

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

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО
«РУКОВОДИТЕЛЬ ЭКСКУРСИОННОГО БЮРО»
(повышение квалификации)**

Барнаул 2021

Согласовано

Зам. директора по ДО

 Л.В. Иванютина

«17» марта 2021 г.

Утверждаю

Директор КГБПОУ «ААГ»

 В.Ф. Косинова

«18» марта 2021 г.

Рассмотрена на заседании

ПЦК (кафедры) туризма и гостеприимства

_____ 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.....	6
3 Рабочая программа.....	13
4 Оценка качества освоения программы	23
5 Организационно-педагогические условия реализации программы...	26
Приложение А – Задания для зачета.....	28
Приложение В - Экзаменационные вопросы, задания.....	32

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

Последовательное совершенствование профессиональных знаний, умений и навыков, необходимых для профессиональной деятельности руководителя экскурсионного бюро, формирование трудовых функций согласно профессиональному стандарту: D/01.7 Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организаций.

1.3 Планируемые результаты обучения

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

*В результате освоения программы обучающийся должен **выполнять трудовые действия:***

Определение концепции развития экскурсионной организации

Разработка стратегии и плана развития экскурсионной организации

Обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации.

Необходимые умения

Определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации

Организовывать работу по рациональной организации труда экскурсионной организации

Обеспечивать реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации

Необходимые знания

Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма

Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации
Специализация и особенности структуры экскурсионного подразделения
Организация финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной

организации

Культура межличностного общения

Основы психологии и конфликтологии

Основы экономики, организации труда и управления

Основы делопроизводства

Организация труда

Организация маркетинговой и рекламной деятельности

Трудовое и гражданское законодательство

Правила внутреннего трудового распорядка

Правила по охране труда и пожарной безопасности

1.4 Категория слушателей и требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, ранее имеющие 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.

1.5 Трудоемкость программы

Максимальная учебная нагрузка – 136 часов.

Обязательная аудиторная учебная нагрузка – 110 часов.

Практическая работа – 54 часа.

1.6 Форма обучения

Очная форма обучения.

1.7 Выдаваемый документ

Лица, успешно 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	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
				Лекции	Контрольные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл	22		22	12		10	
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности Промежуточная аттестация: зачет	12		12	6		6	3 ¹
Модуль 2 Правовые основы профессиональной деятельности Промежуточная аттестация	10		10	6		4	3 ¹
Раздел 2 Профессиональный цикл	68		68	26	6	42	
Модуль 1 Функции управления экскурсионным бюро: Промежуточная аттестация	22		22	6		16	3 ¹
Модуль 2 Координация деятельности персонала экскурсионного бюро Промежуточная аттестация	30		30	12		18	3 ¹
Модуль 3 Информационные технологии в сфере туризма Промежуточная аттестация	16		16	8		8	3 ¹
Производственная практика	36						
Промежуточная аттестация:	2		2	2			ДЗ ²
Консультация	2		2	2			
Итоговая аттестация	6		6			6	КЭ ³
Итого	136		100	42	6	58	

1 Зачет

2 Дифференцированный зачет

3 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	9 н	
1	Раздел 1 Общепрофессиональ- ный цикл	22	X									
2	Раздел 2 Профессиональный цикл	68		X	X	X						
3	Производственная практика	36					X	X				
4	Итоговая аттестация	8								X		

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

2.3 Тематический план

Наименование разде- лов и тем	Содержание учебного материала, практические работы, самостоятельная работа обучающихся	Объем часов
Раздел 1 Общепрофессиональный цикл		
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности		12
Тема 1.1 Принципы конструктивного по- ведения. Психологи- ческие основы жизне- деятельности	Содержание учебного материала	
	Цели, задачи программы. Конфликт – это хоро- шо или плохо? Влияние конфликтов на состоя- ние человека, психологический климат в кол- лективе и качество труда. Связь между эффек- тивными коммуникациями, соблюдением этики бесконфликтным поведением. Факторы, сни- жающие конфликтность личности. Три основ- ных принципа жизнедеятельности человека: обеспечение безопасности; карта реальности че- ловека; энергоинформационный обмен. Учет основных принципов жизнедеятельности чело- века для предотвращения конфликтов.	2
	Практическое занятие №1	
	Эффективные приемы коммуникаций в про- фессиональной деятельности	2

Тема 1.2 Основы конфликтологии		
	Содержание учебного материала	
	Постулаты конфликтологии. Классификация конфликтов, причины их возникновения. Динамика развития конфликта. Динамика изменения эмоционального напряжения в развивающемся конфликте	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.	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 2 Правовые основы профессиональной деятельности		10
Тема 2.1 Правовое регулирование трудовых отношений	Содержание учебного материала	
	Формы правового регулирования трудовых отношений	2
Тема 2.2 Трудовой договор. Классификация. Материальная ответственность сторон трудового договора		
	Содержание учебного материала	
	Трудовой договор. Классификация трудовых договоров в зависимости от субъекта трудовых отношений. Материальная ответственность сторон трудового договора	2

Тема 2.3 Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников Промежуточная аттестация		6
	Содержание учебного материала	
	Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников	2
	Практическое занятие №1	
	Составление трудового договора. Оформление документов, предъявляемых при приеме на работу	2
	Практическое занятие №2	
	Материальная ответственность сторон трудового договора Зачет	2
Раздел 2 Профессиональный цикл		68
Модуль 1 Функции управления экскурсионным бюро		22
Тема 1.1 Основные функции менеджмента для экскурсионного бюро		
	Содержание учебного материала	
	Функции туристского менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций	2
Тема 1.2 Планирование		
	Содержание учебного материала	
	Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций туризма. Виды планов.	2
	Контрольная работа № 1	
	«Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале»	2
Тема 1.3 Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения		
	Содержание учебного материала	
	Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.	2
	Контрольная работа № 2	
	«Пределы полномочий»	2

Тема 1.4 Организационные структуры управления		
	Содержание учебного материала	
	Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Централизация и децентрализация управления.	2
Тема 1.5 Мотивация труда	Содержание учебного материала	
	Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.	2
	Контрольная работа № 3	
	«Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности»	1
	Контрольная работа № 4	
	«Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование»	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Модуль 2 Координация деятельности персонала экскурсионного бюро		30
Тема 2.1 Методы управления.	Содержание учебного материала	
	Понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость методов управления. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.	2
	Практическое занятие №7	
	Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.	2
Тема 2.2 Лидерство: понятие и природа.	Содержание учебного материала	
	Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.	2
	Практическое занятие №8	

	Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.	2
	Практическое занятие №9	
	Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.	2
	Практическое занятие №10	
	Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников	2
Тема 2.3 Контроль		
	Практическое занятие №11	
	Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.	2
Тема 2.4 Планирование потребностей с материальных ресурсах		
	Содержание учебного материала	
	«Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале»	2
	Практическое занятие №12	
	Решение ситуационных задач на определение стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными	2
	Практическое занятие №13	
	Составление графиков выхода на работу	2
Промежуточная аттестация: зачет	Зачет	2
Модуль 3 Информационные технологии в сфере туризма		16
Тема 3.1 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 № 22	
	Создание базы данных «турфирма» в MS Access. Таблицы. Схема данных. Построение различных видов запросов, форм и отчетов	2
Тема 3.2 Настольная издательская система		
	Содержание учебного материала	

	Настольная издательская система, возможности, назначениях и область применения (на примере Microsoft office Publisher).	2
	Практическое занятие № 23	
	Создание визитной карточки, календаря. Разработка и создание рекламного буклета туристической фирмы	2
Тема 3.3 Основы программы 1С: Предприятие 8. Турагентство	Содержание учебного материала	
	Настройка программы 1С Предприятие 8. Турагентство. Справочники.	2
	Практическое занятие № 24	
	Запуск. Подключение базы. Окно программы. Настройка параметров программы. Понятие константы. Заполнение справочника констант. Установка цен номенклатуры	2
Тема 3.4 Формирование отчетов	Содержание учебного материала	
	Работа с отчетами. Виды отчетов Формирование отчетов	2
	Практическое занятие № 25	
	Формирование отчетов по движению денежных средств. Заполнение таблиц по видам отчетов	1
Промежуточная аттестация	Зачет	1
Производственная практика		36
	Виды работ	
	Ознакомление с типом предприятия, правилами внутреннего распорядка	6
	Определение концепции развития экскурсионной организации	6
	Разработка стратегии и плана развития экскурсионной организации	6
	Обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации	6
	Организация разработки программ и технологических документов экскурсионных маршрутов	6
	Формирование маркетинговой стратегии экскурсионной организации	4
	Защита отчетов по практике. Дифференцированный зачет	2

	Консультация	2
Итоговая аттестация	Квалификационный экзамен	6
Всего:		136

3. Рабочая программа Раздела 1 Общепрофессиональный цикл Модуля 1 Психология и этика профессиональной деятельности

Содержание модуля 1 Психология и этика профессиональной деятельности

Умения:

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	Самостоятельная работа	Аудиторная	в том числе			
				Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Общепрофессиональный цикл					-		
Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности	12		12	6		6	ПЗ ²
Промежуточная аттестация:							З ¹
Итого	12	6	12	6		6	

1 Зачет

2 Практическое занятие

Тема 1.1 Принципы конструктивного поведения. Психологические основы жизнедеятельности

Цели, задачи программы. Конфликт – это хорошо или плохо? 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

Эффективные приемы коммуникаций в профессиональной деятельности.

Тема 1.2 Основы конфликтологии

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

Практическое занятие

Выявление собственного доминирующего стиля поведения в конфликте

Тема 1.3 Управление эмоциями в конфликте

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

Практическое занятие

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

Промежуточная аттестация: зачет.

Рабочая программа

Раздела 1 Общепрофессиональный цикл

Модуля 2 Правовые основы профессиональной деятельности

Содержание модуля 2 Правовые основы профессиональной деятельности

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 Правовые основы профессиональной деятельности	10		10	6		4	ПЗ ²
Промежуточная аттестация							З ¹
Итого	10		10	6		4	

Тема 2.1 Правовое регулирование трудовых отношений
Формы правового регулирования трудовых отношений.

Тема 2.2 Трудовой договор. Классификация. Материальная ответственность сторон трудового договора

Трудовой договор. Классификация трудовых договоров в зависимости от субъекта трудовых отношений. Материальная ответственность сторон трудового договора.

Тема 2.3 Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников

Рабочее время и время отдыха. Оплата труда. Защита трудовых прав работников

Практическое занятие

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

Практическое занятие

Материальная ответственность сторон трудового договора.

Промежуточная аттестация: зачет.

Рабочая программа

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 1 Функции управления экскурсионным бюро

Содержание модуля 1 Функции управления экскурсионным бюро

Умения:

Распознавать структурные подразделения, звенья и ступени управления.

Мотивировать к труду на предприятиях сферы.

Использовать потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение к труду персонала

Анализировать мотивационный процесс.

Знания:

Функции туристского менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций

Понятие, значение, классификация, формы, основные стадии.

Роль планирования в структурных подразделениях организаций туризма. Виды планов.

Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
				Лекции	Контрольные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл							
Модуль 1 Функции управления экскурсионным бюро:	21		21	6		15	КР ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	З¹
Итого	22		22	6		16	

1 Зачет

2 Контрольная работа.

Тема 1.1 Основные функции менеджмента для экскурсионного бюро
 Функции туристского менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.

Тема 1.2 Планирование

Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций туризма. Виды планов.

Контрольная работа № 1

«Методика определения потребности службы в материальных ресурсах и персонале».

Тема 1.3 Организация и координация деятельности персонала структурного подразделения

Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации. Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.

Контрольная работа № 2

«Пределы полномочий».

Тема 1.4 Организационные структуры управления

Структурные подразделения, звенья и ступени управления. Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Централизация и

децентрализация управления.

Тема 1.5 Мотивация труда

Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы. Понятие и назначение мотивации. Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.

Контрольная работа № 3

«Содержательные и процессуальные теории мотивации их особенности»

Контрольная работа № 4

«Лояльность персонала»: понятие, виды, формирование»

Промежуточная аттестация: зачет.

Рабочая программа

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 2 Координация деятельности персонала экскурсионного бюро

Содержание модуля 2 Координация деятельности персонала экскурсионного бюро

Умения:

Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников.

Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.

Построение дерева целей.

Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале

Решение ситуационных задач на определение стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.

Составление графиков выхода на работу.

Знания:

Классификация, взаимосвязь и взаимозависимость методов управления.

Характеристика экономических, организационно – распорядительных

Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
				Лекции	Контрольные работы	Практические занятия, семинары	
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл							
Модуль 2 Координация деятельности персонала экскурсионного бюро	30		30	12		18	ПЗ ²
Промежуточная аттестация	2		2			2	З¹
Итого	30		30	12		18	

¹Зачет

²практическое занятие

Тема 2.1 Методы управления.

Понятие, классификация, взаимосвязь и взаимозависимость методов управления. Характеристика экономических, организационно – распорядительных и социально – психологических методов управления.

Практическое занятие

Алгоритм проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных.

Тема 2.2 Лидерство: понятие и природа.

Содержание учебного материала

Формальное и неформальное лидерство. Теории лидерства Личностные качества успешного руководителя подразделения.

Практическое занятие

Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.

Практическое занятие

Стили руководства: понятие, классификация, виды. Факторы, влияющие на формирование стиля управления. Эффективность различных стилей управления.

Практическое занятие

Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников.

Тема 2.3 Контроль

Понятие контроля. Контроль: сущность, назначение, виды, формы,

этапы, объекты, субъекты и правила. Анализ подконтрольных этапов. Работа над ошибками.

Практическое занятие

Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.

Тема 2.4 Планирование потребностей в материальных ресурсах

Дерево мелей. Характеристика, методы построения.

«Построение дерева целей. Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале»

Практическое занятие

Решение ситуационных задач на определение стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными

Практическое занятие

Составление графиков выхода на работу.

Промежуточная аттестация: зачет.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 2 Профессиональный цикл

Модуль 3 Информационные технологии в сфере туризма

Содержание модуля 3 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,			
1	2	3	4	5	6	7	
Раздел 2 Профессиональный цикл							
Модуль 3 Информационные технологии в сфере туризма	15		15	8		7	ПЗ ²
Промежуточная аттестация	1		1			1	З ¹
Итого	16		16	8		8	

¹ – Зачет.

2- Практическое занятие.

Тема 3.1 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.). Поиск информации «Способы создания компьютерных баз данных».

Практическое занятие

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

Построение различных видов запросов, форм и отчетов

Тема 3.2 Настольная издательская система

Настольная издательская система, возможности, назначениях и область применения (на примере Microsoft office Publisher). Общие представления об электронной презентации, возможностях программы. Требования к оформлению слайдов. Составление конспекта по теме «Способы создания компьютерных баз данных».

Практическое занятие

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

Тема 3.3 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

Запуск. Подключение базы. Окно программы

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

Тема 3.4 Формирование отчетов

Работа с отчетами. Виды отчетов. 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. Заполнение справочника констант.

Установка цен номенклатуры.

Настройка параметров программы. Понятие константы.

Практическое занятие

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

Промежуточная аттестация: зачет.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
производственной практики**

Наименование раздела, темы	Учебная нагрузка, час.						Формы контроля
	Максимальная	в том числе					
		Самостоятельная работа	Аудиторная	из них			
1	2	3	4	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия, семинары	7
Производственная практика	36		36		36		ДЗ ²
Итого	36		36		36		

№	Наименование темы	Виды работ
1	Ознакомление с типом	Ознакомление с типом предприятия, правилами внутреннего распорядка

	предприятия, правилами внутреннего распорядка	
2	Работа над темой	Ознакомление с типом предприятия, правилами внутреннего распорядка
3	Отбор информации по теме	Определение концепции развития экскурсионной организации
4	Отбор информации по теме	Разработка стратегии и плана развития экскурсионной организации
5	Составление плана	Обеспечение реализации проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации
6	Составление плана	Организация разработки программ и технологических документов экскурсионных маршрутов
7	Работа над маршрутом	Формирование маркетинговой стратегии экскурсионной организации
8	Работа над маршрутом	Защита отчетов по практике. Дифференцированный зачет
9	Работа над маршрутом	Проведение мастер-класса по теме экскурсионного тура
10	Работа над маршрутом	Расчет стоимости экскурсионного тура
11	Работа с документацией	Оформление отчетной документации по экскурсионному туру
12	Презентация.	Проведение виртуального экскурсионного тура по районам Алтайского края
13	Промежуточная аттестация	Дифференцированный зачет

**Консультация.
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 (Приложение Б).

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

Критерии оценки для тестовых заданий:

Оценка	Критерии
«Отлично»	85–100 % правильных ответов
«Хорошо»	70–84 % правильных ответов
«Удовлетворительно»	55–69 % правильных ответов
«Неудовлетворительно»	< 55 % правильных ответов

Критерии оценки качества выполнения практического задания:

«Отлично» Работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности. Обучающиеся работают полностью самостоятельно: подбирают необходимые для проведения практической работы теоретические знания, практические умения и навыки. Работа оформляется аккуратно, в наиболее оптимальной для фиксации результатов форме.

«Хорошо» Практическая или самостоятельная работа выполняется обучающимися в полном объеме и самостоятельно. Допускаются отклонения от необходимой последовательности выполнения, не влияющие на правильность конечного результата. Обучающиеся используют указанные преподавателем источники знаний, включая страницы атласа, таблицы из приложения к учебнику, страницы из статистических сборников. Работа показывает знание обучающихся основного теоретического материала и овладение умениями, необходимыми для самостоятельного выполнения работы. Могут быть неточности и небрежности в оформлении результатов работы.

«Удовлетворительно» Практическая работа выполняется и оформляется обучающимися при помощи преподавателя или хорошо подготовленными и уже выполнившими на «отлично» данную работу обучающимися. На выполнение работы затрачивается много времени (можно дать возможность доделать работу дома). Обучающиеся показывают знания теоретического материала, но испытывают затруднение при самостоятельной работе.

«Неудовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающиеся не подготовлены к выполнению этой работы. Полученные результаты не позволяют сделать правильных выводов и полностью расходятся с поставленной целью. Показывается плохое знание теоретического материала и отсутствие необходимых умений. Руководство и помощь со стороны преподавателя и

хорошо подготовленных обучающихся неэффективны по причине плохой подготовки.

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. Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / Под ред.профессора Е.И. Богданова. – М.: ИНФРА-М, 2016. – 383 с. – (Выс)

2. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н. А. Зайцева. - 3-е изд., доп. - М. : Форум ; М. : ИНФРА-М, 2019
3. Драчева, Е. Л. Менеджмент : учебник / Е. Л. Драчева, Л. И. Юликов. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2018.
4. Драчева, Е. Л. Менеджмент. Практикум : учебник / Е. Л. Драчева, Л. И. Юликов. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2018.

Дополнительные источники:

1. Грибов, В.Д. Менеджмент. : учебное пособие / Грибов В.Д. — Москва : КноРус, 2019. — 275 с. — (СПО). — ISBN 978-5-406-07025-3. — URL: <https://book.ru/book/931410>.

Учебно-методические материалы.

- 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

5.3.Кадровые условия

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

Задания для зачета

Раздел 1 Общепрофессиональный цикл

Модуль 1 Психология и этика профессиональной деятельности

ВАРИАНТ 1

1. Однопричинных конфликтов не бывает
А – согласен
Б - не согласен
2. Оба конфликтера идут на уступки в своих интересах, если конфликт решается
А - силовой моделью
Б - компромиссом
В - ревизией целей
3. Посредник-арбитр проводит переговоры, и не принимает решение
А - да
Б – нет
4. Личностно-групповые конфликты всегда деструктивны
А – да
Б – нет
5. Конфликтеры имеют одинаковый статус
А – в смешанных конфликтах
Б – в горизонтальных конфликтах
В – в вертикальных конфликтах
6. Правильно конфликтовать -это
А - разрешать конфликты
Б – предотвращать конфликты
7. Если в результате разрешения конфликта нет победителей и побежденных, значит использовалась
А - силовой модель
Б - интегральной модель
В - ни то и ни другое
8. Интересы конфликтеров-это
А - цели конфликтеров
Б - долговременные установки конфликтеров
В - и то и другое
9. Самыми распространенными считаются конфликты
А - Ценностные
Б – Ресурсные
10. Если в конфликте участвуют большие группировки, он является
А – личностно-групповым

- Б – смешанным
- В – социальным

ВАРИАНТ 2

1. Партия конфликта – это группа лиц, поддерживающих ту или другую сторону
 - А – да
 - Б – нет
2. Конфликт между двумя начальниками является
 - А – силовым
 - Б – горизонтальным
 - В - деструктивным
3. Личностно-групповые конфликты бывают
 - А - горизонтальные
 - Б- вертикальные
 - В- ни то и ни другое
4. Для успешного разрешения любого конфликта можно использовать модель
 - А – компромисс
 - Б - ревизия целей
 - В – силовую
5. Чтобы окончательно решить конфликт, необходимо
 - А - устранить все его причины
 - Б - устранить первопричину
 - В - то и другое верно
6. Повод-это специально подстроенное событие, приводящее к конфликту
 - А – да
 - Б – нет
7. Конфликт не решается, если
 - А - он неразрешимый
 - Б - его не решают
 - В - и то и другое верно
8. Для временного решения конфликта уместно применить следующую модель
 - А - ревизия целей
 - Б – компромисс
9. Если конфликт необходимо разрешить быстро, необходимо использовать модель
 - А – сотрудничество
 - Б - силовая модель
 - В – компромисс
10. Межличностные конфликты всегда являются
 - А – быстотечными
 - Б – долговременными
 - В – ни то и ни другое

Г – то и другое правильно

ВАРИАНТ 3

1. Посредник - медиатор

А - вмешивается в конфликт и принимает решения

Б - только консультирует конфликтеров

В - проводит переговоры, но в конфликт не вмешивается

2. Любой конфликт может привести как к положительному так и отрицательному результату

А - для обоих конфликтеров

Б - для одного из конфликтеров

В - для социальной системы, элементом которой является конфликт

Г – все верно

Д – все неверно

3. Компромисс, сотрудничество, уступка, избегание, соперничество – это

А – стили поведения в конфликте

Б – модели разрешения конфликтов

В – ни то и ни другое

4. Личностно-групповые конфликты бывают только вертикальными

А – да

Б – нет

5. Эскалация конфликта – это примирение сторон

А – да

Б – нет

6. Наиболее трудноразрешимыми являются

А - ресурсные конфликты

Б - ценностные конфликты

В - территориальные конфликты

7. Партия конфликта - это наиболее активная группа участников конфликта

А – да

Б – нет

8. Интересы обоих конфликтеров сохраняются при использовании

А – интегральной модели

Б – силовой модели

В - ни то и ни другое

9. Конструктивные конфликты всегда решаются силовой моделью

А – да

Б – нет

Допишите предложение

10. Конфликтогены - это способствующие конфликту....

ОТВЕТЫ

Вариант	1	2	3

1	А	А	В
2	Б	Б	Г
3	Б	В	А
4	Б	Б	Б
5	Б	Б	Б
6	А	Б	Б
7	Б	Б	Б
8	Б	Б	А
9	Б	Б	Б
10	В	В	слова или действия

Раздел 1 Общепрофессиональный цикл

Модуль 2 Правовые основы профессиональной деятельности

Тестирование

Ответить на вопросы

1. Общей трудовой обязанностью для всех работников является:
 - а) повышать уровень качества труда;
 - б) выполнить все распоряжения работодателя;
 - в) соблюдать технологическую дисциплину;
 - г) выполнять установленные нормы труда.
2. За нарушение трудовой дисциплины работодатель предприятия, учреждения, организации может применить дисциплинарные взыскания:
 - а) выговор, увольнение;
 - б) замечание, выговор, увольнение по соответствующим основаниям;
 - в) замечание, выговор, строгий выговор, увольнение.
3. При наложении дисциплинарного взыскания работодатель должен учитывать:
 - а) характеристику работника с прежнего места работы;
 - б) предшествующую работу и поведение работника в данной организации;
 - в) семейное положение работника, совершившего дисциплинарный проступок.
4. Дисциплинарное взыскание применяется:
 - а) не позднее 6 месяцев со дня обнаружения дисциплинарного проступка;
 - б) в течение 6 месяцев со дня совершения дисциплинарного проступка;
 - в) не позднее 1 месяца со дня обнаружения, не учитывая времени болезни работника или пребывания его в отпуске, и не позднее 6 месяцев со дня совершения дисциплинарного проступка.

5. Работник считается не подвергшимся дисциплинарному взысканию, если:
- а) в течение календарного года он не будет подвергнут дисциплинарному взысканию;
 - б) дисциплинарное взыскание снято с него по приказу;
 - в) в течение года со дня применения дисциплинарного взыскания работник не будет подвергнут новому дисциплинарному взысканию.
6. Приказ (распоряжение) работодателя о применении дисциплинарного взыскания объявляется работнику:
- а) на общем собрании трудового коллектива;
 - б) под расписку в присутствии других работников;
 - в) под расписку в течение трех рабочих дней.
7. Дисциплинарное взыскание может быть обжаловано работником:
- а) в государственный орган или суд;
 - б) в государственную инспекцию труда или орган по рассмотрению трудовых споров;
 - в) вышестоящему должностному лицу.
8. Виды поощрений работников, добросовестно исполняющих трудовые обязательства, определяются:
- а) работодателем самостоятельно;
 - б) трудовым кодексом РФ и принятыми в соответствии с ним правилами внутреннего трудового распорядка;
 - в) ТК РФ, коллективным договором или правилами внутреннего трудового распорядка организации, а также уставами и положениями о дисциплине.

Профессиональный цикл

Модуль 1 Функции управления экскурсионным бюро

Функции туристского менеджмента: понятие, виды, взаимосвязь. Особенности общих и специальных функций.

Планирование: понятие, значение, классификация, формы, основные стадии. Роль планирования в структурных подразделениях организаций туризма. Виды планов.

Функция организации: понятие, сущность. Распределение задач в организации.

Сущность делегирования. Содержание и виды полномочий и ответственности.

Структурные подразделения, звенья и ступени управления.

Горизонтальное и вертикальное разделение труда. Централизация и децентрализация управления.

Мотивация труда на предприятиях гостиничной сферы.

Понятие и назначение мотивации.

Критерии мотивации (потребности, мотивы, стимулы, вознаграждение) труда персонала в организациях гостиничного бизнеса. Мотивационный процесс.

Модуль 2 Координация деятельности персонала экскурсионного бюро

Построение системы стимулирования и дисциплинарной ответственности работников.

Контроль: сущность, назначение, виды, формы, этапы, объекты, субъекты и правила.

Построение дерева целей.

Планирование потребности в материальных ресурсах и персонале

Решение ситуационных задач на определение стилей управления, способов влияния руководителя на подчиненных и оптимальных путей построения взаимоотношений с подчиненными.

Составление графиков выхода на работу.

Классификация, взаимосвязь и взаимозависимость методов управления.

Характеристика экономических, организационно – распорядительных

Власть и влияние: понятие, формы, источники. Баланс власти.

Модуль 3 Информационные технологии в сфере туризма

1. Общие принципы работы с оболочками разных операционных систем
2. Правила и методы подготовки, сохранения и редактирования текстовых документов в разных текстовых редакторах
3. Правила использования оргтехники и основных средств связи
4. Стандартное программное обеспечение делопроизводства
5. Основы программы 1С: Предприятие 8. Турагентство
6. Программа 1С: Предприятие 8. Турагентство - формирование отчетов

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?

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>Организатор экскурсий</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 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>Организатор экскурсий</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 «Здравствуйте!», 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>Организатор экскурсий</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. 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:

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 № <u>4</u> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Организатор экскурсий</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. 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:

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> <u>по программе профессиональной подготовки по профессии «Организатор экскурсий»</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> <u>по программе профессиональной подготовки по профессии «Организатор экскурсий»</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>Организатор экскурсий</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. 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 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>Организатор экскурсий</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. Иванютина 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> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Организатор экскурсий</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 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> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Организатор экскурсий</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:

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>Организатор экскурсий</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>Организатор экскурсий</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>Организатор экскурсий</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код специализация курс <u>3</u> очная 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>Организатор экскурсий</u> » специальность <u>43.02.10 Туризм</u> код специализация курс <u>3</u> очная 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 № 15 <u>по программе профессиональной подготовки по профессии «Организатор экскурсий»</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.

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 № 16 <u>по программе профессиональной подготовки по профессии «Организатор экскурсий»</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 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 № <u>17</u> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Организатор экскурсий</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. Иванютина 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 «Здравствуйте!», 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>18</u> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Организатор экскурсий</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. Иванютина 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 № <u>19</u> по программе профессиональной подготовки по профессии « <u>Организатор экскурсий</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:

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.