

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 «24» сентября 2019 г.
Председатель МК С.И.И.
/Лебедева Ю.А./

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

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
курсовой 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		11	1-2
	1	Цели и задачи дисциплины «Экскурсионная деятельность». Сущность и признаки экскурсии. Основные функции экскурсий. Содержание экскурсионной работы. Экскурсия и туризм, их взаимосвязь		
	2	Классификация экскурсий. Экскурсионные объекты. Общие принципы классификации и ее назначение. Классификация по содержанию экскурсий. Экскурсионные объекты, их разновидности		
	3	Логика экскурсии		
	4	Элементы психологии в экскурсиях		
	5	Экскурсионная деятельность, как форма досуга и как часть образовательного процесса. Образовательные, воспитательные просветительские и общеразвивающие задачи экскурсионной деятельности		
	6	Специфика проведения учебных экскурсий. Элементы педагогики в неучебных экскурсиях. Педагогические навыки в профессии экскурсовода		
	7	Объекты и идея экскурсии. Темы, цель, и задачи экскурсии		
	8	Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям в соответствии с ГОСТом Р54604-2011		
	9	Требования к безопасности экскурсионных услуг, к использованию экскурсионных услуг. Оценка и контроль качества		
	10	Процесс проектирования экскурсионных услуг в соответствии с ГОСТом Р50681-94		
	Практические работы		10	2
	1	Составление технологической карты экскурсии	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		

	9	Особые методические приемы, применяемые при демонстрации наглядных пособий. Пути совершенствования методики		
	10	Тематическое соответствие экскурсионных объектов. Логическая последовательность показа объектов, логические переходы		
	11	Непрерывность экскурсии. Принципы взаимодействия показа и рассказа. Целостность экскурсии		
	Практические работы		10	2
	1	Подбор информации по заданной теме экскурсии	2	
	2	Использование информационных источников (справочной литературы, исторических документов, научной литературы, электронных средств массовой информации)	2	
	3	Техники поиска информационных материалов в сети Интернет	2	
	4	Анализ конкретных экскурсионных объектов	2	
	5	Выбор темы экскурсии. Разработка маршрута	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 музейных 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	2
	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	3
	4	Изучение и анализ форм установленной отчетности и правил их ведения	1	
	5	Ведение отчета по установленной форме	1	
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.** Учебнк.2-е изд.,перер. и доп.М:Юрайт,2018
2. СувороваГ.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. Лукьянова, Е.Ю. Организация экскурсионной деятельности / Е.Ю. Лукьянова. – 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
Умения:	
<ul style="list-style-type: none">- 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.	Отчёт о выполнении домашних заданий, проверочных работ. Устный опрос. Решение задач. Отчёт о выполнении практических работ. Подготовка рефератов, докладов, эссе. Промежуточная аттестация: дифференцированный зачет.

Знания:	
<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)	вербальный аналог
90 ÷ 100	5	отлично
80 ÷ 89	4	хорошо
70 ÷ 79	3	удовлетворительно
менее 70	2	не удовлетворительно