

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А.БУНИНА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

МДК 03.02. Координация работы по реализации заказа экскурсионных услуг

43.02.16 Туризм и гостеприимство

Форма обучения: **очная**

Елец-2025

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».

Программа разработана ПЦК по социально-экономическому профилю

Разработчики рабочей программы:

Карасева Г. Ю., преподаватель института СПО

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 профессиональных компетенций ПК 2.1(1). ; ПК 2.2(1).

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:

профессиональных (ПК):

1.4. Рекомендуемое количество часов на освоение программы дисциплины:
максимальной учебной нагрузки обучающегося 26 часов, в том числе:
обязательной аудиторной учебной нагрузки обучающегося 26 часа;

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

<i>Вид учебной работы</i>	<i>Объем часов</i>
Максимальная учебная нагрузка (всего)	26
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего)	26
в том числе:	
лекционные занятия	13
лабораторные занятия	-
практические занятия	13
контрольные работы	-
курсовая работа (проект)	-
Самостоятельная работа обучающегося (всего)	
в том числе:	
самостоятельная работа над курсовой работой (проектом) <i>(если предусмотрено)</i>	-
консультации	
<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
	Содержание учебного материала			
Тема 2.1. Организация контроля качества обслуживания	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	7	1
		Практическое занятие. Разработка контроля качества обслуживания во время прохождения маршрута. Определение проблем контроля качества услуг. Составление комплексной системы менеджмента качества	7	2
Тема 2.2. Оценка качества обслуживания	Содержание учебного материала			
		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.	6	1,2
	1	Практическое занятие Проведение оценки эффективности предоставляемых экскурсионных услуг. Составление характеристики экскурсионного бюро. Определение показателей качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг.	3	1,2
	2	Самостоятельная работа 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.		2,3
Консультация				
Всего			26	

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 - Федеральное агентство по туризму (Ростуризм)

www.gks.ru - Федеральная служба федеральной статистики

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

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

www.atorus.ru - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России

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

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
Иметь практический опыт -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 экскурсионные услуги.	ПК 2.1(1) ПК 2.2(1).	Задания для контрольной работы Вопросы к практическим занятиям. Вопросы к экзамену

