

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
"Ростовский государственный университет путей сообщения"
(ФГБОУ ВО РГУПС)**

Кафедра "Управление индустрией туризма"

Методические указания
по выполнению самостоятельных работ по учебной дисциплине
МДК.02.03 " Технологии организации экскурсионных услуг"

специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Автор – Солод Т.В. – к.э.н., доцент ФГБОУ ВО РГУПС

Ростов-на-Дону
2025 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
ВВЕДЕНИЕ.....	5
ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ.....	6
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	11

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Дисциплина «Технологии организации экскурсионных услуг», направлена на решение задачи по повышению компетентности специалистов в сфере реализации экскурсионной деятельности о оказания экскурсионных услуг. Важнейшая часть дисциплины – получение на практике подходов к повышению уровня предпринимательских навыков учащихся в сфере организации экскурсионной деятельности.

Методические рекомендации по выполнению самостоятельных работ обеспечивают реализацию рабочей программы дисциплины «Технологии организации экскурсионных услуг».

Реализация программы обеспечит компетентность будущих специалистов в области экскурсионной деятельности в туристском бизнесе как неотъемлемой части их профессионализма.

Самостоятельная работа является одним из видов внеаудиторных занятий студентов. Самостоятельная работа студентов проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубления и расширения полученных ранее теоретических знаний;
- формирования умения использовать нормативную, правовую, справочную документацию и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

В ходе самостоятельной работы осуществляются главные функции обучения – закрепление полученных знаний и перевод их в устойчивые умения и навыки. Одновременно с этим развивается творческое мышление, приобретаются навыки работы с научной литературой и навыки самостоятельного поиска знаний. От степени самостоятельности выполнения всех этих типов работ, от настойчивости при выполнении самостоятельной работы зависит успех обучения.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:

- реализовывать и продвигать экскурсионные продукты;
- определять виды экскурсионных услуг;

- находить оптимальные решения для продвижения экскурсионных туров;
- рассчитывать бюджет дополнительных услуг по экскурсии;
- выбирать для продажи актуальные экскурсионные направления и маршруты;
- определять условия предоставления услуг в различных условиях;
- выбирать виды инвестирования для развития экскурсионного бизнеса;
- делать сравнительную характеристику экскурсионных направлений;
- рассчитывать налоги на экскурсионную деятельность;
- составлять бизнес-идею в сфере экскурсионной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- статьи доходов и расходов экскурсионного бюджета, личное финансовое планирование, стратегию достижения личных финансовых целей;

- управление рисками в экскурсионной деятельности;
- экскурсионные услуги, их виды, анализ экскурсионных услуг, риски при предоставлении экскурсионных услуг;

- деятельность экскурсоводов;
- условия безопасного предоставления услуг, отношения с потребителем;
- экскурсионный договор, виды и принципы экскурсионного страхования;
- налоги, их виды и расчеты, налоговую систему РФ, налоговые вычеты;
- инновационные формы экскурсионной деятельности.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен освоить следующие компетенции:

ДПК 2.3 Консультирования клиентов по правилам оформления и приема заказов на экскурсионные услуги; получения, учёта и оформления заказов на экскурсии; формирования экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами.

ВВЕДЕНИЕ

Методические указания по выполнению самостоятельной работы по дисциплине «Технологии организации экскурсионных услуг» предназначены для студентов, обучающихся по основным профессиональным образовательным программам, реализуемым образовательным учреждением.

Цель методических указаний: оказание помощи обучающимся в выполнении самостоятельной работы по указанной дисциплине.

В результате выполнения самостоятельных работ по дисциплине «Технология организации экскурсионных услуг» обучающиеся должны знать:

- принципы реализации отдельных экскурсионных продуктов и пакетов;
- основы постановки целей в экскурсионной деятельности;
- об эффективном управлении экскурсионными услугами;
- об особенностях различных экскурсионных услуг;
- об управлении рисками в экскурсионной деятельности;
- о системе бронирования и продажи экскурсионных туров;
- о безопасном использовании онлайн-платформ для бронирования экскурсий;
- основы страхования экскурсионных поездок;
- об экскурсионном рынке и его инструментах;
- о формировании экскурсионного портфеля;
- о создании собственного экскурсионного бизнеса и бизнес-планировании.

Критериями оценки результатов самостоятельной работы обучающихся являются:

- освоение теоретического материала;
- уровень умения ориентироваться в потоке информации, выделять главное;
- обоснованность и четкость изложения ответа;
- оформление материала в соответствии с предложенными требованиями.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Видами самостоятельной работы при изучении учебной дисциплины «Технологии организации экскурсионных услуг» являются следующие:

1) Доклад – это словесное или письменное изложение материала на определенную тему.

Составление доклада осуществляется по следующему алгоритму:

1. Подобрать информационные источники, литературу по данной теме, познакомиться с их содержанием.

2. Отметить наиболее существенные места или сделать выписки.

3. Составить план доклада.

4. Написать план доклада, в заключении которого обязательно выразить своё мнение и отношение к излагаемой теме и её содержанию.

5. Прочитать текст и отредактировать его.

6. Оформить в соответствии с требованиями к оформлению письменной работы.

Структура доклада:

1. Титульный лист.

2. Текст работы.

3. Список использованных источников.

2) Сообщение - готовится в письменной произвольной форме (в тетради для конспекта).

3) Конспект - краткое, связное и последовательное изложение констатирующих и аргументирующих положений текста.

В ходе выполнения работы обучающийся читает текст учебника и подразделяет его на основные смысловые части, выделяет главные мысли, понятия, взаимосвязи, делает выводы.

Как писать конспект: в ходе подготовки к составлению конспекта изучить основную литературу, ознакомиться с дополнительной литературой, новыми публикациями в периодических изданиях: журналах, газетах и т.д. При этом учесть рекомендации преподавателя и требования учебной программы. - Прочитайте текст и выделите основные смысловые компоненты. Далее, составьте план - основу конспекта. Основное содержание каждого смыслового компонента законспектируйте в тетради после наименования темы. Прочитайте еще раз текст и проверьте полноту выписанных идей. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат. В конспект включаются не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без

подробного описания). Составляя конспект, можно отдельные слова и целые предложения писать сокращенно, выписывать только ключевые слова, вместо цитирования делать лишь ссылки на страницы конспектируемой работы, применять условные обозначения. Для того чтобы форма конспекта как можно более наглядно отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками» подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета. Использовать реферативный способ изложения (например: «Автор считает..»), собственные комментарии, вопросы, раздумья располагайте на полях. Своевременное и качественное выполнение самостоятельной работы базируется на соблюдении настоящих правил и изучении рекомендованной литературы.

Правила оформления конспекта:

- Конспект должен быть оформлен в тетради;
- Конспект должен начинаться с наименования темы;
- Каждый новый смысловой компонент должен начинаться с нового абзаца;
- Определения, термины должны быть выделены (подчеркиванием, другим цветом);
- В конспекте необходимо оставить место (широкие поля) для дополнений, заметок, записи незнакомых терминов и имен, требующих разъяснений.

4) Работа с книгой

Необходимую для учебного процесса и научных исследований информацию Вы черпаете из книг, публикаций, периодической печати, специальных информационных изданий и других источников.

Каждый студент должен уметь работать с книгой. Без этого навыка практически невозможно овладеть программным материалом, специальностью или профессией и успешно творчески работать после окончания учебы.

Умение работать с книгой складывается из умения быстро найти требуемый источник (книгу, журнал, справочник), а в нем — нужные материалы; из умения разобраться в нем, используя при этом различные способы чтения.

Правила чтения:

1. Текст необходимо читать внимательно - т.е. возвращаться к непонятным местам.
2. Текст необходимо читать тщательно - т.е. ничего не пропускать.
3. Текст необходимо читать сосредоточенно - т.е. думать о том, что вы читаете.
4. Текст необходимо читать до логического конца - абзаца, параграфа, раздела, главы и т.д.

Рекомендованную литературу следует прочитать, осмыслить, законспектировать, проконсультироваться у преподавателя по поводу сложных и непонятных вопросов,

продумать план своего выступления на занятии. Продумывание материала в соответствии с поставленными в плане вопросами — главный этап самостоятельной работы и залог успешного выступления.

5) Работа с Интернет-ресурсами

Интернет сегодня – правомерный источник научных статей, статистической и аналитической информации, и использование его наряду с книгами давно уже стало нормой. Однако несмотря на то, что ресурсы Интернета позволяют достаточно быстро и эффективно осуществлять поиск необходимой информации, следует помнить о том, что эта информация может быть неточной или вовсе не соответствовать действительности. В связи с этим при поиске материала по заданной тематике следует оценивать качество предоставляемой информации по следующим критериям: -представляет ли она факты или является мнением? -если информация является мнением, то что возможно узнать относительно

репутации автора, его политических, культурных и религиозных взглядах? - имеем ли мы дело с информацией из первичного или вторичного источника? - когда возник ее источник? -подтверждают ли информацию другие источники?

б) Реферат (от латинского *refero* – докладываю, сообщаю) – краткое изложение в письменном виде или в форме публичного выступления содержания книги, научной работы, результатов изучения научной проблемы; доклад на определенную тему, включающий обзор соответствующих литературных и других источников. Как правило, реферат имеет научно-информационное назначение.

В процессе работы над рефератом можно выделить 4 этапа:

1. Вводный – выбор темы, работа над планом и введением.
2. Основной – работа над содержанием и заключением реферата.
3. Заключительный - оформление реферата.
4. Защита реферата.

Структура реферата:

1. Титульный лист.
2. Содержание: излагается название составляющих (глав, разделов) реферата, указываются страницы.
3. Введение: обоснование темы реферата, ее актуальность, значимость; перечисление вопросов, рассматриваемых в реферате; определение целей и задач работы; обзор источников и литературы.

4. Основная часть: основная часть имеет название, выражающее суть реферата, может состоять из двух-трех разделов, которые тоже имеют название. В основной части глубоко и систематизировано излагается состояние изучаемого вопроса; приводятся противоречивые мнения, содержащиеся в различных источниках, которые анализируются и оцениваются с особой тщательностью и вниманием.

5. Заключение (выводы и предложения): формулируются результаты анализа эволюции и тенденции развития рассматриваемого вопроса; даются предложения о способах решения существенных вопросов.

6. Список использованных источников.

При изложении материала необходимо соблюдать следующие правила:

- Не рекомендуется вести повествование от первого лица единственного числа. Нужно выбирать безличные формы глагола. Например, вместо фразы «проведение мною эксперимента», лучше писать «проведенный эксперимент».

- При упоминании в тексте фамилий обязательно ставить инициалы перед фамилией.

- Цитата приводится в той форме, в которой она дана в источнике и заключается в кавычки с обеих сторон.

- Каждая глава начинается с новой страницы.

7) Подготовка презентации

Общие требования к презентации:

- Презентация не должна быть меньше 10 слайдов.
- Первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название образовательной организации; название проекта; фамилия, имя, отчество автора.

Соблюдайте единый стиль оформления. Предпочтительно оформление слайдов с использованием схем, рисунков, диаграмм и таблиц. Шрифт: для заголовков – не менее 20; для информации не менее 16.

Обязательной для обучающихся является подготовка презентации на тему:

«Бизнес-идея нового экскурсионного маршрута»

Придумать собственную бизнес-идею, дать ей характеристику. Рассмотреть варианты реализации данного маршрута, затраты на его реализацию и просчитать прибыль. Результаты оформить в виде презентации.

Задание №1

Разработать экскурсионный продукт.

Данное задание выполняется с помощью онлайн-инструментов для планирования экскурсионных продуктов, с самостоятельным выбором направления и продолжительности экскурсии, с последующей записью полученных результатов в виде задачи в тетрадь.

Задание №2

Привести примеры стоимости экскурсионных услуг для физических лиц.

Данное задание выполняется после изучения экскурсионных услуг для физических лиц, предоставляемых конкретным экскурсионным агентством (по выбору студента) и ознакомления со стоимостью их предоставления. Полученные данные записываются в тетрадь.

Задание №3

Создать алгоритм безопасности при организации экскурсионных туров.

На основании полученных знаний при изучении темы «Организация экскурсионных туров» составить перечень действий, которые позволят обеспечить безопасность туристов (7-10 пунктов).

Задание №4

Страхование экскурсионных туров, как способ сбережения семейного бюджета.

Привести пример конкретного случая, который помог бы сберечь бюджет семьи при использовании любого возможного вида страховых услуг для туристов.

Задание №5

Анализ рынка экскурсионных услуг.

Провести анализ рынка экскурсионных услуг в нашем городе по следующим параметрам, например: количество экскурсионных агентств, наиболее популярные виды экскурсионных услуг, стоимость различных видов экскурсионных услуг и т.д.

Задание №6

Способы инвестирования в экскурсионный бизнес (составить таблицу).

Ознакомиться с возможными способами инвестирования в экскурсионный бизнес и записать их в таблицу, давая определение и характеристику.

Задание №7

Экскурсионные компании: сравнительная характеристика международных и местных экскурсионных агентств (составить таблицу).

В данной таблице необходимо определить «плюсы» и «минусы» международных и местных экскурсионных агентств.

Задание №8

Методика расчета стоимости экскурсионного тура.

Данное задание предполагает воспользоваться методикой расчета стоимости экскурсионного тура для решения виртуальной задачи (данные для задачи студент выбирает самостоятельно). Задачу необходимо записать в тетрадь.

Задание №9

Расчет налогов на экскурсионную деятельность.

Узнать ставку налога на экскурсионную деятельность и, используя полученные на занятиях знания и другие данные, рассчитать налог. Определить:

- является ли уплата налога для собственника обязательной и в полном размере;

- собственник пользуется льготами по уплате данного вида налога. А. Экскурсионное агентство имеет в собственности офис и транспортные средства. Определить налог на имущество для этих объектов. Б. Узнать ставку налога на офис или транспортные средства и, используя полученные на занятиях знания и другие данные, рассчитать налог на имущество. Определить:

- является ли уплата налога для собственника обязательной и в полном размере;
- собственник пользуется льготами по уплате данного вида налога.

Задание №10

Создание бизнес-плана экскурсионного агентства.

Разработать бизнес-план для создания нового экскурсионного агентства, включая анализ рынка, описание услуг, маркетинговую стратегию, финансовый план и прогноз прибыли. Результаты оформить в виде презентации.

Задание №11

Анализ конкурентной среды в экскурсионном бизнесе.

Провести анализ конкурентной среды в экскурсионном бизнесе, выделив основных конкурентов, их сильные и слабые стороны, а также возможности для улучшения собственного бизнеса. Результаты записать в тетрадь.

Задание №12

Разработка маркетинговой стратегии для экскурсионного агентства.

Создать маркетинговую стратегию для экскурсионного агентства, включая анализ целевой аудитории, выбор каналов продвижения, разработку рекламных материалов и план мероприятий. Результаты оформить в виде отчета.

Задание №13

Оценка рисков в экскурсионной деятельности.

Провести оценку рисков, связанных с экскурсионной деятельностью, и предложить меры по их минимизации. Результаты записать в тетрадь.

Задание №14

Разработка системы управления качеством в экскурсионном агентстве.

Создать систему управления качеством для экскурсионного агентства, включая стандарты обслуживания, процедуры контроля качества и меры по улучшению качества услуг. Результаты оформить в виде отчета.

Список литературы:

1. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/?ysclid=m6c9bai3y364175711
2. Федеральный закон "Об инвестиционной деятельности в Российской Федерации, осуществляемой в форме капитальных вложений" от 25.02.1999 N 39-ФЗ (последняя редакция) // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_22142/?ysclid=m6c9c60stq802243804
3. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024) "О защите прав потребителей" // https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/?ysclid=m6c9cv9w80186655765
4. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской индустрии: учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатьева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 401 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-19833-1. – Текст: электронный

5. Бугорский, В. П. Организация туристской индустрии. Правовые основы: учебное пособие для среднего профессионального образования / В. П. Бугорский. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 165 с. - (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-02282-7. – Текст: электронный.

6. Шубаева, В. Г. Маркетинговые технологии в туризме: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. Г. Шубаева, И. О. Сердобольская. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 120 с. - (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10550-6. – Текст: электронный.

7. Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова [и др.] ; под редакцией Т. В. Рассохиной. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 262 с. - (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-18947-6. – Текст: электронный

8. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 251 с. - (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. – Текст: электронный