

Департамент образования Вологодской области
Бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Вологодской области
«Череповецкий технологический колледж»

Рассмотрено
на заседании методической комиссии
сервиса, услуг и легкой промышленности
протокол № 1 от «12» сентября 2019 г.
Председатель МК Лебедев Ю.А.
/Лебедева Ю.А./

УТВЕРЖДАЮ
Директор БПОУ ВО «Череповецкий
технологический колледж»
«30 » августа 2019 г.
Прищеп А.В.

СОГЛАСОВАНО
ООО ТК «Акварели»
Генеральный директор
/Гусева Т.В./



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ОП.06 ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

Основная профессиональная образовательная программа –
программа подготовки специалистов среднего звена

по специальности среднего профессионального образования

43.02.10 Туризм

г. Череповец, 2019

Программа учебной дисциплины «Предоставление экскурсионных услуг» разработана на основе Федеральных государственных образовательных стандартов (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 «Туризм»

Разработчики:

Организация-разработчик: БПОУ ВО «Череповецкий технологический колледж»
город Череповец Вологодская область

© БПОУ ВО «Череповецкий технологический колледж»

© БПОУ ВО «Череповецкий технологический колледж»

СОДЕРЖАНИЕ

	стр.
1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	5
3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	13
4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	15

1 ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

1.1 Область применения программы

Программа учебной дисциплины «Предоставление экскурсионных услуг» является частью основной профессиональной образовательной программы среднего профессионального образования в соответствии с ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм»

Программа учебной дисциплины «Предоставление экскурсионных услуг» может быть использована в дополнительном профессиональном образовании (в программах переподготовки) и профессиональной подготовке на базе основного общего, среднего (полного) общего, профессионального образования (опыт работы не требуется).

1.2 Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

дисциплина входит в общепрофессиональный цикл (вариативная часть).

1.3 Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения дисциплины:

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

знать:

- экскурсионную теорию;
- технику подготовки экскурсии;
- объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа;
- методики работы с библиографическими материалами;
- методику проведения экскурсий;
- методические приемы показа экскурсионных объектов;
- техники ведения переговоров, публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы;
- правила обслуживания на транспорте и правила поведения на конкретном виде транспорта;
- транспортные организации, которые могут предоставить услуги, необходимые при проведении экскурсии;
- перечень необходимых документов (билеты, путевки, ваучеры);
- формы установленной отчетности и правила их ведения;

уметь:

- использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации);
- определять ключевые позиции программы экскурсии;
- организовывать протокольные мероприятия при встрече туристов, в начале и при завершении экскурсии;
- использовать офисные технологии;
- составлять «Пакет экскурсовода»;
- использовать методические приемы показа экскурсионных объектов;
- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;
- выявлять и предусматривать возникновение потребности во взаимодействии с конкретными организациями для обеспечения проведения экскурсии;
- заключать договоры на обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций;
- проверять наличие необходимых документов (билетов, путевок, ваучеров);
- вести отчеты по установленной форме.

1.4 Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 162 час, в том числе:
аудиторные занятия 108 часов, в том числе:
теоретические занятия – 54 час;
практические работы – 54 часа;
самостоятельной работы обучающегося – 54 час

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1 Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Количество часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	162
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	108
В том числе:	
практические занятия, из них	54
курсовый проект	15
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	54
1. Подготовка сообщений по заданной тематике	
2. Выполнение домашних заданий общего плана и индивидуальных заданий: решение задач, составление схем, заполнение таблиц, составление классификации, составление блок – схем.	
3. Подготовка к лабораторным и практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя.	
Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета	

2.2 Содержание обучения по дисциплине «Предоставление экскурсионных услуг»

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала, лабораторные работы и практические занятия, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов	Уровень освоения
1	2	3	4
Раздел 1 Технология разработки экскурсии		74	
Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности		50	
Тема 1.1 Разработка экскурсионной программы	Содержание <p>1 Цели и задачи дисциплины «Экскурсионная деятельность». Сущность и признаки экскурсии. Основные функции экскурсий. Содержание экскурсионной работы. Экскурсия и туризм, их взаимосвязь</p> <p>2 Классификация экскурсий. Экскурсионные объекты. Общие принципы классификации и ее назначение. Классификация по содержанию экскурсий. Экскурсионные объекты, их разновидности</p> <p>3 Логика экскурсии</p> <p>4 Элементы психологии в экскурсиях</p> <p>5 Экскурсионная деятельность, как форма досуга и как часть образовательного процесса. Образовательные, воспитательные просветительские и общеразвивающие задачи экскурсионной деятельности</p> <p>6 Специфика проведения учебных экскурсий. Элементы педагогики в неучебных экскурсиях. Педагогические навыки в профессии экскурсовода</p> <p>7 Объекты и идея экскурсии. Темы, цель, и задачи экскурсии</p> <p>8 Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям в соответствии с ГОСТом Р54604-2011</p> <p>9 Требования к безопасности экскурсионных услуг, к использованию экскурсионных услуг. Оценка и контроль качества</p> <p>10 Процесс проектирования экскурсионных услуг в соответствии с ГОСТом Р50681-94</p> <p>Практические работы</p> <p>1 Составление технологической карты экскурсии</p>	11	1-2
		10	2
		2	

	2	Использование офисных технологий при разработке экскурсии	2	
	3	Составление методической разработки экскурсии	2	
	4	Выбор объектов показа во время экскурсии	2	
	5	Анализ ГОСТ Р54604-2011 и Р50681-94	2	
Самостоятельная работа при изучении темы 1.1 Разработка карточки экскурсионного объекта Выбор тем экскурсий Классификация объектов экскурсии Изучение ГОСТ Р50681-94 Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.		11		3
Тема 1.2.Подготовка информационных материалов по теме экскурсий	Содержание		11	1-2
	1	Требования к содержанию экскурсионной информации. Подготовка экскурсии как ответ на запросы общества. Условия подготовки (экскурсионные ресурсы, потенциальные клиенты и т.д.)		
	2	Выбор темы экскурсии. Структура новой экскурсии. Этапы подготовки экскурсии		
	3	Сбор экскурсионного материала (изучение источников и литературы, составление библиографии). Изучение и отбор экскурсионных объектов		
	4	Разработка маршрута экскурсии. Варианты построения маршрутов. Основные требования к маршруту. Отработка маршрута		
	5	Подготовка текста экскурсии. Контрольный текст. Индивидуальный текст и рассказ. Выбор методических приемов, определение техники ведения экскурсии		
	6	Составление методической разработки. Техника использования индивидуального текста. Подготовка экскурсовода к новой экскурсии		
	7	Содержание и оформление методической разработки. Методическая разработка как основной методический и финансовый документ экскурсии. Структура типовой методической разработки		
	8	Правила оформления отдельных разделов методических разработок		

<p>9 Особые методические приемы, применяемые при демонстрации наглядных пособий. Пути совершенствования методики</p> <p>10 Тематическое соответствие экскурсионных объектов. Логическая последовательность показа объектов, логические переходы</p> <p>11 Непрерывность экскурсии. Принципы взаимодействия показа и рассказа. Целостность экскурсии</p> <p>Практические работы</p> <p>1 Подбор информации по заданной теме экскурсии</p> <p>2 Использование информационных источников (справочной литературы, исторических документов, научной литературы, электронных средств массовой информации)</p> <p>3 Техники поиска информационных материалов в сети Интернет</p> <p>4 Анализ конкретных экскурсионных объектов</p> <p>5 Выбор темы экскурсии. Разработка маршрута</p>			
	10	2	
Самостоятельная работа при изучении темы 1.2 Анализ требований к содержанию экскурсионных материалов Отбор экскурсионных объектов Составление индивидуального текста экскурсии Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.		5	3
Тема 1.3 Взаимодействие со сторонними организациями (музеями, объектами общественного	Содержание	4	1-2
	1 Экскурсионные учреждения: их функции, организация и содержание работы. Экскурсионная деятельность как вид бизнеса. Экскурсионные учреждения и туристические фирмы: цели, задачи и содержание деятельности		
	2 Структура экскурсионной фирмы. Специализация фирмы		

питания, транспортными компаниями) по формированию и реализации экскурсионных программ	3	Организационно-правовые формы экскурсионных учреждений. Работа с общественными организациями, обществами охраны памятников, культуры, природы, научно-техническими обществами; популяризация музеев, выставок; экскурсионная деятельность по развитию экологической программы сохранения уникальных историко-культурных территорий; музеев-заповедников; малых исторических городов, сел, древних торговых путей и др.		
	4	Организация деятельности экскурсионного учреждения. Информационно-экскурсионная деятельность туристической фирмы		
	5	Туристско-информационные центры. Реклама туристско-экскурсионных услуг на выставках, рекламной кампании, сбор информации об эффективности рекламы		
	Практические работы		4	2
	1	Заключение договора на обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций	1	
	2	Анализ и отбор конкретных организаций, необходимых для обеспечения проведения экскурсии	1	
	3	Выбор местной организации питания для сотрудничества при проведении экскурсии	1	
	4	Подбор музейных организаций по программе экскурсии Изучение регламента и правил обслуживания в конкретных музеях организациях	1	
Самостоятельная работа при изучении темы 1.3 Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.		8	3	
Раздел 2 Технология и организация проведения экскурсии		73		
Предоставление экскурсионных услуг		43		
Тема 2.1 Проведение экскурсий	Содержание	18	1-2	
	1	Методические приемы ведения экскурсий, их классификация		

	2	Основные методические приемы в экскурсионном деле - приемы показа и приемы рассказа. Классификация приемов по назначению, времени и месту использования		
	3	Показ, его условия и задачи. Техника показа (последовательность, приемы и т.д.). Виды показа. Показ и осмотр		
	4	Рассказ. Основные требования к рассказу (адресность, конкретность и т.д.)		
	5	Сочетание показа и рассказа в экскурсии. Принципы доступности и наглядности		
	6	Демонстрация наглядных пособий. Виды наглядных пособий		
	7	Обновление экскурсионного материала. Способы повышения информативности экскурсии		
	8	Понятие эффективности экскурсии. Рациональная организация мероприятия		
	9	Технические аспекты проведения экскурсии и показатели эффективности. Основные требования к технике проведения экскурсии		
	10	Методика проведения экскурсии. Знакомство с группой. Передвижение по маршруту		
	11	Положение экскурсовода во время экскурсии. Время проведения экскурсии. Соблюдение регламента		
	12	Пособия экскурсовода. Портфель экскурсовода		
	13	Общие правила поведения экскурсовода на маршруте		
	14	Требования к технике проведения экскурсии		
	15	Личность экскурсовода. Умения и навыки		
	16	Профессия экскурсовода		
	17	Речь экскурсовода.		
	18	Повышение квалификации экскурсовода		
	Практические работы			10
	1	Отработка техники ведения экскурсии		2
	2	Проведение экскурсии		2
	3	Организация протокольных мероприятий на экскурсии		1

	4	Техника использования методических приемов показа	1	
	5	Техника использования методических приемов рассказа	1	
	6	Техника ведения переговоров, публичных выступлений, экскурсионного рассказа	1	
	7	Техника использования микрофона и усилительной техники	1	
	8	Техника использования «Портфеля экскурсовода»	1	
Самостоятельная работа при изучении темы 2.1 Составление схемы «Этапы организации экскурсии» Проработка вариантов размещения группы около объекта Составление портфеля экскурсовода Описание профессиональных навыков экскурсовода Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий). Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.		15	3	
Тема 2.2 Организационные вопросы в информационно-экскурсионной деятельности	Содержание	10	1-2	
	1 Должностные инструкции экскурсовода			
	2 Профессиональные обязанности экскурсовода			
	3 Инструктаж туристов о правилах поведения во время экскурсии			
	4 Составление инструкции о правилах поведения туристов во время экскурсии			
	5 Организация работы руководителя туристской экскурсионной группы			
	6 Учет физиологических потребностей при передвижении туристов			
	7 Работа руководителя туристской группы			
	8 Оформление отчетной документации о выполнении программы экскурсии			
	Практические работы	5	2	
	1 Сравнительный анализ инструкций о правилах поведения туристов во время экскурсии	1		
	2 Составление инструкции о правилах поведения туристов во время экскурсии	1		

	3	Проведение инструктажа о правилах поведения в группе (деловая игра)	1	
	4	Изучение и анализ форм установленной отчетности и правил их ведения	1	
	5	Ведение отчета по установленной форме	1	3
Самостоятельная работа при изучении темы 2.2			15	3
Описание права и обязанностей экскурсовода				
Сравнение инструкций для экскурсоводов				
Анализ правил поведения туристов в автобусе				
Изучение и определение основных разделов отчётов о проведении экскурсии				
Систематическая проработка конспектов занятий, учебной и специальной литературы (по вопросам к параграфам, главам учебных пособий).				
Подготовка к практическим работам с использованием методических рекомендаций преподавателя, оформление практических работ, отчетов и подготовка к их защите.				
Курсовые работы			15	
Разработка музейной экскурсии: Историческая комната УВД				
Разработка тематической экскурсии по Череповцу: Городские легенды				
Разработка экскурсии в музей археологии: Вперед, археологи!				
Разработка городской экскурсии: Череповец спортивный				
Разработка городской экскурсии: История улиц города				
Разработка экскурсии-квеста по Череповцу				
Разработка обзорной экскурсии: Череповец – город на Шексне				
Разработка экскурсии для детей старшего школьного возраста: Как устроен наш город				
Разработка нестандартной экскурсии по Череповцу				
Разработка литературно-биографической экскурсии: Жизнь и творчество Александра Башлачева				
Разработка историко-краеведческой экскурсии: Череповец – уездный город				
Разработка экологической экскурсии: Парки Череповца				
Разработка загородной экскурсии в литературный музей И. Северянина: Поэма жизни – жизнь сама				
Разработка экскурсии-прогулки: Череповец от А до Я				
Разработка историко-религиозной экскурсии: Святыни Череповца				
Промежуточная аттестация дифференцированный зачёт				
Итого			162	

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1 Требования к минимальному материально-техническому обеспечению.

Реализация дисциплины предполагает наличие учебного кабинета.

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- комплект бланков документации;
- комплект учебно-методической документации;
- комплект учебников;
- комплект раздаточных материалов по каждой теме.

Лаборатории и тренинговые кабинеты:

- Учебный (тренинговый) офис.
- Учебная (тренинговая) фирма по предоставлению туристских услуг.
- Кабинет коммуникативных тренингов
- Лаборатория делопроизводства и оргтехники

3.2 Информационное обеспечение обучения

Основные источники:

1. Скобельникова А.С.Шарухин А.П..**Технологии и организация экскурсионных услуг.** Учебник.2-е изд.,перер. и доп.М:Юрайт,2018
2. Суворова Г.М. **Технология и организация сопровождения туристов.**
Обеспечение безопасности : учебное пособие для СПО. — 2-е изд., испр. и доп. М : Юрайт, 2019.
3. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие . — 2-е изд., испр. и доп.М : Юрайт, 2019.

Дополнительные источники:

1. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма / А.С. Баранов, И.А. Бисько. – М., 2014. – 391 с.
2. Вахтель, Ю.М. Экскурсоведение / Ю.М. Вахтель. – М.: МГИИТ, 2015 – 86 с.
3. Добрина, Н.А. Экскурсоведение: учеб. пособие/ Н.А. Добрина. – М.: ФЛИНТА, 2013. – 288 с.
4. Карчевская, Е.Н. Экскурсоведение: учебно-методическое пособие / Е.Н. Карчевская. – Гомель: ГГТУ им. П. О Сухого, 2014. – 95 с.
5. Косова, Л.С. Экскурсоведение: учебно-методическое пособие / Л.С. Косова. – Томск: ТГУ, 2014. – 58 с.
6. Курило, Л.В. Основы экскурсионной деятельности: учебное пособие / Л.В. Курило, Е.В. Смирнова. – М.: Советский спорт, 2012. – 208 с.
7. Лукьяннова, Е.Ю. Организация экскурсионной деятельности / Е.Ю. Лукьяннова. – Симферополь: Ариал, 2015. – 288 с.
8. Федорцова, Т.А. Экскурсионный менеджмент / Т.А. Федорцова. – Минск: БГУ, 2012. – 103 с.

Интернет-ресурсы:

1. Электронный ресурс: Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. Форма доступа: www.russiatourism.ru
2. Электронный ресурс: Публикации по экономике туризма. Форма доступа: http://www.neg.by/publication/4015_r.html
3. Электронный ресурс: Федерация спортивного туризма России. Форма доступа: www.tssr.ru
4. Электронный ресурс: Регулируемый туризм и отдых в национальных парках. Форма доступа: <http://www.biodiversity.ru/publications/books/tourism/p5.html>
5. Электронный ресурс: Российский союз туристской индустрии. Форма доступа: www.rata.spb.ru

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

БПОУ ВО «Череповецкий технологический колледж», реализующее подготовку по учебной дисциплине «Предоставление экскурсионных услуг», обеспечивает организацию и проведение текущего и итогового контроля индивидуальных образовательных достижений обучающихся.

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, которую проводит комиссия. В состав комиссии обязательно входит преподаватель учебной дисциплины и зам. директора по учебной части образовательного учреждения.

Формы и методы текущего и итогового контроля по учебной дисциплине доводятся до сведения обучающихся не позднее двух месяцев от начала обучения по основной профессиональной образовательной программе.

Для текущего и итогового контроля образовательными учреждениями создаются фонды оценочных средств (ФОС).

ФОС включают в себя педагогические контрольно-измерительные материалы, предназначенные для определения соответствия (или несоответствия) индивидуальных образовательных достижений основным показателям оценки результатов подготовки (таблица **«Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений»**).

Результаты обучения (освоенные умения, усвоенные знания)	Формы и методы контроля и оценки результатов обучения
1	2
<p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none">- использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации);- определять ключевые позиции программы экскурсий;- организовывать протокольные мероприятия при встрече туристов, в начале и при завершении экскурсии;- использовать офисные технологии;- составлять «Пакет экскурсовода»;- использовать методические приемы показа экскурсионных объектов;- обращаться за помощью в соответствующие службы при наступлении чрезвычайной ситуации;- выявлять и предусматривать возникновение потребности во взаимодействии с конкретными организациями для обеспечения проведения экскурсии;- заключать договоры на обслуживание экскурсантов силами сторонних организаций;- проверять наличие необходимых документов (билетов, путевок, ваучеров);- вести отчеты по установленной форме.	<p>Отчёт о выполнении домашних заданий, проверочных работ.</p> <p>Устный опрос.</p> <p>Решение задач.</p> <p>Отчёт о выполнении практических работ.</p> <p>Подготовка рефератов, докладов, эссе.</p> <p>Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.</p>

<p>Знания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - экскурсионную теорию; - технику подготовки экскурсии; - объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа; - методики работы с библиографическими материалами; - методику проведения экскурсий; - методические приемы показа экскурсионных объектов; - техники ведения переговоров, публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы; - правила обслуживания на транспорте и правила поведения на конкретном виде транспорта; - транспортные организации, которые могут предоставить услуги, необходимые при проведении экскурсии; - перечень необходимых документов (билеты, путевки, ваучеры); - формы установленной отчетности и правила их ведения. 	
---	--

Оценка индивидуальных образовательных достижений по результатам текущего и итогового контроля производится в соответствии с универсальной шкалой:

Процент результативности (правильных ответов)	Качественная оценка индивидуальных образовательных достижений	
	балл (отметка)	верbalный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно