

«УТВЕРЖДАЮ»

И. о. директора института СПО

Моргачева Н. В.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

МДК 03.02. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Базовый уровень подготовки

Форма обучения: **очная**

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «12» декабря 2022 г. №1100.

Место дисциплины в структуре ППССЗ СПО МДК 03.02. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг.

Учебная дисциплина «Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг» входит в перечень дисциплин профессионального модуля ПМ 03 «Предоставление экскурсионных услуг».

Рабочая программа разработана на кафедре туризма и гостиничного дела

Разработчики рабочей программы:

Стрельникова Марина Анатольевна, к. филол. наук, доцент

## **СОДЕРЖАНИЕ**

- 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

# **1. ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

## **1.1. Область применения программы**

Рабочая программа учебной дисциплины является частью образовательной программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть использована в дополнительной профессиональной подготовке в рамках специальности СПО 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

## **1.2. Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:**

Дисциплина относится к профессиональному модулю ПМ 03 «Предоставление экскурсионных услуг», является междисциплинарным курсом и направлена на формирование общих компетенций (ОК 1, ОК 2, ОК 3, ОК 4, ОК 5, ОК 7, ОК 9) и профессиональных компетенций (ПК 3.1 - ПК 3.2).

## **1.3. Цели и задачи дисциплины – требования к результатам освоения содержания дисциплины**

Целью преподавания дисциплины является изучение основ реализации заказа экскурсионных услуг.

Задачи:

- приобретение знаний по организации контроля качества обслуживания;
- дать представление о системе оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС СПО и ОПОП СПО по данной специальности:

### **а) общих (ОК):**

ОК 1 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;

ОК 2 Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;

ОК 3 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях;

ОК 4 Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;

ОК 5 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста

ОК 7 Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях;

ОК 9 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

### **б) профессиональных (ПК):**

ПК 3.1 Формировать группы туристов, выполнять регистрацию группы в аварийно-спасательных службах;

ПК 3.2 Сопровождать туристов при прохождении маршрута (по видам туризма).

**1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:**  
**максимальной учебной нагрузки обучающегося 48 часов, в том числе:**  
**обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 46 часа;**  
**самостоятельной работы обучающегося 2 часа;**  
**консультации – 2 час.**

**СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**  
**2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы**

<i><b>Вид учебной работы</b></i>	<i><b>Объем часов</b></i>
<b>Максимальная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
<b>Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)</b>	<b>48</b>
в том числе:	
лекционные занятия	<b>22</b>
лабораторные занятия	-
практические занятия	<b>22</b>
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (всего)</b>	<b>2</b>
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
<b>консультации</b>	<b>2</b>
<i>Промежуточная аттестация в форме экзамена</i>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины «КООРДИНАЦИЯ РАБОТЫ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ЗАКАЗА ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»

6	Содержание учебного материала, лабораторные и практические работы, самостоятельная работа обучающихся		Объем часов	Уровень освоения
1	2		3	4
	<b>Содержание учебного материала</b>			
<b>Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания</b>	1	Организация контроля качества обслуживания Понятие и сущность сервиса Модель качества услуги в экскурсионном бюро Качество обслуживания и услуг в экскурсионном бюро Сущность и необходимость организации контроля качества услуг Организация контроля качества	12	1
		<b>Практическое занятие.</b> Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута. Определение проблем контроля качества услуг. Составление комплексной системы менеджмента качества	10	2
	<b>Содержание учебного материала</b>			
<b>Тема 2.2. Оценка качества обслуживания</b>		Теоретические аспекты оценки качества обслуживания экскурсионных услуг Основные методы оценки качества обслуживания Особенности обеспечения качества экскурсионных услуг Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг Формы и методы оценки качества экскурсионных услуг.	12	1,2
	1	<b>Практическое занятие</b> Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг. Составление характеристики экскурсионного бюро. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг.	10	1,2
	2	<b>Самостоятельная работа</b> Систематическая проработка конспектов занятий, материала учебной литературы (по вопросам к разделам, главам учебников и учебных пособий, рекомендуемым преподавателем), основной терминологии по отдельным темам. Подготовка к практическим занятиям.	2	2,3
Консультация			2	
Всего			<b>48</b>	

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

#### **3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению**

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета турагентской и туроператорской деятельности, учебной (тренинговой) фирмы по предоставлению туристских и экскурсионных услуг (турфирма).

Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя.

Технические средства обучения: компьютер с лицензионным программным обеспечением, мультимедиапроектор и электронная панель или электронная доска.

Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности). Реализация профессионального модуля предполагает обязательную учебную и производственную практику (по профилю специальности).

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест:

- рабочие места по количеству обучающихся;
- рабочее место преподавателя;
- наглядные пособия: демонстрационные плакаты, раздаточный материал (Госты);
- слайд-проекторы, интерактивные доски.

#### **3.4. Информационное обеспечение обучения**

##### **Перечень рекомендуемых учебных изданий, Интернет-ресурсов, дополнительной литературы**

###### **Основные источники:**

1. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14848-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516226> (дата обращения: 23.05.2023)
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518583> (дата обращения: 23.05.2023)
3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518486> (дата обращения: 27.05.2023)



#### Дополнительные источники:

1. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 237 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12455-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496293> (дата обращения: 23.05.2023).
2. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 165 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-02282-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491654> (дата обращения: 11.05.2023).
3. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853> (дата обращения: 23.05.2023).
4. Хайретдинова, О. А. Технология и организация туроператорской деятельности : учебное пособие / О. А. Хайретдинова ; Уфимский государственный университет экономики и сервиса (УГУЭС). — Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. — 107 с. : табл., схем. — Режим доступа: по подписке. — URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445129> (дата обращения: 01.05.2023). — Библиогр. в кн. — ISBN 978-5-88469-747-8. — Текст : электронный.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

[www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)

[www.gks.ru](http://www.gks.ru) - Федеральная служба федеральной статистики

<http://www.turpoisk.ru/> - Туристическая поисковая система

<http://ruspo.ru/> - Туристическая система

[www.atorus.ru](http://www.atorus.ru) - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России

<https://www.rostourunion.ru/> - Официальный сайт Российского союза туриндустрии

[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) - Ежедневная электронная газета для профессионалов турбизнеса

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Контроль и оценка результатов освоения дисциплины осуществляется преподавателем в процессе проведения практических занятий, тестирования, а также выполнения обучающимися индивидуальных заданий, проектов, исследований.

Результаты обучения по учебной дисциплине	Формируемые компетенции	Оценочные средства по дисциплине
<b>Иметь практический опыт</b>  -Координации работы подразделений по реализации заказов на экскурсионные услуги; -Ведения информационной базы данных о реализуемых заказах на экскурсионные услуги; - Контроля реализации заказов на экскурсионные услуги; - Ведения отчетности о реализованных заказах на	<b>ОК 1 – ОК 5, ОК 7; ОК 9, ПК3.1 – 3.2</b>	Задания для контрольной работы  Вопросы к практическим занятиям.  Вопросы к

<p>экскурсионные услуги.</p> <p><b>Уметь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания;</li> <li>- Собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам экскурсионного обслуживания;</li> <li>- Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций.</li> </ul> <p><b>Знать</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела;</li> <li>- Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;</li> <li>- Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии;</li> </ul>		<p>экзамену</p> <p>Задания для контрольной работы</p> <p>Вопросы к практическим занятиям.</p> <p>Вопросы к экзамену</p> <p>Задания для контрольной работы</p> <p>Вопросы к практическим занятиям.</p> <p>Вопросы к экзамену</p>
--	--	--

**ДОПОЛНЕНИЯ И ИЗМЕНЕНИЯ  
К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ**

Дополнения и изменения в рабочей программе на \_\_\_\_/\_\_\_\_ уч. год.

\_\_\_\_ До  
полнения и изменения рассмотрены на заседании кафедры \_\_\_\_\_ протокол №  
\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Зав. кафедрой: О.В.Скроботова