

Министерство образования и науки Алтайского края
КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства»

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО «ЭКСКУРСОВОД»
(профессиональная подготовка)**

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

И.В. Иванютина Л.В. Иванютина

«18» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

В.Ф. Косинова В.Ф. Косинова

«18» марта 2021 г.

Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства

О.А. Сикорская О.А. Сикорская

«18» марта 2021 г.

Руководитель программы: Юсупова Анна Валерьевна, преподаватель первой квалификационной категории

Составители программы: Юсупова Анна Валерьевна, преподаватель первой квалификационной категории

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1 Общая характеристика программы..... | 4 |
| 2 Содержание программы..... | 9 |
| 3 Рабочая программа..... | 17 |
| 4 Оценка результатов освоения программы..... | 34 |
| 5 Организационно-педагогические условия реализации программы... | 36 |
| Приложение А – Задания для промежуточной аттестации..... | 39 |
| Приложение В – Экзаменационные вопросы, задания..... | 45 |

1 ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Пояснительная записка

Программа разработана на основе профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.08.2014 № 539н.; закона РФ от 29.12.2012г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; приказа Министерства образования и науки РФ от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»; Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих.

Содержание программы представлено учебным планом, учебно-тематическим планом, календарным учебным графиком, рабочими программами модулей, планируемыми результатами освоения программы, организационно-педагогическими условиями, оценочными материалами.

Рабочий учебный план содержит перечень модулей общепрофессионального цикла, и профессионального цикла с указанием времени, отводимого на освоение модулей, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия.

1.2 Цель реализации программы

Овладение профессиональными компетенциями, необходимыми для выполнения видов профессиональной деятельности по профессии экскурсовода (гида).

1.3 Планируемые результаты обучения

Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

В результате освоения программы обучающийся должен уметь выполнять трудовые действия:

- Осуществление приема заказов на экскурсии
- Проверка наличия реквизитов заказа
- Идентификация вида заказа
- Направление заказа в соответствующие структурные подразделения экскурсионного бюро (туристских фирм)
- Анализ поступивших заказов
- Координация работы подразделений по реализации заказов
- Контроль выполнения поступивших заказов
- Ведение информационной базы (архив) о поступивших и выполненных заказах
- Составление отчетности о поступивших и выполненных заказах
- Определение потребностей экскурсантов в экскурсионных услугах
- Планирование экскурсионных маршрутов
- Обеспечение экскурсоводов информацией о новых планируемых маршрутах
- Анализ программ экскурсий

- Формирование программ экскурсий
- Формирование групп с учетом совместных интересов экскурсантов (туристов)
- Планирование программ экскурсий
- Разработка экскурсионных программ обслуживания
- Разработка форм и методов проведения экскурсий
- Определение цели и выбор темы экскурсии
- Составление экскурсионных программ
- Подготовка текста экскурсии и составление методической разработки
- Составление технологической карты экскурсии
- Определение методических приемов
- Выбор программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов
- Отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии
- Подборка литературных источников по тематике экскурсии
- Комплектование "портфеля экскурсовода"
- Объезд (обход) экскурсионного маршрута

Необходимые умения:

- Осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа
- Информировать клиентов об изменении параметров заказа
- Формировать экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами
- Корректировать сроки и условия выполнения заказов
- Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах
- Контролировать прохождение и выполнение заказов на экскурсии
- Использовать технологию компьютерной обработки заказов
- Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов
- Хранить и обрабатывать персональные данные
- Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе
- Составлять программы обслуживания
- Осуществлять взаимодействие с экскурсоводом при подготовке экскурсионных маршрутов
- Информировать экскурсоводов и экскурсантов об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа
- Оформлять документацию к экскурсионным маршрутам
- Контролировать экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий
- Учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных

туристов

- Разрабатывать методические основы для проведения экскурсии
- Разрабатывать новые формы и методы для проведения пешеходной экскурсии, обзорной и тематической автобусной экскурсии, экскурсии по рекам, каналам
- Организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии
- Разрабатывать различные экскурсионные маршруты
- Разрабатывать экскурсионные программы
- Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов
- Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности
- Осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг
- Оформлять экскурсионную документацию
- Определять методические приемы проведения экскурсии
- Определять технику ведения экскурсии
- Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами
- Применять знания психологии в работе с группой
- Выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя.

Необходимые знания:

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
- Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
- Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
- Содержание и правила проведения экскурсий
- Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
- Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии
- Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
- Основы делопроизводства
- Этика делового общения
- Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах
- Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах
- Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии
- Основы психологии
- Формы и методы проведения экскурсий
- Содержание и правила проведения экскурсий

- Принципы организации и методики проведения экскурсий
- Основы туристской индустрии
- Туристские ресурсы Российской Федерации
- Историко-культурные и географические достопримечательности региона
- Объекты показа
- Социальные основы туризма
- Деловой протокол и этикет
- Теория формирования потребностей и межличностного общения
- Иностранный язык
- Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах
- Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах
- Правила оформления коммерческой документации
- Стандарты делопроизводства
- Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров
- Современные информационные технологии в сфере туризма
- Техника публичных выступлений
- Основы экономики и управления, организации труда
- Основы трудового и миграционного законодательства.

1.4 Категория слушателей и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, ранее не имевшие профессии рабочего или должности служащего.

Особые условия допуска к работе: наличие медицинской книжки; прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством порядке.

1.3 Форма обучения

Очная форма обучения.

1.4 Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка – 222 часа.

Обязательная аудиторная учебная нагрузка – 152 часа

Самостоятельная работа – 70 часов.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, освоившие образовательную программу и успешно прошедшие итоговую аттестацию в форме квалификационного экзамена, получают свидетельство о профессии рабочего, должности служащего.

2 СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план

| Наименование раздела, темы | Максимальная учебная нагрузка | Лекций | Практические занятия | Самостоятельная работа | Формы контроля |
|--|-------------------------------|-----------|----------------------|------------------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Раздел 1 Общепрофессиональный цикл | 84 | 22 | 38 | 24 | |
| Модуль 1 Профессиональное и деловое общение в сфере туризма. | 30 | 6 | 14 | 10 | З ¹ |
| Модуль 2 Право. | 20 | 6 | 10 | 4 | З ¹ |
| Модуль 3 География туризма | 30 | 6 | 14 | 10 | З ¹ |
| Модуль 4 Охрана труда | 4 | 4 | | | З ¹ |
| Раздел 2 Профессиональный цикл | 134 | 28 | 60 | 46 | |
| Модуль 1 Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности | 26 | 6 | 14 | 6 | З ¹ |
| Модуль 2 Технология продаж и продвижения турпродукта. | 36 | 8 | 16 | 12 | З ¹ |
| Модуль 3 Технология и организация сопровождения туристов. | 36 | 8 | 16 | 12 | З ¹ |
| Модуль 4 Организация экскурсионной деятельности | 36 | 6 | 14 | 16 | З ¹ |
| Итоговая аттестация | 4 | | 4 | | КЭ² |
| Итого | 222 | 50 | 102 | 70 | |

¹ Зачет.

² Квалификационный экзамен.

2.2 Календарный учебный график

| № | Наименование циклов | Всего часов | Учебные недели | | | | | | | |
|---|---------------------------|-------------|----------------|-----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | | | 1 н | 2 н | 3н | 4 н | 5 н | 6 н | 7 н | 8 н |
| 1 | Общепрофессиональный цикл | 84 | X | X | X | | | | | |
| 2 | Профессиональный цикл | 134 | | | | X | X | X | X | X |
| 3 | Итоговая аттестация | 4 | | | | | | | | |

¹⁾Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение.

2.3 Учебно-тематический план

| Наименование разделов и тем | Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся | Объем часов |
|---|--|-------------|
| Раздел 1 Общепрофессиональный цикл | | |
| Модуль 1 Профессиональное и деловое общение в сфере туризма | | 20 |
| Тема 1.1 Принципы конструктивного поведения. Психологические основы жизнедеятельности | Содержание учебного материала | |
| | Цели, задачи программы. Влияние конфликтов на состояние человека, психологический климат в коллективе и качество труда | 2 |
| | Практическое занятие №1 | |
| | Эффективные приемы коммуникаций в профессиональной деятельности | 2 |
| Тема 1.2 Основы конфликтологии | Содержание учебного материала | |
| | Постулаты конфликтологии. | 2 |
| | Практическое занятие № 2 | |
| | Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте | 2 |
| Тема 1.3 Управление эмоциями в конфликте | Содержание учебного материала | |
| | Управление конфликтами в профессиональной деятельности Управление эмоциями в конфликте. Модели и способы разрешения. | 2 |
| | Практическое занятие № 3 | |

| | | |
|--|--|-----------|
| | Анализ конфликтов, характерных для вашей профессиональной деятельности. Подбор оптимальной модели разрешения конфликта. | 2 |
| Тема 1.4 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении | Практическое занятие № 4 | 2 |
| | Учет типологических особенностей личности партнера в деловом общении | |
| Тема 1.5 Использование этических норм и принципов для предотвращения конфликтов в деловом общении. | Практическое занятие № 5 | 2 |
| | Конструктивное поведение в конфликте | |
| Тема 1.6 Основные принципы и понятия профессиональной этики | Практическое занятие № 6 | 2 |
| | Функции профессиональной этики | |
| Тема 1.7 Этикет и имидж в деловой жизни Промежуточная аттестация | Практическое занятие № 7 | 2 |
| | Этикет приветствия и представления. Зачет | |
| Модуль 2 Право | | 16 |
| Тема 2.1. Юриспруденция как важная общественная наука. Роль права в жизни человека и общества | Содержание учебного материала | 4 |
| | Понятия. Юриспруденция. Правовая информация. Официальная правовая информация. Информация индивидуально-правового характера | |
| | Практическое занятие №1 | |
| | Организация работы с правовыми информационными системами | |
| Тема 2.2 Понятие и система права | Содержание учебного материала | 2 |
| | Понятие и система права. Правовые нормы и их характеристики. Классификация норм права, структура правовой нормы. Способы изложения норм права в нормативных правовых актах. Институты права. Отрасли права. Методы правового регулирования | |
| | Практическое занятие №2 | 2 |
| | Работа с источниками права, нормами права по определению их вида, структуры, способа изложения в источниках права | |
| Тема 2.3 Институты права | Содержание учебного материала | 2 |
| | Способы изложения норм права в нормативных правовых актах. Институты права. Отрасли права. Методы правового регулирования | |
| | Практическое занятие №3 | 2 |
| | Организация и порядок составления договоров | |
| Тема 2.4 Способы раз- | Практическое занятие №4 | 2 |

| | | |
|--|---|-----------|
| решения юридических коллизий | Способы разрешения юридических коллизий | |
| | Практическое занятие №5 | 2 |
| Промежуточная аттестация | Законодательная деятельность в России Зачет | |
| Модуль 3 География туриста | | 20 |
| Тема 3.1 Теоретические основы географии туризма | Содержание учебного материала | |
| | Предмет, содержание и методы географии туризма. Понятийно-терминологический аппарат географии туризма. История становления и развития туризма в России и за рубежом | 2 |
| | Практическое занятие №1 Туристско-рекреационные ресурсы, зоны и центры Сибирского, Дальневосточного федерального округа | 2 |
| Тема 3.2 Современная географическая картина мира. Туристско-рекреационные ресурсы, зоны и центры | Содержание учебного материала | |
| | Туристско-рекреационные ресурсы, зоны и центры Центрального, Северо-Западного, Приволжского федерального округа | 2 |
| | Практическое занятие №2 Туристско-рекреационные ресурсы, зоны и центры Южного, Северо-Кавказского, Уральского, федерального, Сибирского, Дальневосточного федерального округа | 2 |
| Тема 3.3 Международный туризм (Азия, Африка, Латинская Америка) | Содержание учебного материала Туризм и отдых, туристские ресурсы и центры. Современное состояние международного туризма. Туристско-рекреационный потенциал | 2 |
| | Практическое занятие №3 | |
| | Составление таблиц по странам (Азия, Африка, Латинская Америка) | 2 |
| Тема 3.4 Западная цивилизация | Практическое занятие №4 Южная Европа. Составление таблицы по странам Европы | 2 |
| | Практическое занятие № 5 Туристские ресурсы и центры Турции | 2 |
| | Практическое занятие № 6 Составление таблиц по странам Азии | 2 |
| | Практическое занятие № 7 Составление таблиц по странам Африки | 2 |
| Промежуточная аттестация | Зачет | |
| Модуль 4 Охрана и безопасность труда | | 4 |
| Тема 4.1 Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования | Содержание учебного материала | |
| | Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования безопасности к предприятиям | 2 |

| | | |
|---|--|------------|
| Тема 4.2 Санитарно-гигиенические требования к рабочей зоне. Промежуточная аттестация | Содержание учебного материала | |
| | Санитарно-гигиенические требования к воздуху рабочей зоны. Классификация вредных веществ по характеру воздействия на организм человека. Производственное освещение: источники света и осветительные приборы, санитарно-гигиенические требования . Зачет | 2 |
| Профессиональный цикл | | 134 |
| Модуль1 Информационные технологии в сфере туризма | | 20 |
| Тема 1.1 Базы данных (БД). Система управления базами данных (СУБД) | Содержание учебного материала | |
| | Элементы БД. Способы создания БД и элементов БД в Microsoft office Access | 2 |
| | Практическое занятие № 1 Создание базы данных «турфирма» в MS Access. Таблицы. Схема данных. Построение различных видов запросов, форм и отчетов | 2 |
| Тема1.2 Настольная издательская система | Содержание учебного материала | |
| | Настольная издательская система, возможности, назначениях и область применения (на примере Microsoft office Publisher). | 2 |
| | Практическое занятие № 2 Создание визитной карточки, календаря. Разработка и создание рекламного буклета туристической фирмы | 2 |
| Тема 1.3 Основы программы 1С: Предприятие 8. Турагентство | Содержание учебного материала | |
| | Настройка программы1С Предприятие 8. Турагентство. Справочники. | 2 |
| | Практическое занятие № 3 Запуск. Подключение базы. Окно программы.. | 2 |
| Тема 1.4 Формирование отчетов Промежуточная аттестация | Практическое занятие № 4 Работа с отчетами. Виды отчетов Формирование отчетов | 2 |
| | Практическое занятие № 5 Формирование отчетов по движению денежных средств. Заполнение таблиц по видам отчетов | 2 |
| | Практическое занятие № 6 Заполнение справочника констант. Установка цен номенклатуры | 2 |
| | Практическое занятие №7 Настройка параметров программы. Понятие константы Зачет | 2 |

| | | |
|--|---|-----------|
| Модуль 2 Технология продаж и продвижения турпродукта | | 24 |
| Тема 2.1 Понятие продвижения турпродукта. Направления исследований потребителя туруслуг | Содержание учебного материала | |
| | Понятие продвижения турпродукта. Направления исследований потребителя туруслуг | 2 |
| | Практическое занятие №1 Модели психографического исследования потребителей турпродукта и туруслуг. Модель АЮ. Модель VALS | 2 |
| Тема 2.2 Классификация групп клиентов турфирмы | Содержание учебного материала | |
| | Классификация клиентов турфирмы по типу личности | 2 |
| | Практическое занятие № 2 Профиль потребителя | 2 |
| Тема 2.3 Специфика выставочной деятельности турфирмы. Особенности презентации туров на выставках, ярмарках и форумах | Содержание учебного материала | |
| | Особенности выставочной деятельности | 2 |
| | Практическое занятие №3 | |
| | Организация выставочной деятельности | 2 |
| Тема 2.4 Виды рекламного продукта, технология его разработки и проведения рекламных мероприятий | Содержание учебного материала | |
| | Рекламный продукт и его виды | 2 |
| | Практическое занятие №4 Рекламная кампания | 2 |
| | | |
| Тема 2.5 Организация пропаганды туризма. PR-средства | Практическое занятие №5 | 2 |
| | Меры стимулирования продажи или сбыта | |
| | Практическое занятие № 6 | 2 |
| | PR-деятельность в Интернет-СМИ | |
| | Практическое занятие № 7 | 2 |
| | Процесс продажи турпродукта | |
| | Практическое занятие № 8 | 2 |
| | PR-деятельность в Интернет-СМИ Зачет | |
| Модуль 3 Технология и организация сопровождения туристов | | 24 |
| Тема 3.1 Основы туристской индустрии | Содержание учебного материала | 2 |
| | Основные понятия. Туристская индустрия России. Индустрия и инфраструктура туризма | |
| | Практическое занятие №1 | 2 |
| | Факторы, определяющие развитие туризма. Структура рынка туристских услуг | |
| Тема 3.2 Правовое ре- | Содержание учебного материала | 2 |

| | | |
|--|--|-----------|
| гулирование туристской деятельности | Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта | |
| | Практическое занятие № 2 | 2 |
| | Международное регулирование туризма. Туристские кластеры Алтайского края | |
| | Практическое занятие № 3 | 2 |
| Тема 3.3 Транспорт, размещение и питание в туризме Промежуточная аттестация: зачет. | Формирование проекта по привлечению туристов в Алтайский край. Оформление индивидуального предприятия в сфере туризма | |
| | Содержание учебного материала | 2 |
| | Организация транспортного обслуживания в туризме. Транспортное обслуживание туристов Услуги размещения и питания в туризме. Правила оказания услуг общественного питания | |
| | Практическое занятие № 4 | 2 |
| | Особенности организации авиаперевозок туристов, железнодорожных туров, водным транспортом | |
| | Практическое занятие № 5 | 2 |
| | Типология и классификация гостиниц в странах мира и России. Организация ресторанного обслуживания | |
| | Практическое занятие № 6 | 2 |
| | Классификация потребителей услуг безбарьерного туризма | |
| | Практическое занятие № 7 | 2 |
| | Способы остановки кровотечения. | |
| | Практическое занятие №8 | 2 |
| | Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута. Зачет | |
| Модуль 4 Организация экскурсионной деятельности | | 20 |
| Тема 4.1 Прием и обработка заказов на экскурсии. Координация работы по реализации заказа | Содержание учебного материала | |
| | Понятие и виды экскурсий. Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма | 2 |
| | Практическое занятие №1 | |
| | Анализ заявок на экскурсионное обслуживание | 2 |
| Тема 4.2 Организация экскурсий. Разработка экскурсионных программ обслуживания | Содержание учебного материала | |
| | Объекты экскурсионного показа. Требования к составлению и оформлению программ экскурсий. Содержание и правила проведения экскурсий. | 2 |
| | Практическое занятие №2 | |

| | | |
|--|--|------------|
| | Историко-культурные и географические достопримечательности СФО, Алтайского края | 2 |
| | Практическое занятие №3 | |
| | Техника публичных выступлений: вербальные, невербальные методы общения», самопрезентация», виды публичной речи | 2 |
| | Практическое занятие №4 | |
| | Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах | 2 |
| Тема 4.3 Методика проведения экскурсии | | |
| | Практическое занятие №5 | |
| | Методические приемы рассказа и показа на экскурсии. Техника ведения экскурсии. Подготовка публичного выступления | 2 |
| Тема 4.4 Разработка экскурсий | | |
| | Содержание учебного материала | |
| | История Алтайского края и города Барнаула. Основные архитектурные стили Барнаула | 2 |
| | Практическое занятие №6 | |
| | Разработка экскурсии (обзорная, квест – экскурсии, экскурсия по музею) | 2 |
| | Практическое занятие №7 | |
| | Учебная экскурсия на Барнаульский серебряно-плавильный завод | 2 |
| Промежуточная аттестация | Зачет | |
| Итоговая аттестация | Квалификационный экзамен | 4 |
| Всего: | | 222 |

3. РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1 Общепрофессиональный цикл Модуля 1 Профессиональное и деловое общение в сфере туризма

Содержание модуля 1 Профессиональное и деловое общение в сфере туризма

Умения:

- применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности;
- использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.

Знания:

- виды социальных взаимодействий;
- техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения;
- этические принципы общения;
- специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта;
- нормы и правила профессионального поведения и этикета.

| Наименование раздела, темы | Учебная нагрузка, час. | | | | | | Формы контроля |
|--|------------------------|------------------------|------------|----------|---|-----------|----------------|
| | Максимальная | в том числе | | | | | |
| | | Самостоятельная работа | Аудиторная | из них | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Раздел 1 Общепрофессиональный цикл | | | | | | | |
| Модуль 1 Профессиональное и деловое общение в сфере туризма | 30 | 10 | 20 | 6 | | 14 | 3 ¹ |
| Итого | 30 | 10 | 20 | 6 | | 14 | |

3¹ – Зачет.

Тема 1 Принципы конструктивного поведения. Психологические основы жизнедеятельности.

Влияние конфликтов на состояние человека, психологический климат в коллективе и качество труда. Связь между эффективными коммуникациями, соблюдением этики и бесконфликтным поведением. Факторы, снижающие

конфликтность личности. Три основных принципа жизнедеятельности человека: обеспечение безопасности; карта реальности человека; энергоинформационный обмен. Учет основных принципов жизнедеятельности человека для предотвращения конфликтов

Практическое занятие № 1

Эффективные приемы коммуникаций в профессиональной деятельности

Самостоятельная работа № 1

Подготовить сообщение по темам:

Формы общения: вежливость, приличия, корректность, тактичность;

Особенности общения: межличностного, группового, ролевого и доверительного.

Тема 1.2 Основы конфликтологии

Классификация конфликтов, причины их возникновения. Динамика развития конфликта. Динамика изменения эмоционального напряжения в развивающемся конфликте.

Практическое занятие № 2

Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте

Самостоятельная работа № 2

Подготовить сообщение по теме:

Причины конфликтов на рабочем месте, пути их преодоления и решения.

Тема 1.3 Управление эмоциями в конфликте

Управление конфликтами в профессиональной деятельности Управление эмоциями в конфликте. Модели и способы разрешения.

Практическое занятие № 3

Анализ конфликтов, характерных для вашей профессиональной деятельности. Подбор оптимальной модели разрешения конфликта

Самостоятельная работа № 3

Подготовить сообщение на тему

Как не поддаваться на провокации в конфликтных ситуациях?

Тема 1.4 Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении

Особенности личности, темперамента и характера при проведении деловых бесед и совещаний.

Этапы подготовки и проведения деловой беседы и совещания.

Практическое занятие № 4

Учет типологических особенностей личности партнера в деловом общении

Самостоятельная работа № 4

Подготовить презентацию на тему «Типы темперамента»

Тема 1.5 Использование этических норм и принципов для предотвращения конфликтов в деловом общении.

Понятие этические нормы, моральные и деловые принципы общения. Роль и значение конфликтов в деловом общении. Пути выхода из конфликтов. Принципы делового общения.

Практическое занятие № 5

Конструктивное поведение в конфликте

Самостоятельная работа №5

Составить презентацию на тему « Пути решения конфликтов».

Тема 1.6 Основные принципы и понятия профессиональной этики

Практическое занятие № 6

Функции профессиональной этики.

Тема 1.7 Этикет и имидж в деловой жизни

Практическое занятие № 7

Этикет приветствия и представления

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздела 1 Общепрофессиональный цикл

Модуля 2 Право

Умения:

- использовать необходимые нормативные документы;
- защищать свои права в соответствии с гражданским, гражданско-процессуальным и трудовым законодательством
- анализировать и оценивать результаты и последствия деятельности (бездействия) с правовой точки зрения;

Знания:

- порядок заключения трудового договора и основания для его прекращения
- понятие дисциплинарной и материальной ответственности работника.

| Наименование раздела, темы | Учебная нагрузка, час. | | | | | | Формы контроля |
|---|------------------------|------------------------|------------|--------------------------------|---|---|----------------|
| | Максимальная | в том числе | | | | | |
| | | Самостоятельная работа | Аудиторная | из них | | | |
| Лекции | Лабораторные работы | | | Практические занятия, семинары | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Раздел 1 Общепрофессиональный цикл | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|----------------|-----------|----------|-----------|----------|--|-----------|----------------|
| Модуль 2 Право | 20 | 4 | 16 | 6 | | 10 | 3 ¹ |
| Итого | 20 | 4 | 16 | 6 | | 10 | |

3¹ – Зачет.

Тема 2.1. Юриспруденция как важная общественная наука. Роль права в жизни человека и общества

Значение изучения права. Система юридических наук. Юридические профессии: адвокат, нотариус, судья. Информация и право. Теории происхождения права. Закономерности возникновения права.

Практическое занятие №1

Организация работы с правовыми информационными системами

Самостоятельная работа №2

Подготовить сообщение Роль правовой информации в познании права.

Тема 2.2 Понятие и система права

Понятия. Система права. Норма права. Гипотеза. Диспозиция. Санкция. Институт права. Субинститут. Отрасль права. Предмет правового регулирования. Частное право. Публичное право. Материальное право. Процессуальное право. Законодательная инициатива. Юридическая техника. Реквизиты документов. Прецедент. Договор. Закон

Практическое занятие №2

Работа с источниками права, нормами права по определению их вида, структуры, способа изложения в источниках права

Самостоятельная работа №2

Составление трудового договора. Оформление документов, предъявляемых при приеме на работу.

Тема 2.3 Институты права

Защита прав человека в государстве. Судебная система. Конституционный суд Российской Федерации. Суды общей юрисдикции. Мировые суды. Порядок осуществления правосудия в судах общей юрисдикции

Практическое занятие № 3

Организация и порядок составления договоров

Тема 2.4 Способы разрешения юридических коллизий

Понятия. Правосудие. Подсудность. Судебная инстанция. Юрисдикция. Апелляция. Кассация. Исковое заявление. Истец. Ответчик. Доказательства. Полиция. Заявление о преступлении. Контрразведывательная деятельность.

Практическое занятие № 4

Способы разрешения юридических коллизий

Практическое занятие № 5

Законодательная деятельность в России

Промежуточная аттестация: зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Раздела 1 Общепрофессиональный цикл
Модуля 3 География туризма

Умения:

- оценивать влияние географических факторов на развитие туризма в регионах мира;
- работать со справочными и информационными материалами по страноведению, географии туристских ресурсов и регионоведению;
- собирать актуальную информацию об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах, правилах пересечения границ и специфике организации туризма различных регионах мира и России.

Знания:

- особенности влияния географических факторов на развитие туризма;
- основы туристского районирования;
- основные закономерности размещения туристских ресурсов в крупных регионах мира и России;
- географию крупных туристских центров и специфику их туристской инфраструктуры.

| Наименование раздела, темы | Учебная нагрузка, час. | | | | | | Формы контроля |
|---|------------------------|------------------------|------------|--------------------------------|---|-----------|----------------|
| | Максимальная | в том числе | | | | | |
| | | Самостоятельная работа | Аудиторная | из них | | | |
| Лекции | Лабораторные работы | | | Практические занятия, семинары | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Раздел 1 Общепрофессиональный цикл | | | | | | | |
| Модуль 3 География туризма | 30 | 10 | 20 | 6 | | 14 | З ¹ |
| Итого | 30 | 10 | 20 | 6 | | 14 | |

З¹ – Зачет.

Тема 3.1 Теоретические основы географии туризма

Предмет, содержание и методы географии туризма. Понятийно-терминологический аппарат географии туризма. История становления и развития туризма в России и за рубежом.

Практическое занятие №1

Туристско-рекреационные ресурсы, зоны и центры Сибирского, Дальневосточного федерального округа

Самостоятельная работа № 1 Конспект: «Туризм как система статистических понятий и категорий»

Тема 3.2 Современная географическая картина мира. Туристско-рекреационные ресурсы, зоны и центры

Понятие туристско-рекреационная зона, центры, ресурсы, центры.

Ведущие туристско-рекреационные центры России, Алтайского края. Санаторно-курортные районы России.

Туристско-рекреационные ресурсы, зоны и центры Центрального, Северо-Западного, Приволжского федерального округа.

Практическое занятие №2

Туристско-рекреационные ресурсы, зоны и центры Южного, Северо-Кавказского, Уральского, федерального, Сибирского, Дальневосточного федерального округа

Самостоятельная работа № 2

Туристские ресурсы и центры ближнего зарубежья – заполнить карту

Тема 3.3 Международный туризм (Азия, Африка, Латинская Америка)

Понятие международный туризм, туризм и отдых, туристские ресурсы и центры. Современное состояние международного туризма. Туристско-рекреационный потенциал России и Алтайского края.

Практическое занятие №3

Составление таблиц по странам (Азия, Африка, Латинская Америка)

Самостоятельная работа №3

Конспект «Туристские ресурсы и центры Северной Европы».

Тема 3.4 Западная цивилизация

Общие сведения: численность населения, демографический состав, религиозный состав, столицы стран, валюта, официальные языки. Западная Европа. Восточная Европа.

Практическое занятие №4

Южная Европа. Составление таблицы по странам Европы

Практическое занятие № 5

Туристские ресурсы и центры Турции

Практическое занятие № 6

Составление таблиц по странам Азии

Практическое занятие № 7

Составление таблиц по странам Африки

Самостоятельная работа №4

Конспект «Северная Америка, Австралия и Новая Зеландия»

Самостоятельная работа №5

Конспект «Туристские ресурсы и центры Северной Европы»

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
Раздела 1 Общепрофессиональный цикл
Модуля 4 Охрана труда

Содержание модуля 4 Охрана труда

Умения:

- выработать и контролировать навыки, необходимые для достижения требуемого уровня безопасности труда;
- вести документацию установленного образца по охране труда, соблюдать сроки ее заполнения и условия хранения;

Знания:

- законы и иные нормативные правовые акты, содержащие государственные нормативные требования по охране труда, распространяющиеся на деятельность организации;
- обязанности работников в области охраны труда;
- фактические или потенциальные последствия собственной деятельности (или бездействия) и их влияние на уровень безопасности труда.

| Наименование раздела, темы | Учебная нагрузка, час. | | | | | | Формы контроля |
|---|------------------------|------------------------|------------|----------|---|---|----------------|
| | Максимальная | в том числе | | | | | |
| | | Самостоятельная работа | Аудиторная | из них | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Раздел 1 Общепрофессиональный цикл | | | | | | | |
| Модуль 4 Охрана труда | 4 | | 4 | 4 | | | З ¹ |
| Итого | 4 | | 4 | 4 | | | |

З¹ – Зачет.

Тема 4.1 Организация труда на рабочем месте. Санитарные требования

Система управления охраны труда на предприятии. Рабочее время и время отдыха ст. 91-105 и 106-128. Обеспечение прав работников на О.Т. Льготы и компенсации за работу во вредных и тяжелых условиях труда. Надзор за соблюдением законодательства о труде.

Физиологические и психологические основы трудового процесса.
Санитарные требования безопасности к предприятиям.

Тема 4.2 Санитарно-гигиенические требования к рабочей зоне. Производственное освещение

Классификация вредных веществ по характеру воздействия на организм человека.

Аттестация рабочих мест на соответствия требованиям нормативно-технических документов и нормам по охране труда.

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 1 Информационные технологии в сфере туризма

Содержание модуля 1 Информационные технологии в сфере туризма

Умения:

- Работать в операционной системе.
- Работать в текстовом редакторе.
- Работать в электронных таблицах.
- Использовать сетевые программные и технические средства в профессиональной деятельности.
- Выполнять работу с программными средствами повышения информационной безопасности.
- Работать с профессионально ориентированным программным обеспечением.

Знания:

- Общие принципы работы с оболочками разных операционных систем.
- Правила и методы подготовки, сохранения и редактирования текстовых документов в разных текстовых редакторах.
- Общие принципы использования стандартных функций при вычислениях, способы представления результатов в обычном и графическом виде.
- Методы поиска необходимой информации, правила пользования основными службами глобальных сетей.
- Общий подход к организации размещения, обработки, поиска, хранения и передачи информации, защиты информации от несанкционированного доступа.
- Правила использования оргтехники и основных средств связи.
- Стандартное программное обеспечение делопроизводства

| Наименование раздела, темы | Учебная нагрузка, час. | | | | | | Формы контроля |
|---|------------------------|------------------------|------------|--------------------------------|---|-----------|----------------|
| | Максимальная | в том числе | | | | | |
| | | Самостоятельная работа | Аудиторная | из них | | | |
| Лекции | Лабораторные работы | | | Практические занятия, семинары | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Раздел 2 Профессиональный цикл | | | | | | | |
| Модуль 1 Информационные технологии в сфере туризма | 26 | 6 | 20 | 6 | | 14 | З ¹ |
| Итого | 26 | 6 | 20 | 6 | | 14 | |

З¹ – Зачет.

Тема 1.1 Базы данных (БД). Система управления базами данных (СУБД)

Этапы развития ИТ. ИКТ. Программные средства информатизации
 Элементы БД. Способы создания БД и элементов БД в Microsoft office Access. Дополнительные возможности текстового процессора на примере Microsoft office Word (шаблоны, процесс слияния, оформление многостраничного документа и др.)

Практическое занятие № 1

Создание базы данных «турфирма» в MS Access. Таблицы. Схема данных.

Построение различных видов запросов, форм и отчетов

Самостоятельная работа № 1

Поиск информации «Способы создания компьютерных баз данных».

Тема 1.2 Настольная издательская система

Настольная издательская система, возможности, назначения и область применения (на примере Microsoft office Publisher). Общие представления об электронной презентации, возможностях программы. Требования к оформлению слайдов.

Практическое занятие № 2

Создание визитной карточки, календаря. Разработка и создание рекламного буклета туристической фирмы

Самостоятельная работа №2

Составление конспекта по теме «Способы создания компьютерных баз данных».

Тема 1.3 Основы программы 1С: Предприятие 8. Турагентство

Настройка программы 1С Предприятие 8. Турагентство. Справочники. Построение различных видов запросов, форм и отчетов. Интернет. Основные понятия. Службы Интернета. Пакеты прикладных программ в области профессиональной деятельности (туризм).

Практическое занятие № 3

Запуск. Подключение базы. Окно программы

Самостоятельная работа №3

Выполнение практического задания в MS Publisher по теме «Создание подарочного сертификата или рекламного объявления».

Тема 1.4 Формирование отчетов

Дополнительные возможности электронных таблиц на примере Microsoft office Excel (Консолидация данных, поиск решения, сводные таблицы и др.) Понятие сети. Виды сетей. Способы соединения. Службы Интернета

Практическое занятие № 4

Работа с отчетами. Виды отчетов. Формирование отчетов

Практическое занятие № 5

Формирование отчетов по движению денежных средств. Заполнение таблиц по видам отчетов

Практическое занятие № 6

Заполнение справочника констант.

Установка цен номенклатуры

Практическое занятие №7

Настройка параметров программы. Понятие константы

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 2 Технология продаж и продвижения турпродукта

Содержание модуля 2 Технология продаж и продвижения турпродукта

Умения:

- определять и анализировать потребности заказчика;
- выбирать оптимальный туристский продукт;
- осуществлять поиск актуальной информации о туристских ресурсах на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных);
- составлять и анализировать базы данных по туристским продуктам и их характеристикам, проводить маркетинг существующих предложений от туроператоров;
- взаимодействовать с потребителями и туроператорами с соблюдением делового этикета и методов эффективного общения;

Знания:

- структуру рекреационных потребностей, методы изучения и анализа запросов потребителей;
- требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю, к правилам реализации туристского продукта и законодательные основы взаимодействия турагента и туроператора;
- различные виды информационных ресурсов на русском и иностранном языках, правила и возможности их использования.

| Наименование раздела, темы | Учебная нагрузка, час. | | | | | | Формы контроля |
|---|------------------------|------------------------|------------|--------------------------------|---|-----------|----------------|
| | Максимальная | в том числе | | | | | |
| | | Самостоятельная работа | Аудиторная | из них | | | |
| Лекции | Лабораторные работы | | | Практические занятия, семинары | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Раздел 2 Профессиональный цикл | | | | | | | |
| Модуль 2 Технология продаж и продвижения турпродукта | 36 | 12 | 24 | 8 | | 16 | З ¹ |
| Итого | 36 | 12 | 24 | 8 | | 16 | |

З¹ – Зачет.

Тема 2.1 Понятие продвижения турпродукта. Направления исследований потребителя турпродукта

Понятие продвижения турпродукта. Направления исследований потребителя турпродукта Практическое занятие №1

Модели психографического исследования потребителей турпродукта и турпродукта. Модель АЮ. Модель VALS

Самостоятельная работа №1

Модели психографического исследования потребителей турпродукта и турпродукта. Система «Евростиль»

Тема 2.2 Классификация групп клиентов турфирмы

Типология туристов, характер их активности во время отпуска по В. А. Квартальнов. Характеристика по стилю жизни, демографическая характеристика. Классификация клиентов турфирмы по типу личности.

Практическое занятие № 2

Профиль потребителя
Самостоятельная работа № 2
«Образные» типологии клиентов турфирмы по образу жизни.

Тема 2.3 Специфика выставочной деятельности турфирмы.

Роль выставок в туризме. Наиболее популярные международные и российские выставки, биржи и ярмарки. Особенности презентации туров на выставках, ярмарках и форумах.

Особенности выставочной деятельности.

Практическое занятие №3

Организация выставочной деятельности

Самостоятельная работа № 3

Особенности продажи турпродукта.

Тема 2.4 Виды рекламного продукта.

Виды рекламы, цель и задачи рекламы в бизнесе. Особенности рекламы в туризме. Технология разработки рекламного продукта и проведения рекламных мероприятий. Рекламный продукт и его виды.

Практическое занятие №4

Рекламная кампания

Самостоятельная работа № 4

Способы доведения информации до потребителя туруслуги.

Тема 2.5 Организация пропаганды туризма. PR-средства

Практическое занятие №5

Меры стимулирования продажи или сбыта

Самостоятельная работа №5

Программы лояльности клиентов

Практическое занятие № 6

PR-деятельность в Интернет-СМИ

Самостоятельная работа №6

Паблик рилейшнз в туризме

Практическое занятие № 7

Процесс продажи турпродукта

Практическое занятие №8

PR-деятельность в Интернет-СМИ

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 3 Технология и организация сопровождения туристов

Содержание модуля 3 Технология и организация сопровождения туристов

Умения:

-проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;

- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- проводить проверку готовности транспортных средств при выходе на маршрут;
- проводить инструктаж туристов на русском и иностранном языках;
- использовать приёмы эффективного общения и соблюдать культуру межличностных отношений;
- организовывать движение группы по маршруту;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- взаимодействовать со службами быстрого реагирования;
- организовывать досуг туристов.

Знания:

- основы организации туристской деятельности;
- правила организации туристских поездок, экскурсий;
- требования к организации и специфику спортивно-туристских походов различной категории сложности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила техники безопасности при организации туристской поездки, экскурсии и туристского похода;
- основы анимационной деятельности.

| Наименование раздела, темы | Учебная нагрузка, час. | | | | | | Формы контроля |
|---|------------------------|------------------------|------------|----------|---------------------|--------------------------------|----------------|
| | Максимальная | в том числе | | | | | |
| | | Самостоятельная работа | Аудиторная | из них | | | |
| | | | | Лекции | Лабораторные работы | Практические занятия, семинары | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Раздел 2 Профессиональный цикл | | | | | | | |
| Модуль 3 Технология и организация сопровождения туристов | 36 | 12 | 24 | 8 | | 16 | 3 ¹ |
| Итого | 36 | 12 | 24 | 8 | | 16 | |

3¹ – Зачет.

Тема 3.1 Основы туристской индустрии

Основные понятия: турист, внутренний и выездной туризм, туристско-информационный центр, туристские услуги, туристская индустрия. Туристская индустрия России. Индустрия и инфраструктура туризма

Практическое занятие №1

Факторы, определяющие развитие туризма. Структура рынка туристских услуг

Самостоятельная работа №1

Подготовить конспект по теме История становления и развития самостоятельного туризма

Тема 3.2 Правовое регулирование туристской деятельности

Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма. ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ». ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Практическое занятие № 2

Международное регулирование туризма. Туристские кластеры Алтайского края

Практическое занятие № 3

Формирование проекта по привлечению туристов в Алтайский край. Оформление индивидуального предприятия в сфере туризма

Самостоятельная работа №2

Подготовить доклад и презентацию по теме: Контроль выполнения требований безопасности.

Тема 3.3 Транспорт, размещение и питание в туризме

Организация транспортного обслуживания в туризме. Транспортное обслуживание туристов. Услуги размещения и питания в туризме. Правила оказания услуг общественного питания.

Практическое занятие № 4

Особенности организации авиаперевозок туристов, железнодорожных туров, водным транспортом

Самостоятельная работа №3

Составить конспект по теме: Общие положения к подготовке к организации туристского похода

Практическое занятие № 5

Типология и классификация гостиниц в странах мира и России. Организация ресторанного обслуживания

Самостоятельная работа №4

Составить конспект по теме: Аннотация туристского маршрута

Практическое занятие № 6

Классификация потребителей услуг безбарьерного туризма

Самостоятельная работа № 5

Подготовить презентацию на тему: Калькуляция себестоимости зарубежного туристского маршрута
 Практическое занятие № 7
 Способы остановки кровотечения.
 Самостоятельная работа №6
 Подготовить презентацию на тему: Обеспечения питания на маршруте
 Практическое занятие №8
 Решение ситуационных задач, связанных с возникновением конфликтных ситуаций во время проведения туристского маршрута.
 Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 4 Организация экскурсионной деятельности

Содержание модуля 4 Организация экскурсионной деятельности

Умения:

- осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг;
- оформлять экскурсионную документацию;
- определять методические приемы проведения экскурсии;
- определять технику ведения экскурсии;
- корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами;
- применять знания психологии в работе с группой;
- выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя.

Знания:

- теория формирования потребностей и межличностного общения;
- правила оформления коммерческой документации;
- стандарты делопроизводства;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;
- современные информационные технологии в сфере туризма;
- техника публичных выступлений.

| | Учебная нагрузка, час. | | | | Формы кон- |
|--|------------------------|-------------|-----|--------|---------------|
| | Максимальная | в том числе | | | |
| | | Само | Ауд | из них | |
| | | | | | |

| Наименование раздела, темы | | | | Лекции | Лабораторные работы | Практические занятия, семинары | трудоустройства |
|--|-----------|-----------|-----------|----------|---------------------|--------------------------------|-----------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | |
| Раздел 2 Профессиональный цикл | | | | | | | |
| Модуль 4 Организация экскурсионной деятельности | 36 | 16 | 20 | 6 | | 14 | 3 ¹ |
| Итого | 36 | 16 | 20 | 6 | | 14 | |

3¹ – Зачет.

Тема 4.1 Прием и обработка заказов на экскурсии. Координация работы по реализации заказа

Понятие и виды экскурсий. Цель и задачи, функции экскурсии. Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма.

Практическое занятие №1

Анализ заявок на экскурсионное обслуживание

Самостоятельная работа №1

Подготовить публичное выступление на 10 мин. На свободную тему.

Тема 4.2 Организация экскурсий. Разработка экскурсионных программ обслуживания

Объекты экскурсионного показа. Критерии отбора экскурсионных объектов. Паспорт (карточка) экскурсионного объекта. Требования к составлению и оформлению программ экскурсий.

Содержание и правила проведения экскурсий.

Практическое занятие №2

Историко-культурные и географические достопримечательности СФО, Алтайского края

Самостоятельная работа №2

Доклад-презентация по одному из храмов города Барнаула

Практическое занятие №3

Техника публичных выступлений: вербальные, невербальные методы общения», самопрезентация», виды публичной речи

Самостоятельная работа №3

Подготовить сообщение о самых интересных архитектурных объектах г. Барнаула (3 шт.)

Практическое занятие №4

Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах

Самостоятельная работа №4

Публичное выступление «Моё любимое стихотворение»

Тема 4.3 Методика проведения экскурсии

Практическое занятие №5

Методические приемы рассказа и показа на экскурсии. Техника ведения экскурсии. Подготовка публичного выступления

Самостоятельная работа №5

Составить кроссворд по теме «Туристские ресурсы Российской Федерации»

Самостоятельная работа № 6

Подготовить доклад и презентацию по темам: «Самопрезентация», «Виды публичной речи»

Тема 4.4 Разработка экскурсий

История Алтайского края и города Барнаула. Основные архитектурные стили Барнаула

Практическое занятие №6

Разработка экскурсии (обзорная, квест – экскурсии, экскурсия по музею)

Самостоятельная работа № 7

Составить конспект по теме «Приемы движения на экскурсии»

Самостоятельная работа №8

Подготовить индивидуальный текст и задания для проведения обзорной экскурсии, квест – экскурсии, экскурсии по музею

Практическое занятие № 7

Учебная экскурсия на Барнаульский сереброплавильный завод

Промежуточная аттестация: зачет.

Итоговая аттестация: квалификационный экзамен.

4 Оценка качества освоения программы

4.1 Текущая аттестация обучающихся проводится преподавателем, ведущим занятия в учебной группе, на протяжении всего обучения по программе. Текущий контроль знаний включает в себя наблюдение преподавателя за учебной работой обучающихся.

4.2 Промежуточная аттестация - оценка качества усвоения обучающимися содержания тем непосредственно по завершению их освоения, проводимая в форме зачета посредством тестирования или в иных формах, в соответствии с учебным планом. Оценочные материалы для промежуточной аттестации (см. Приложение А).

4.3 Итоговая аттестация - процедура, проводимая с целью установления уровня знаний, обучающихся с учетом прогнозируемых результатов обучения и требований к результатам освоения образовательной программы, проводится в форме квалификационного экзамена.

Критерии оценки уровня освоения программы:

Критерии оценки:

Оценка «5» (отлично) ставится, если:

- полно раскрыто содержание материала билета;
- материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология;
- показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации;
- продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков;
- ответ прозвучал самостоятельно, без наводящих вопросов;
- допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию.

Оценка «4» (хорошо) ставится, если ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:

- в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;
- допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию экзаменатора;
- допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию экзаменатора.

Оценка «3» (удовлетворительно) ставится, если:

- неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;
- имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов;
- при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «2» (неудовлетворительно) ставится, если:

- не раскрыто основное содержание учебного материала;
- обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала;
- допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов.
- не сформированы компетенции, умения и навыки

4.4 Задание для квалификационного экзамена /Экзаменационные билеты см. Приложение Б.

5 ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1 Материально-технические условия

| Наименование специализированных учебных помещений | Вид занятий | Наименование оборудование, программного обеспечения |
|---|----------------------|--|
| Мастерская «Туризм» | Лекция | Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, Мультимедиапроектор |
| | Практические занятия | Персональные компьютеры, с программным обеспечением Microsoft Office Excel, 1С: Предприятие 8. Турагентство, многофункциональное устройство, электронные часы, светильник настольный, тумба двухдверная, короткофокусный проектор с экраном, звукоусилительный комплект, стойка для радио микрофона, радио микрофон, презентер, ЖК панель, флипп-чарт, запираемый шкафчик, роутер, стол ученический, офисный стол, офисные стулья. Оборудование мастерской «Туризм» соответствует КОДам 1.1-1.3 инфраструктурного листа компетенции «Туризм» движения «Молодые профессионалы» |
| | Итоговая аттестация | Персональный компьютер, с программным обеспечением Microsoft Office Power Point, мультимедиапроектор |

5.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение

Основные источники:

1. ФЗ № 156 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
2. ГОСТ Р 57807-2017 Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам).
3. ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования

4. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
5. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; ред. Е. И. Богданова. - М. : ИНФРА-М, 2019.
6. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий : учебное пособие / Л. В. Баумгартен. - М. : Вузовский учебник ; М. : ИНФРА-М, 2019.
7. Большаник, П. В. География туризма : учебное пособие / П. В. Большаник. - 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ИНФРА-М, 2018.
8. Быстров, С.А. Технология продаж и продвижения турпродукта. : учебное пособие / Быстров С.А. — Москва : КноРус, 2020. — 260 с. — (СПО).
9. Ветитнев, А. М. Информационно-коммуникационные технологии в туризме : учебник / А. М. Ветитнев, Вл. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - 2-е изд., испр. и доп. - М. : Юрайт, 2018.
10. Гарькуша, О. Н. Профессиональное общение : учебное пособие / О. Н. Гарькуша. - М. : РОИР : ИНФРА-М, 2018.
11. География туризма : учебное пособие / М. В. Асташкина [и др.]. - М. : Альфа-М : ИНФРА-М, 2018.
12. Гребенюк, А. Г. Технология продаж и продвижение турпродукта : учебное пособие / Д. Г. Гребенюк. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2018.
13. Карнаух, Н. Н. Охрана труда : учебник / Н. Н. Карнаух. - М. : Юрайт, 2018.
14. Лукьянова, Н. С. География туризма: туристские регионы мира и России. Практикум : учебное пособие / Н. С. Лукьянова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Кнорус, 2019.
15. Матюхина, Ю.А. Экскурсионная деятельность : учебное пособие / Матюхина Ю.А., Мигунова Е.Ю. — Москва : КноРус, 2018. — 223 с. — (СПО).
16. Михеева, Е. В. Информационные технологии в профессиональной деятельности : учебник / Е. В. Михеева, О. И. Титова. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2018.
17. Певцова, Е. А. Право для профессий и специальностей социально-экономического профиля : учебник / Е. А. Певцова. - 5е изд., стер. - М. : Академия, 2018.
18. Право для профессий и специальностей социально-экономического профиля. Практикум : учебное пособие / Е. А. Певцова. - 5-е изд., испр. - М. : Академия, 2016.
19. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редак-

тор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020.

20. Шеламова, Г. М. Деловая культура и психология общения : учебник. - 18-е изд. - М. : Академия, 2020.

Дополнительные источники:

Интернет-ресурсы:

<http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации

<http://ratanews.ru> - Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии

<http://oopt.info.ru> /<http://oopt.aari.ru> - Особо охраняемые природные территории России

http://vladsc.narod.ru/library/enc_tur - Энциклопедия туриста

<http://cru.rigmatur.ru> - Речные круизы по России

<http://airlines-inform.ru> - Авиакомпании России

<http://www.rzd.ru> - ОАО «Российские железные дороги».

5.3 Кадровые условия

Кадровое обеспечение программы осуществляется преподавателями ПЦК (кафедры) ресторанного бизнеса КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства», имеющими высшее профессиональное образование и стаж работы не менее 1 года.

Задания для промежуточной аттестации

Общепрофессиональный цикл

Модуль 1 Профессиональное и деловое общение в сфере туризма

ЗАДАНИЕ 1 (теоретическое)

Ответить на вопросы

1. Понятие группы.
2. Виды групп.
3. Состав и структура групп.
4. Стадии и уровни групп.
5. Коллектив, его основные характеристики.
6. Закономерности групповой деятельности.
7. Понятие социально-психологического климата.
8. Признаки благоприятного социально-психологического климата.
9. Психологические механизмы формирования и динамики социально-психологического климата в коллективе.
10. Климат и сотрудничество в группе

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин
3. Оборудование: лист бумаги, пишущие принадлежности

Критерии оценки

| Оценка | % | Количество правильных ответов |
|---------------------|------------|-------------------------------|
| Отлично | 100% - 90% | 10-9 |
| Хорошо | 89% - 70% | 8-7 |
| Удовлетворительно | 69% - 60% | 6 |
| Неудовлетворительно | ≥59% | Менее 5 |

ЗАДАНИЕ 2 (теоретическое)

Ответить на вопросы

1. Понятие конфликтной ситуации
2. Понятие конфликта.
3. Причины возникновения конфликтной ситуации.
4. Признаки конфликтной ситуации.
5. Структура и динамика конфликта.
6. Классификация конфликтов.
7. Типы поведения людей в конфликтной ситуации.
8. Способы разрешения конфликтов.
9. Правила разрешения конфликта.
10. Психологические подходы при разрешении конфликта

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: учебная аудитория.
2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин
3. Оборудование: лист бумаги, пишущие принадлежности

Критерии оценки

| Оценка | % | Количество правильных ответов |
|---------------------|------------|-------------------------------|
| Отлично | 100% - 90% | 10-9 |
| Хорошо | 89% - 70% | 8-7 |
| Удовлетворительно | 69% - 60% | 6 |
| Неудовлетворительно | ≥59% | Менее 5 |

Модуль 2 Право

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Вы можете воспользоваться

Время выполнения задания – 20 мин.

Задание

Устный опрос

Ответьте на вопросы:

1. Юридические факты как основание правоотношений.
2. Виды и структура правоотношений.
3. Поведение людей в мире права. Правомерное поведение.
4. Правонарушение, его состав, признаки. Виды правонарушений.

Функции юридической ответственности.

5. Принципы юридической ответственности.
6. Виды юридической ответственности. Основания освобождения от юридической ответственности. Обстоятельства, исключаяющие преступность деяния.

Модуль 3 География туризма

Устный опрос

Ответьте на вопросы:

1. География туризма. Рекреационная география. Объект, предмет, цели и задачи изучения дисциплины
2. Этапы развития туризма в мире
3. Этапы развития туризма в России
4. Характеристика и туристские ресурсы ЦФО
5. Характеристика и туристские ресурсы СКФО
6. Характеристика и туристские ресурсы ПФО
7. Характеристика и туристские ресурсы ЮФО
8. Характеристика и туристские ресурсы СЗФО
9. Характеристика и туристские ресурсы УФО
10. Характеристика и туристские ресурсы СФО
11. Характеристика и туристские ресурсы ДФО
12. Характеристика и туристские ресурсы Южной Европы

13. Характеристика и туристские ресурсы Восточной Европы
14. Характеристика и туристские ресурсы Западной Европы
15. Характеристика и туристские ресурсы Юго-Восточной Азии
16. Характеристика и туристские ресурсы стран Ближнего Востока
17. Характеристика и туристские ресурсы Африки
18. Характеристика и туристские ресурсы Северной Америки
19. Характеристика и туристские ресурсы Латинской Америки
20. Характеристика и туристские ресурсы стран Кавказа и Закавказья

Модуль 4 Охрана труда

Ответы на вопросы

- 1 Охрана труда как предмет преподавания, цель, задачи, методы, связь с другими науками.
- 2 Основные принципы и направления государственной политики в области охраны труда.
- 3 Законодательные и нормативные правовые акты по охране труда.
- 4 Организация работы по охране труда.
- 5 Система управления охраной труда на предприятии.
- 6 Организация и порядок обучения и проверки знаний работающих по охране труда.
- 7 Аттестация рабочих мест и компенсация работающим за работу в неблагоприятных условиях труда.
- 8 Опасные и вредные производственные факторы.
- 9 Несчастные случаи и профессиональные заболевания, их причины, расследование и учет.
- 10 Обязательное страхование работающих от несчастных случаев и профессиональных заболеваний.
- 11 Предварительные и периодические медосмотры работников.
- 12 Организация государственного надзора и общественного контроля за охраной труда.
- 13 Обязанности нанимателей, рабочих и служащих в области охраны труда.
- 14 Ответственность за нарушение требований законодательства о труде. Требования к выбору, размещению и планировке площадки предприятий.
- 15 Требования к внутренней планировке, отделке и оборудованию предприятий.
- 16 Требования к санитарно-техническому благоустройству предприятий.

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 1 Информационно-коммуникативные технологии в профессиональной деятельности

Опрос по карточкам

Карточка 1

1. Что означают термины «технология», «информационная технология», НИТ?
2. С какими формами НИТ вам приходилось иметь дело? Отметьте их положительные стороны и возможные недостатки.

Карточка 2

1. Что означает термин НИТ и каковы причины их появления?
2. С какими формами НИТ вам приходилось иметь дело? Отметьте их положительные стороны и возможные недостатки.

Карточка 3

1. Приведите классификацию информационных технологий.
2. С какими формами НИТ вам приходилось иметь дело? Отметьте их положительные стороны и возможные недостатки.

Карточка 4

1. Как вы себе представляете информационное общество?
2. Расскажите об информационных революциях в истории развития цивилизации.

Карточка 5

1. В чем проявляется информационный кризис?
2. Что вы понимаете под информационной (компьютерной) культурой?

Карточка 6

1. Какие вы знаете информационные системы?
2. Что понимается под автоматизированным рабочим местом?

Модуль 2 Технология продаж и продвижения турпродукта

1. Туризм – это:

- а) сфера экономической деятельности;
- б) вид досуговой деятельности;
- в) социально-культурное явление.

2. Дестинация – это:

- а) туристский комплекс;
- б) туристский регион;
- в) другая местность (страна), отличная от места постоянного проживания туриста.

3. Путешествие – это:

- а) образ жизни;
- б) стиль жизни;
- в) составная часть туристской услуги.

4. Туристский баланс России:

- а) положительный;

б) отрицательный.

5. К странам с отрицательным туристским балансом относятся:

- а) Испания, Италия, Франция, Турция, Тунис, Тайланд;
- б) Германия, Япония, Великобритания, Швеция, Канада, Норвегия.

6. Туризм природное равновесие:

- а) сохраняет;
- б) нарушает.

7. Путешествие с использованием активных способов передвижения, это:

- а) организованный туризм;
- б) неорганизованный туризм;
- в) самодеятельный туризм.

8. Туристика – это:

- а) наука о туризме;
- б) туристская символика;
- в) туристская мифология.

9. Субъект туризма – это:

- а) путешественник;
- б) посетитель;
- в) турист.

10. Объект туристики –

- а) инфраструктура туризма;
- б) индустрия туризма;
- в) туристский продукт.

11. Предмет туристики –

- а) туристский комплекс;
- б) туристский продукт;
- в) инфраструктура туризма.

12. Туристский потенциал территории включает: (3 позиции)

- а) туристические ресурсы;
- б) туристская инфраструктура;
- в) дестинации;
- г) туристские товары и услуги;
- д) туристская индустрия.

13. К туристско-рекреационным ресурсам относятся: (5 позиций)

- а) природные;
- б) исторические;
- в) социокультурные;
- г) материально-технические;
- д) трудовые;
- е) политические;
- ж) этно-демографические.

14. Алтайский край относится к группе регионов:

- а) с благоприятными условиями для развития туризма;

- б) с относительно благоприятными условиями;
- в) недостаточно благоприятными условиями;
- г) с неблагоприятным совокупным влиянием.

15. К общим свойствам туристских ресурсов относятся: (3 позиции)

- а) историчность;
- б) территориальность;
- в) организующая роль;
- г) аттрактивность;
- д) изменчивость.

Модуль 3 Технология и организация сопровождения туристов

ЗАДАНИЕ 1 (Устный опрос)

1. Понятие «туристский маршрут».
2. Виды и содержание туристских маршрутов.
3. Должностная инструкция руководителя туристской группы.
4. Организация туристского маршрута.
5. Проведение туристского маршрута.
6. Движение группы по маршруту.

Задания для квалификационного экзамена

Модуль 4 Организация работы экскурсовода

1. Прием и обработка заказов на экскурсии
2. Организация экскурсий
3. Разработка экскурсионных программ обслуживания
4. Разработка экскурсий

Экзаменационные вопросы, задания

| | | |
|---|---|--|
| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись ФИО | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>1</u> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Экскурсовод (Гид)</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> <small>код специальность</small> курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иваню- тина подпись ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Во время проведения экскурсии экскурсовод столкнулся с тем, что из-за длительного ожидания автобуса один из экскурсантов начал громко выражать свое недовольство, выкрикивать реплики с места, грубить другим экскурсантам.

Как экскурсоводу следует повести себя в данной ситуации?

Задание 2. Специфика профессии экскурсовода. Мастерство экскурсовода

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|--|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись ФИО | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>2</u> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Экскурсовод (Гид)</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код специальность курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Однажды на одной из экскурсий произошел такой случай. Экскурсовод, уже немолодой, но высоко эрудированный опытный специалист, опаздывала на экскурсию к студентам. Наконец, запыхавшись, она входит в автобус. Коротко бросив «Здрасьте!», резким движением снимает шапку, нарушив тем самым прическу, и, не поправив ее, начинает вступительное слово. По рядам студентов пронесся легкий шум, все обсуждали внешний вид экскурсовода, и никого не интересовало, что она говорит. Начало экскурсии было провалено из-за неадекватного поведения экскурсовода, невнимания к своему внешнему виду.

Вопросы:

- 1) Какие правила этикета нарушил экскурсовод?
- 2) Какие качества необходимо применить экскурсоводу, чтобы завладеть вниманием группы?

Задание 2. Особенности экскурсионного обслуживания молодежных и детских групп.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|--|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись ФИО | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>3</u> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Экскурсовод (Гид)</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код специальность курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Объект «Площадь Советов», город Барнаул.

Вы излагаете материал о современной застройке города и площади, как архитектурной единицы.

Сочетание каких методических приемов показа и рассказа наиболее удачны при раскрытии данного вопроса?

Задание 2. Критерии дифференциации экскурсионных групп.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|--|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись ФИО | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4 по программе профессиональной подготовки по профессии «Экскурсовод (Гид)» специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код специальность курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Туристская группа отправляется на два дня по маршруту «Москва-Суздаль-Владимир-Москва». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона.

Что должен предпринять экскурсовод?

Задание 2. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|--|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись ФИО | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>5</u> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Экскурсовод (Гид)</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код _____ специальность _____ курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Во время тематической экскурсии «Москва в судьбе Марины Цветаевой» водитель автобуса отказывается заезжать в переулок к дому, в котором прошло детство поэта, и позволил себе нетактично высказаться по отношению к экскурсоводу.

Действия экскурсовода в данной ситуации?

Задание 2. Методические приемы рассказа.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|--|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись ФИО | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>6</u> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Экскурсовод (Гид)</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код _____ специальность _____ курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Во время поездки по маршруту «Барнаул – Чемал – Горно-Алтайск – Барнаул» несколько человек из туристской группы распивали спиртные напитки и, находясь в состоянии алкогольного опьянения, мешали проведению экскурсии.

Что должен сделать экскурсовод?

Задание 2. Рассказ в экскурсии.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|--|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись _____ ФИО _____ | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7 по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Экскурсовод (Гид)</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> <small>код специальность</small> курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись _____ ИОФ _____ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Во время тематической экскурсии «Рахманинов в Москве» водитель ехал со скоростью 70-80 км/час. На замечание экскурсовода снизить скорость, он заявил: «Дорога свободна, допустимая скорость -80 км/час».

Как должен вести себя экскурсовод?

Задание 2. Методические приемы показа.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|--|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись _____ ФИО _____ | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8 по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Экскурсовод (Гид)</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> <small>код специальность</small> курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись _____ ИОФ _____ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Группа отправляется на экскурсию по маршруту: «Барнаул – Полковниково - Барнаул». К назначенному сроку экскурсовод не пришел.

1. Как должен поступить руководитель группы?
2. Может ли водитель дать путевую информацию?

Задание 2. Утверждение экскурсии. Анализ и оценка разработанной экскурсионной услуги.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|---|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись ФИО | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>9</u> <u>по программе профессиональной подготовки по профессии «Экскурсовод (Гид)»</u> специальность <u>43.02.10 Туризм</u> <small>код специальность</small> курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

После посещения музея на маршруте «Барнаул – Бийск - Барнаул» турист обнаружил, что оставленный им в автобусе бумажник с деньгами пропал.

Можно ли было избежать этой неприятности?

Чем может помочь экскурсовод туристу?

Задание 2. Особенности комплектования «Портфеля экскурсовода».

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____

подпись

А.В. Юсупова

ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|--|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись ФИО | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>10</u> <u>по программе профессиональной подготовки по профессии «Экскурсовод (Гид)»</u> специальность <u>43.02.10 Туризм</u> <small>код специальность</small> курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Экскурсионная группа отправляется в Музей – заповедник дом матери В.М. Шукшина, с. Сrostки.

Посещение заказано на 12 часов. По дороге у автобуса сломалось колесо, водитель его менял; к музею экскурсанты подъехали с опозданием - в 12 часов 30 минут.

Неужели группа вернется в город с плохим настроением?

Задание 2. Выбор объектов экскурсии и составление маршрута экскурсии.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____

подпись

А.В. Юсупова

ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|---|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись _____ ФИО _____ | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>11</u> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Экскурсовод (Гид)</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код _____ специальность _____ курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись _____ ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Во время обзорной экскурсии по Барнаулу автобус не пропустили в исторический центр города, так как там проходили мероприятия. Экскурсанты высказали экскурсоводу свои претензии.

Как поведет себя экскурсовод?

Задание 2. Технология подготовки экскурсии. Основные этапы.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|---|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись _____ ФИО _____ | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>12</u> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Экскурсовод (Гид)</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код _____ специальность _____ курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись _____ ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

После экскурсии по Демидовской площади группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов.

Как должен поступить экскурсовод?

Задание 2. Особенности проведения обзорной экскурсии.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|--|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись _____ ФИО _____ | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13 по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Экскурсовод (Гид)</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код _____ специальность _____ курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись _____ ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Во время тематической экскурсии «Исторический центр города Барнаула» экскурсанты остались недовольны рассказом экскурсовода и написали на него жалобу.

Насколько она правомочна?

Задание 2. Виды и классификация экскурсий.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|--|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись _____ ФИО _____ | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14 по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Экскурсовод (Гид)</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код _____ специальность _____ курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись _____ ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Группа отправилась в туристскую поездку по маршруту «Барнаул-Бийск- Белокуриха-Барнаул». В дороге одному из туристов стало плохо.

Как экскурсовод может помочь туристу?

Задание 2. Функции экскурсии.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|---|--|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись _____ ФИО _____ | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>15</u> по программе профессиональной подготовки по профессии «Экскурсовод (Гид)» специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код _____ специальность _____ курс <u>3</u> очная форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванютина подпись _____ ИОФ _____ «__» _____ 20__ г. |

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Экскурсовод проводит экскурсию с группой старшеклассников. Вдруг один из учеников громко спрашивает: «Нина Николаевна, а зачем нам все это надо?». Как реагировать на это экскурсоводу?

- Желая уязвить экскурсовода, один из экскурсантов постоянно поворачивается к нему спиной. Как вести себя экскурсоводу в этом случае?

Задание 2. Цели и задачи экскурсии.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|---|--|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись _____ ФИО _____ | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № <u>16</u> по программе профессиональной подготовки по профессии «Экскурсовод (Гид)» специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код _____ специальность _____ курс <u>3</u> очная форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванютина подпись _____ ИОФ _____ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Во время рассказа экскурсовода экскурсант высказывает противоположную точку зрения, ссылаясь на экскурсовода другой турфирмы.

Как поступить в такой ситуации?

Задание 2. Определение экскурсии. Основные признаки экскурсии.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|---|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись _____ ФИО _____ | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17 по программе профессиональной подготовки по профессии «Экскурсовод (Гид)» специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код _____ специальность _____ курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись _____ ИОФ _____ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Однажды на одной из экскурсий произошел такой случай. Экскурсовод, уже немолодой, но высоко эрудированный опытный специалист, опаздывала на экскурсию к студентам. Наконец, запыхавшись, она входит в автобус. Коротко бросив «Здрасьте!», резким движением снимает шапку, нарушив тем самым прическу, и, не поправив ее, начинает вступительное слово. По рядам студентов пронесся легкий шум, все обсуждали внешний вид экскурсовода, и никого не интересовало, что она говорит. Начало экскурсии было провалено из-за неадекватного поведения экскурсовода, невнимания к своему внешнему виду.

Вопросы:

- 1) Какие правила этикета нарушил экскурсовод?
- 2) Какие качества необходимо применить экскурсоводу, чтобы завладеть вниманием группы?

Задание 2. Особенности экскурсионного обслуживания молодежных и детских групп.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| | | |
|---|--|--|
| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись ФИО | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18 по программе профессиональной подготовки по профессии «Экскурсовод (Гид)» специальность <u>43.02.10 Туризм</u> <small>код специальность</small> курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Объект «Площадь Советов», город Барнаул.

Вы излагаете материал о современной застройке города и площади, как архитектурной единицы.

Сочетание каких методических приемов показа и рассказа наиболее удачны при раскрытии данного вопроса?

Задание 2. Критерии дифференциации экскурсионных групп.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| | | |
|---|--|--|
| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись ФИО | ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19 по программе профессиональной подготовки по профессии «Экскурсовод (Гид)» специальность <u>43.02.10 Туризм</u> <small>код специальность</small> курс <u>3</u> <u>очная</u> форма обучения | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Инструкция по выполнению:

Внимательно прочитайте задание.

Время выполнения задания – 40 мин

Задание 1. Прочитайте ситуацию и ответьте на вопросы:

Туристская группа отправляется на два дня по маршруту «Баранул-Горная Колывань-Барнаул». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона.

Что должен предпринять экскурсовод?

Задание 2. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.

Критерии оценки: Приложение 1

Преподаватель: _____
подпись

А.В. Юсупова
ИОФ

| Министерство образования и науки Алтайского края КГБПОУ «Алтайская академия гостеприимства» | | |
|---|------------------------|---|
| Рассмотрен ПЦК (кафедрой) <u>туризма и гостеприимства</u> Протокол № _____ от «__» _____ 20__ г. Зам. зав. ПЦК _____ подпись ФИО | КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ | Утверждаю зам. директора по УМР _____ Л.В. Иванов- тина подпись ИОФ «__» _____ 20__ г. |

Критерии оценки устного ответа:

«**Отлично**» заслужил ответ, в котором **отмечается знание** фактического материала, и ученик может им оперировать....

«**Хорошо**» - есть небольшие **недочеты** по содержанию ответа.

«**Удовлетворительно**» - есть **неточности** по сути раскрываемых вопросов.

«**Неудовлетворительно**» - есть **серьезные ошибки** по содержанию или полное отсутствие знаний и умений.