

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий

Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологий

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Токарева Ю.С.

« ____ » _____ 20 ____ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.12.2.Технология и организация экскурсионных услуг

на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)

для направления подготовки (специальности) 43.03.01 – Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2018)

Форма обучения заочная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

Цель изучения дисциплины - формирование у студентов комплексного представления в области организации экскурсионного обслуживания и выставочной деятельности на предприятиях туризма и индустрии гостеприимства с использованием международной и отечественной практики.

Задачи изучения дисциплины:

1. Рассмотреть стандарты качества экскурсионных услуг.
2. Изучить методику проведения экскурсионного обслуживания.
3. Рассмотреть особенности выставочной деятельности.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.12.2 Технология и организация экскурсионных услуг изучается в модуле Б1.В.ДВ Дисциплины по выбору. Для освоения данной дисциплины студенты используют знания, полученные в ходе изучения дисциплин «История», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Профессиональная этика и этикет», Маркетинг в сервисе и т.д.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Заочная форма

Виды занятий	Распределение по семестрам	Всего часов
Общая трудоемкость	72	
Аудиторные занятия, в т.ч.	0	
лекционные (ЛК)	0	
практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	0	
лабораторные (ЛР)	0	
Самостоятельная работа студентов (СРС)	0	
Форма промежуточной аттестации в семестре	0	
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОПК – 2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
ОПК - 3	готовность организовывать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя
ПК - 8	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями

Планируемые результаты обучения по дисциплине для последовательного достижения уровней сформированности компетенций

Результат обучения	
Знать	Пороговый: 1.Современные технологии экскурсионной деятельности. 2.Классификацию экскурсионных услуг. 3.Основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
	Стандартный: 1.Организационную структуру экскурсионного бюро. 2.Этнокультурные, исторические и религиозные экскурсионные ресурсы региона. 3.Параметры диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
	Эталонный: Эталонный: 1.Основные принципы организации экскурсионного обслуживания. 2.Методику предоставления экскурсионных услуг. 3.Структуру диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
	Пороговый: Пороговый: 1.Использовать экскурсионный метод в профессиональной деятельности. 2.Выявлять этнокультурные, исторические и религиозные экскурсионные ресурсы. 3. Оценивать способности к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

Уметь	Стандартный: Стандартный: 1.Разрабатывать технологическую документацию экскурсии. 2.Использовать дифференцированный подход при организации экскурсии. 3.Развивать способности к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
	Эталонный: 1.Организовывать экскурсионное обслуживание. 2.Использовать разнообразные методы экскурсионного обслуживания. 3.Применять способности к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
Владеть	Пороговый: 1.Навыками применения экскурсионных технологий. 2.Общими навыками к организации контактной зоны предприятия сервиса. 3.Способностями к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.
	Стандартный: 1.Навыками разработки экскурсионных услуг на основе этнокультурных, исторических и религиозных традиций. 2. Навыками к организации контактной зоны предприятия сервиса. 3.Навыками к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными Традициями.
	Эталонный: 1.Навыками классификации потребителей по экскурсионным услугам. 2.Способностями к организации контактной зоны предприятия сервиса. 3.Опытом к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями.

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			СРС
				ЛК	ПЗ(СЗ)	ЛР	
1	1	Теоретические основы курса.	9	1			8
	2	Изучение экскурсионной методики.	9	1			8

2	3	Формы и организация выставочной деятельности и методика участия в ней.	10	1	1		8
	4	Формы и организация выставочной деятельности и методика участия в ней	10	1	1		8
3	5	Методы повышения качества экскурсионных услуг	9		1		8
	6	Методы повышения качества экскурсионных услуг.	9		1		8
4	7	Организация обслуживания на экскурсионных выставках на основе маркетинговых исследований рынка туристских услуг.	6		1		5
	8	Организация обслуживания на экскурсионных выставках на основе маркетинговых исследований рынка туристских услуг.	10		1		9
Итого			72	4	6	0	62

3.2. Лекционные занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание лекционных занятий
1	1	Введение в дисциплину. Сущность, функции, признаки экскурсионных услуг.
	2	Экскурсионная методика, требования к экскурсии. Методические приемы рассказа и показа, их использование на экскурсии. Методический прием движения, прием демонстрации.
2	3	Формы выставочной деятельности и методика участия в ней.
	4	Организация выставочной деятельности и методика участия в ней.
3	5	Особенности методов повышения качества экскурсионных услуг.
	6	Методы повышения качества экскурсионных услуг. Стандарты.

4	7	Понятие экскурсионного обслуживания. Рекламная деятельность.
	8	Маркетинговые исследования рынка туристских услуг.

3.3. Практические (семинарские) занятия

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание практических(семинарских) занятий
1	1	Сущность, функции, признаки экскурсионных услуг.
	2	Экскурсионная методика, требования к экскурсии.
2	3	Формы выставочной деятельности и методика участия в ней.
	4	Организация выставочной деятельности и методика участия в ней.
3	5	Особенности методов повышения качества экскурсионных услуг.
	6	Стандарты. Общие требования.
4	7	Понятие экскурсионного обслуживания. Рекламная деятельность.
	8	Понятие маркетинговой среды. Анализ внутренней среды, внешней среды. Ориентация на потребителя.

3.4. Лабораторные занятия

3.5. Организация самостоятельной работы

Заочная форма

Модуль	Номер раздела	Содержание материала выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной работы
1	1	Выбор и характеристика объектов показа для разрабатываемой экскурсии.	Написание опорного конспекта.
1	2	Технологическая карта экскурсионного маршрута и требования к ней.	Подготовка реферата.
2	3	Основные формы выставочной деятельности.	Изучение материала лекции, подготовка к семинару.
2	4	Характеристика организация выставочной деятельности и методика участия в ней.	Изучение материала лекции, подготовка к семинару.
3	5	Методы повышения качества экскурсионных услуг.	Составление тезисного плана.
3	6	Стандарт. Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.	Составление таблицы.
4	7	Структура обслуживания на экскурсионных выставках на основе маркетинговых исследований рынка туристских услуг.	Подготовка к семинару.
4	8	Ориентация на потребителя – основной принцип маркетинга.	Подготовка к семинару.

4. Интерактивные формы образовательных технологий

Модуль	Номер раздела	Вид учебных занятий	Образовательные технологии	Количество часов
--------	---------------	---------------------	----------------------------	------------------

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

[Фонд оценочных средств](#)

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Основная литература

6.1.1. Печатные издания

1.Скобельцына А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учеб. пособие / Скобельцына, Анна Сергеевна, А. П. Шарухин. - Москва : Академия, 2010. - 192 с.

6.1.2. Издания из ЭБС

1.Коль О.Д. Маркетинг в туристской индустрии : Учебник и практикум / Коль Ольга Дмитриевна; Коль О.Д. - М.: Издательство Юрайт, 2018. – 355 с. <https://biblio-online.ru/book/F8FB5A29-7678-41BD-85A9-507F3430D4D8>

2.Константинов Ю.С. Детско-юношеский туризм: Учебное пособие / Константинов Юрий Сергеевич; Константинов Ю.С. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 455 с. <https://biblio-online.ru/book/2DC3C777-8400-4990-A1EE-5773E2A5CD6C>

3.Никитина О.А. История курортного дела и спа-индустрии: Учебное пособие / Никитина Ольга Александровна; Никитина О.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 139 с. <https://biblio-online.ru/book/30B63294-523E-418D-B678-C88DE0652E6E>

4.Сущинская М.Д. Культурный туризм: Учебное пособие / Сущинская Марина Дмитриевна; Сущинская М.Д. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 136 с. <https://biblio-online.ru/book/1C3ED70D-7064-417F-978F-E8B3539BC48B>

6.2. Дополнительная литература

6.2.1. Печатные издания

Человек в современной культурно-исторической среде [Текст] : моногр. / Клименко Т.К., Эрдынеева К.Г., Рогова А.В., Игумнова Е.А. и др. - Чита : ЗабГУ, 2018. - 241 с.

6.2.2. Издания из ЭБС

1.Боголюбов В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: Учебник и практикум / Боголюбов Валерий Сергеевич; Боголюбов В.С., Быстров С.А., Боголюбова С.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 277. <https://biblio-online.ru/book/89F94816-27B1-44CA-8787-31F5E2D3F346>

2.Джанджугазова Е.А. Маркетинг туристских территорий: Учебное пособие / Джанджугазова Елена Александровна; Джанджугазова Е.А. - 3-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 223 с. <https://biblio-online.ru/book/EC0CF50E-CC9F-4D82-83FF-07FDBCFCACDE0>

3.Каменец А.В. Молодежный социальный туризм: Учебное пособие / Каменец Александр Владленович; Каменец А.В. - отв. ред. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 162 с. <https://biblio-online.ru/book/15D8055A-3A58-44E8-8D22-2C551344110A>

4.Шубаева В.Г. Маркетинг в туристской индустрии: Учебник и практикум / Шубаева Вероника Георгиевна; Шубаева В.Г., Сердобольская И.О. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 120. <https://biblio-online.ru/book/BD5114E9-F2FB-43E2-B338-604566FE7BFE>

6.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

ЭБС «Троицкий мост»;
ЭБС «Лань»;
ЭБС «Юрайт»;
ЭБС «Консультант студента»;
«Электронно-библиотечная система eLibrary»;
«Электронная библиотека диссертаций».

7. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МераПро".

Программное обеспечение специального назначения: Foxit Reader, АИБС "МераПро", ABBYY FineReader, Microsoft SQL Server Express, Microsoft Open XML SDK 2.5 для Office

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

9. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке рефератов.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Семинарские занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Семинары помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На семинаре знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются.

Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендуемый план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования.

Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Конспектирование – переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора.

Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора.

Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

Разработчик/группа разработчиков: к.п.н., доцент каф. ТМПОСиТ Нефедова А.С.

**Рассмотрена на заседании кафедры
(протокол от 31.08.2018 г. № 1)**