МИНОБРНАУКИ РОССИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный экономический университет»

**УТВЕРЖДАЮ**
Проректор по учебной и методической работе
_____/Шубаева В.Г./
«20» июня 2018 г.

# ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

Рабочая программа дисциплины

| | |
|---|---|
| Направление подготовки | 43.03.02 Туризм |
| Направленность (профиль) программы | Организация и управление в индустрии туризма |
| Уровень высшего образования | бакалавриат |
| Форма обучения | очная |

Составитель:
_____/ к.э.н., доцент Мозокина С.Л.

Санкт-Петербург
2018

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ....3
2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ....3
3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....3
4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ....4
5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ....4
6. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА....5
7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ....5
7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины....5
7.2. Организация самостоятельной работы....6
8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ....6
9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ....7
9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины....7
9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса....8
10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ....8
11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ....8

## 1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель курса - формирование у студентов представления о методике проведения экскурсии, методике разработки экскурсионных маршрутов, технике работы с группами и документальном оформлении экскурсионного обслуживания.

Задачи курса:

1. Изучить методику проведения экскурсий.
2. Рассмотреть структуру и классификацию экскурсий.
3. Разработать и провести различные экскурсионные маршруты.
4. Научиться разрабатывать «Портфель экскурсовода» и карточки объектов, включенных в маршрут.
5. Выработать практические навыки по разработке пакета договоров, касающихся организации экскурсионного обслуживания.
6. Рассмотреть правила оформления отчетной финансовой документации.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ «Технология и организация экскурсионных услуг» относится к выборным дисциплинам Блока 1, и является обязательной для освоения обучающимся после их выбора.

## 3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы представлены в таблице 3.1.

Таблица 3.1 – Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

| Код и наименование компетенции выпускника | Этапы формирования компетенций | Планируемые результаты обучения/индикаторы достижения компетенций (показатели освоения компетенции) |
|---|---|---|
| *1* | *2* | *3* |
| ПК-4 – способностью организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства | Третий уровень (продвинутый) (ПК-4) –3 | Декомпозиция III<br>Знать: современные технологии, используемые в управлении инфраструктурой организации туристской индустрии (фасилити-менеджменте) и в технологии проведения и организации экскурсионного обслуживания; З3 (III) (ПК-4)<br>Уметь: обосновывать применение современных технологий в управлении инфраструктурой организации туристской индустрии (фасилити-менеджменте) и в экскурсионном обслуживании; разрабатывать систему фасилити-менеджмента организации туристской индустрии и экскурсионный продукт с использованием современных технологий У3 (III) (ПК-4).<br>Владеть: навыками организации работы исполнителей по разработке экскурсионного продукта и экскурсионному обслуживанию;<br>методами калькуляции экскурсионного продукта. В3 (III) (ПК-4). |
| ПК-10 – готовностью к разработке | Третий уровень (продвинутый) (ПК-10) –3 | Декомпозиция II<br>Знать: современные технологии, используемые в управлении инфраструктурой организации туристской |

| | | |
|---|---|---|
| туристского продукта на основе современных технологий | | индустрии (фасилити-менеджменте) и в технологии проведения и организации экскурсионного обслуживания З3 (II) (ПК-10)<br>Уметь: обосновывать применение современных технологий в управлении инфраструктурой организации туристской индустрии (фасилити-менеджменте) и в экскурсионном обслуживании; разрабатывать систему фасилити-менеджмента организации туристской индустрии и экскурсионный продукт с использованием современных технологий. У3 (II) (ПК-10)<br>Владеть: современными методами и технологиями организации экскурсионных услуг; навыками формирования и экскурсионных продуктов и услуг. В3 (II) (ПК-10) |

## 4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет зачетных 4 зачетные единицы, 144 часа, из которых 36 часов самостоятельной работы обучающегося отводится на подготовку и защиту экзамена.

Форма промежуточной аттестации: экзамен - 7 семестр.

Распределение фонда времени по темам дисциплины по очной форме обучения представлено в таблице 4.1.

Таблица 4.1 – Распределение фонда времени по темам дисциплины

| Номер и наименование тем | Объем дисциплины (ак. часы) | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Контактная работа | | | СРО |
| | ЗЛТ | ПЗ | ЛР | |
| *1* | *2* | *3* | *4* | *5* |
| 1.Основы экскурсионной методики | 6 | 10 | - | 30 |
| 2. Методика разработки экскурсионного маршрута | 8 | 14 | - | 30 |
| 3.Финансово-хозяйственные аспекты экскурсионного обслуживания | 8 | 8 | - | 30 |
| **Всего по дисциплине:** | **22** | **32** | - | 90 |

*ЗЛТ – занятия лекционного типа, ПЗ – все виды занятий семинарского типа, кроме лабораторных работ, ЛР – лабораторные работы, СРО – самостоятельная работа обучающегося

## 5. СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ И ТЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

**Тема 1. Основы экскурсионной методики.**
Понятие, структура и классификация экскурсий. **Методика проведения экскурсии** (в т.ч. методы показа, методы рассказа).

**Тема 2. Методика разработки экскурсионного маршрута.**
**Организация и проведение экскурсионных маршрутов** (автобусных, пешеходных, речных, комплексных). Организация речных и морских экскурсионных маршрутов. Разработка индивидуальных автомобильных маршрутов. **Теоретические и технологические основы организации разработки и реализации экскурсионного продукта и экскурсионного обслуживания;**

**Тема 3. Финансово-хозяйственные аспекты экскурсионного обслуживания.**
Разработка пакета договоров, организация питания и размещения туристов. Смета затрат и ценообразование по экскурсионным маршрутам. Оформление отчетной финансовой документации. **Организация работы исполнителей по разработке, реализации**

**экскурсионного продукта и экскурсионному обслуживанию. Расчёт затрат по экскурсионному продукту.**

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ ТЕМ ЗАНЯТИЙ СЕМИНАРСКОГО ТИПА

Таблица 6.1 – Практические занятия/ Семинарские занятия / Лабораторные работы

| № темы | Тема занятия | Вид занятия / Оценочное средство |
|---|---|---|
| *1* | *2* | *3* |
| 1 | Маркетинговое исследование рынка экскурсионных услуг. Методическая разработка экскурсии | ПЗ/Решение практической задачи |
| | Проведение маркетинговых исследований | ПЗ/Решение практической задачи |
| 2 | Разработка индивидуального автомобильного маршрута. Разработка комплексной экскурсии Разработка пешеходного маршрута | ПЗ/Решение практической задачи |
| | Проведение виртуальных экскурсий | ПЗ/Решение практической задачи |
| 3 | Разработка пакета договоров. Составление сметы затрат экскурсионного тура. Формирование цены экскурсионного продукта Составление авансового отчета | ПЗ/Решение практической задачи |

*ПЗ – практические занятия, СЗ – семинарские занятия, ЛР – лабораторные работы

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ

### 7.1 Методические указания для обучающегося по освоению дисциплины

Для формирования четкого представления об объеме и характере знаний и умений, которыми надо будет овладеть по дисциплине в самом начале учебного курса обучающийся должен ознакомиться с учебно-методической документацией:

– рабочей программой дисциплины: с целями и задачами дисциплины, ее связями с другими дисциплинами образовательной программы, перечнем знаний и умений, которыми в процессе освоения дисциплины должен владеть обучающийся;

– порядком проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации;

– графиком консультаций преподавателей кафедры.

Систематическое выполнение учебной работы на занятиях лекционных и семинарских типов, а также выполнение самостоятельной работы позволит успешно освоить дисциплину.

В процессе освоения дисциплины обучающимся следует:

– слушать, конспектировать излагаемый преподавателем материал;

– ставить, обсуждать актуальные проблемы курса, быть активным на занятиях;

– задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений;

– выполнять задания практических занятий полностью и установленные сроки.

При затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным литературным источникам. Если разобраться в материале не удалось, то обратится к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на занятиях семинарского типа.

Обучающимся, пропустившим занятия (независимо от причин), не имеющим письменного решения задач или не подготовившимся к данному занятию, рекомендуется не позже чем в 2 - недельный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме.

### 7.2. Организация самостоятельной работы

Под самостоятельной работой обучающихся понимается планируемая работа обучающихся, направленная на формирование указанных компетенций, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, без его непосредственного участия.

Методическое обеспечение самостоятельной работы при наличии обучающихся лиц с ограниченными возможностями представляется в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

Виды самостоятельной работы по дисциплине представлены в таблице 7.2.1.

**Таблица 7.2.1 – Организация самостоятельной работы обучающегося**

| № темы | Тематика практических занятий (семинаров) |
|---|---|
| 1. | Проведение маркетинговое исследование рынка экскурсионных услуг.<br>Подготовка к методическая разработка экскурсии. |
| 2. | Подготовка материала к разработке индивидуального автомобильного маршрута.<br>Подготовка материала к разработке комплексной экскурсии.<br>Подготовка материала к разработке пешеходного маршрута. |
| 3. | Подготовка к разработке пакета договоров.<br>Составление сметы затрат экскурсионного тура. Формирование цены. Составление авансового отчета. |

Каждый вид СРО, указанный в таблице 7.2.2, обеспечен методическими материалами.

## 8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технология и организация экскурсионных услуг» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

## 9. РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 9.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Таблица 9.1.1 – Учебно-методическое обеспечение дисциплины

| **Библиографическое описание издания (автор, заглавие, вид, место и год издания, кол. стр.)** | **Основная/ дополнительная литература** | **Книгообеспеченность** | |
|---|---|---|---|
| | | **Кол-во. экз. в библ. СПбГЭУ** | **Электронные ресурсы** |
| 1.Экономика и управление туристской деятельностью : учеб. пособие : в 2 ч. / [А.В.Воловода и др.] ; [под общ. ред. Г.А.Карповой, Л.В.Хоревой]. Ч. 1 .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2011 .— 268 с. — Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru | основная | 45 | OPAC.UNECON.RU |
| 2.Экономика и управление туристской деятельностью : учеб. пособие : в 2 ч. / [А.В.Воловода и др.] ; [под общ. ред. Г.А.Карповой, Л.В.Хоревой]. Ч. 2 .— Санкт-Петербург : Изд-во СПбГУЭФ, 2011 .— 135 с.— Сведения доступны также по Интернету: opac.unecon.ru | основная | 45 | OPAC.UNECON.RU |
| 3. Долженко Г.П. Экскурсионное дело в высших учебных заведениях: история и методика обучения : учеб. пособие / Г. П. Долженко. - Ростов-на-Дону : Издательство ЮФУ, 2011. - 134 с. | дополнительная | - | ЭБС ZNANIUM. |
| 4.Морозов М.А. Экономика организации туризма : Учебник / Морозов М. А., Морозова Н. С. — 5-е изд., испр. и доп .— Электрон. дан. — Москва : Юрайт, 2019 .— 291 с. | дополнительная | - | ЭБС Юрайт |

Таблица 9.1.2 – Перечень современных профессиональных баз данных (СПБД)

| № | Наименование СПБД |
|---|---|
| 1 | Электронная библиотека Grebennikon.ru – www.grebennikon.ru |
| 2 | Научная электронная библиотека eLIBRARRY – www.elibrary.ru |
| 3 | Научная электронная библиотека КиберЛеника – www.cyberleninka.ru |
| 4 | База данных ПОЛПРЕД Справочники – www.polpred.com |
| 5 | База данных OECD Books, Papers & Statistics на платформе OECD iLibrary – www.oecd-ilibrary.org |

Таблица 9.1.3 – Перечень информационных справочных систем (ИСС)

| № | Наименование ИСС |
|---|---|
| 1 | Справочная правовая система КонсультантПлюс (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.consultant.ru) |
| 2 | Справочная правовая система «ГАРАНТ» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.garant.ru) |
| 3 | Информационно-справочная система «Кодекс» (инсталлированный ресурс СПбГЭУ или www.kodeks.ru) |

| | |
|---|---|
| 4 | Электронная библиотечная система BOOK.ru - www.book.ru |
| 5 | Электронная библиотечная система ЭБС ЮРАЙТ – www.urait.ru |
| 6 | Электронно-библиотечная система ЗНАНИУМ (ZNANIUM) – www.znanium.com |
| 7 | Электронная библиотека СПбГЭУ– opac.unecon.ru |

### 9.2. Материально-техническое обеспечение учебного процесса

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного и семинарского типа.

Таблица 9.2.1 – Перечень программного обеспечения (ПО)

| № п/п | Наименование ПО |
|---|---|
| 1 | Microsoft Windows Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г) |
| 2 | Microsoft Office Professional (КОНТРАКТ № 244/20 «26» июня 2020 г) |
| 3 | 7-Zip (freeware) |

## 10. ОСОБЕННОСТИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Обучение обучающихся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости осуществляется на основе адаптированной рабочей программы с использованием специальных методов обучения и дидактических материалов, составленных с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся (обучающегося).

В целях освоения учебной программы дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает:

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по зрению: размещение в доступных для обучающихся, являющихся слепыми или слабовидящими, местах и в адаптированной форме справочной информации о расписании учебных занятий; присутствие ассистента, оказывающего обучающемуся необходимую помощь; выпуск альтернативных форматов методических материалов (крупный шрифт или аудиофайлы);

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по слуху: надлежащими звуковыми средствами воспроизведение информации;

– для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата: возможность беспрепятственного доступа обучающихся в учебные помещения, туалетные комнаты и другие помещения кафедры, а также пребывание в указанных помещениях.

Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано как совместно с другими обучающимися, так и в отдельных группах или в отдельных организациях.

## 11. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом и является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля).