
| 1 | Теория экскурсионного дела | 14 | 6 |   20 | Подготовка к письменному отчету по практическим работам. Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам |
| 2 | Методические и организационные основы экскурсионного дела. | 12 | 8 | 20 | Подготовка к письменному отчету по практическим работам. Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам |
| 4 | Подготовка и проведение экскурсий | 10 | 12 | 22 |  Подготовка и сдача индивидуальной экскурсии |
| 3 | Оформление документации по экскурсии и способы её продвижения на рынок | 4 | 2 | 6 | Подготовка к письменному отчету по практическим работам.  |
|  | Итого | 40 | 28 | 68 |  |

**Формы контроля.**

 **3.1. Перечень вопросов для подготовки к контрольной работе за I полугодие.**

 **( устная форма ответов на вопросы)**

1. **Понятие «экскурсия». Признаки и составные части экскурсии.**
2. **Задачи и основные принципы экскурсии.**
3. **Классификация экскурсий.**
4. **Этапы подготовки новой экскурсии.**
5. **Выбор темы, маршрута будущей экскурсии.**
6. **Выбор объектов показа на маршруте. Картотека.**
7. **Работа с источниками по подготовке экскурсии.**
8. **Составление маршрутного листа экскурсии. Обязательные разделы маршрутного листа.**
9. **Выбор методов и приемов показа и рассказа на экскурсии.**
10. **Что такое «контрольный» текст экскурсии.**
11. **«Индивидуальный» текст экскурсии.**
12. **Что такое «Портфель экскурсовода». Его содержание и формирование.**
13. **Утверждение экскурсии в турфирме.**
14. **Расчет стоимости экскурсии.**
15. **Особенности организации экскурсионного обслуживания для разных групп населения.**
16. **Требования к фирмам, предоставляющим транспорт для проведения экскурсии.**
17. **Какие требования предъявляются к экскурсионному транспорту**
18. **Составление заявки на транспорт.**
19. **Составления Уведомления в ГИБДД по передвижения экскурсионного автобуса.**
20. **Работа по рекламированию экскурсионных услуг.**
21. **Работа в турфирме по организации взаимного прослушивания экскурсоводами.**

**3.2.Контрольные работы/рефераты за II полугодие.**

**Примерные темы рефератов:**

**1. Роль методической работы в экскурсионной деятельности .**

**2. Методическая работа по созданию экскурсии и экскурсионных программ**

**3. Специфика различных видов экскурсионного продукта.**

**4. Воспитательные, педагогические, психологические и познавательные аспекты экскурсионной деятельности.**

**5. Экскурсия как авторское произведение: принципы разработки и ведения.**

**6. Особенности посещения религиозных и ритуальных объектов, правила проведения экскурсии и поведения участников.**

**7. Презентация и рыночное позиционирование предложений экскурсионной фирмы.**

**8. Преимущества и недостатки пешеходных, музейных, транспортных экскурсий.**

**9. Особенности проведения экскурсий для иностранных туристов.**

**10. Методы рекламирования экскурсий и экскурсионных программ.**

**11. Особенности создания и проведения экскурсий для детей.**

**12. Обзорная и тематическая экскурсия, их общность и отличие.**

**13. Сдача-прием экскурсии. Утверждение экскурсии. Обязательная документация по экскурсии.**

**14. Сертификация экскурсионных маршрутов.**

**15. Техника безопасности на экскурсиях.**

**Рекомендации к подготовке рефератов**

**Тема рефератов определяется программой курса и индивидуально преподавателем и студентом. Он должен раскрыть обозначенную проблему на основе проработки литературных источников и материалов периодической печати, а также материалов Интернет.**

**В начале реферата обозначается цель работы и проводится ее план. В конце прилагается список использованных источников с указанием страницы для статьи – для страницы издания. В тексте необходимы ссылки на источники. Содержание реферата представляется на практической работе с последующим обсуждением. Реферат должен быть выполнен аккуратно, ярким литературным языком, напечатан, с выполнением требований к их оформлению. Подготовка реферата преследует целью выявление возможностей студента работать самостоятельно, анализировать и обобщать использованный материал.**

**4. Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения учебной дисциплины**

 **Текущий контроль проводится преподавателем в процессе проведения практических**

**занятий и лабораторных работ, выполнения контрольных работ, а также выполнения**

**обучающимися индивидуальных домашних заданий.**

**Обучение по учебной дисциплине завершается промежуточной аттестацией в форме**

**дифференцированного зачета/ контрольной работой.**

 **«5» - Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, отражающий сущность раскрываемых понятий. Продемонстрировано глубокое знание и понимание по предмету. Ответ изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены недочеты в определении понятий, исправленные студентом самостоятельно в процессе ответа.**

 **«4» - Дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос. Ответ четко структурирован, логичен. Изложен литературным языком с использованием современной терминологии. Могут быть допущены 2-3 неточности или незначительные ошибки, исправленные студентом с помощью преподавателя.**

**«3» - Дан недостаточно полный и недостаточно развернутый ответ. Допущены ошибки в раскрытии понятий, употреблении терминов. В ответе отсутствуют логика и выводы. Умение раскрыть значение обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции.**

**«2» - Ответ представляет собой знания с существенными ошибками по вопросу. Присутствует фрагментарность, нелогичность изложения. Отсутствуют выводы, кон-кретизация и доказательность изложения. Речь неграмотна, терминология не используется. Дополнительные и уточняющие вопросы преподавателя не приводят к коррекции ответа студента.**

**Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено»*.***

 **«Зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпыва-**

**юще, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе фактические материалы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оценка может соответствовать пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.**

 **«Не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.**

**5. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины**

1. **Емельянов Б.В. Экскурсоведение. Учебник. 5-е издание Изд. Советский спорт . 2004 г.**
2. **Биржаков М.Б. Введение в ТУРИЗМ. – Издание 9-е, переработанное и дополненное. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2013.**
3. **Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях**

 **туризма: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2015. – 256 с.**

1. **Долженко, Г.П. Экскурсионное дело в высших учебных заведениях: история и**

 **методика обучения: учебное пособие / Г.П. Долженко. – Ростов-н/Д., 2014. – 456 с.**

1. **Орловская. – М., 2014. – 423 с. Скобельцына, А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг / А.С.**
2. **Хуусконен Н.М. Практика экскурсионной деятельности / Н.М. Хуусконен, Т.М. Глушанок. – СПб.: «Издательский дом Герда», 2010. – 208 с**
3. **Бутузов А.Г. Этнокультурный туризм: учеб. пособие для студентов [бакалавриата, магистрантов, аспирантов] вузов / А. Г. Бутузов. - М. : КНОРУС, 2013. – 248с.**
4. **Тимохина Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие для студентов вузов / Т. Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Форум : ИНФРА-М, 2013. - 352 с**
5. **Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (по состоянию на 25 июля 2007 года) – Новоси-бирск: Сиб. универ. изд-во, 2007. – 28 с. – (кодексы и Законы России).**
6. **Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (по сост. на 20 февраля 2008 г.). – Новосибирск: Сиб. универ. изд-во, 2008. – 32 с. – (Кодексы и законы России).**
7. **ГОСТ 28681.1–95 / ГОСТ Р 50681–94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.**
8. **.Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л. В. Баумгартен. - М. : Дашков и К\*, 2013. - 304 с.**

 **Научно-технические электронные источники по туризму:**

1. **Всемирная туристская организация [Электронный ресурс]. –URL :** [**http://www2.unwto.org/ru/home**](http://www2.unwto.org/ru/home)

**.**

1. **Все о туризме [Электронный ресурс]. – Туристическая библиотека - URL : www.tourlib.net. – Заглавие с экрана.**

 **3. http://elibrary.ru/defaultx.asp Научная электронная библиотека (НЭБ)**

 **4. www.excursovod.com Сайт экскурсоводов**

 **5. http://russiantourism.ru/main/main\_15143.html Russiantourism.ru**

**6. Все о туризме. Туристическая библиотека. http://tourlib.net/books\_tourism/aleks21.htm. Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека» посвящен проблемам развития туризма в мире**

**2. Электронные библиотечные системы свободного доступа**

**Национальная электронная библиотека (НЭБ) https://нэб.рф**

**Президентская библиотека им. Б.Н. Ельцина http://www.prlib.ru**