

РОСЖЕЛДОР

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

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор М.А. Кравченко

Кравченко Михаил
Александрович

Подписано цифровой
подписью: Кравченко Михаил
Александрович
Дата: 2025.01.20 16:29:31 +03'00'

Кафедра " Управление индустрией туризма "

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

МКД.02.03 "Технологии организации экскурсионных услуг"

по Учебному плану

специальности среднего профессионального образования
43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация специалиста среднего звена "Специалист по туризму и гостеприимству"

Ростов-на-Дону
2024 г.

Автор-составитель к.э.н., доцент Солод Татьяна Валерьевна предлагает настоящую Рабочую программу дисциплины МКД.02.03 "Технологии организации экскурсионных услуг" в качестве материала для проектирования Образовательной программы РГУПС и осуществления учебно-воспитательного процесса по федеральному государственному образовательному стандарту среднего профессионального образования.

Рабочая программа дисциплины рассмотрена на кафедре "Управление индустрией туризма".

Наименование, цель и задача дисциплины

Дисциплина "Технологии организации экскурсионных услуг".

Учебный план по Образовательной программе утвержден на заседании Ученого совета университета от 27.12.2024 № 4.

Целью дисциплины «Технологии организации экскурсионных услуг» является подготовка в составе других дисциплин блока "Дисциплины (модули)" Образовательной программы в соответствии с требованиями, установленными федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования для формирования у выпускника дополнительных профессиональных компетенций, способствующих решению профессиональных задач в соответствии с типом задач профессиональной деятельности, предусмотренным учебным планом.

Для достижения цели поставлены задачи ведения дисциплины:

- подготовка обучающегося по разработанной в университете Образовательной программе к успешной аттестации планируемых результатов освоения дисциплины;
- освоение соответствующего вида деятельности, предусмотренного ФГОС СПО и образовательной программой;
- развитие социально-воспитательного компонента учебного процесса.

Виды деятельности:

Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

Предоставление туроператорских и турагентских услуг (по выбору)

Предоставление гостиничных услуг (по выбору)

Освоение профессий рабочих "Бармен", "Официант".

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения Образовательной программы.

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код и содержание компетенции	Умения	Знания
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.	Уметь: проверять правильность оформления заказа на экскурсионные услуги; регистрировать и редактировать данные о заказах на экскурсионные услуги и условиях их выполнения; использовать систему электронных путевок; выявлять потребности и предпочтения туристов (экскурсантов); использовать	Знать: Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела; особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские); локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной

	технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги; работать с документами, составлять отчеты по итогам реализации заказов на экскурсионные услуги; организовывать деятельность по хранению и обработке персональных данных; использовать технологии компьютерной обработки заказов на экскурсионные услуги.	деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; основы делопроизводства; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; структура и состав информации, содержащейся в электронной путевке; технология компьютерной обработки заказов на экскурсии; этика межкультурного и делового общения; туристский потенциал населенного пункта (района).
--	---	---

Место дисциплины МКД.02.03 "Технологии организации турагентской деятельности" в структуре Образовательной программы

Дисциплина отнесена к обязательной части профессионального цикла Образовательной программы.

Дисциплина реализуется в 5 семестре.

Объем дисциплины в академических часах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	72
в том числе:	
Лекции (теоретическое обучение)	24
Практические занятия	22
Самостоятельная работа	24
Промежуточная аттестация (в форме зачета)	2

Вид обучения: 2 года 10 месяцев очное

Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

№	Раздел дисциплины	Изучаемые компетенции
1	Введение в организацию экскурсионных услуг.	ДПК 2.3
2	Организация и управление экскурсионными услугами.	ДПК 2.3
3	Маркетинг и продажи экскурсионных услуг.	ДПК 2.3
4	Инновации и перспективы развития экскурсионных услуг.	ДПК 2.3

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 1.1. Основы экскурсионной деятельности. Понятие и сущность экскурсионной деятельности. Основные функции и задачи экскурсионных услуг. Роль экскурсионных услуг в туристической индустрии.	2
Тема 1.2. Классификация экскурсионных услуг. Виды экскурсий по типу и тематике. Классификация экскурсий по продолжительности и маршруту. Специализация экскурсионных услуг по целевой аудитории.	2
Тема 1.3. Правовое регулирование экскурсионной деятельности. Основные нормативные акты, регулирующие экскурсионную деятельность. Лицензирование и сертификация экскурсионных услуг. Права и обязанности экскурсоводов и туристов. Договорные отношения.	2
Тема 2.1. Планирование экскурсионной деятельности Этапы планирования экскурсионной деятельности. Методы и инструменты планирования. Разработка плана маркетинга и продаж экскурсионных услуг.	2
Тема 2.2. Формирование экскурсионного продукта. Компоненты экскурсионного продукта. Методы разработки и адаптации экскурсионных продуктов. Оценка конкурентоспособности экскурсионного продукта.	2
Тема 2.3. Управление качеством экскурсионных услуг. Стандарты качества в экскурсионной деятельности. Методы контроля качества экскурсионных услуг. Обратная связь и улучшение качества услуг.	2
Тема 3.1. Анализ рынка экскурсионных услуг. Методы анализа рынка экскурсионных услуг. Оценка конкурентной среды. Анализ потребительских предпочтений.	2
Тема 3.2. Разработка маркетинговой стратегии. Основные элементы маркетинговой стратегии. Методы продвижения экскурсионных услуг. Оценка эффективности маркетинговых кампаний.	2
Тема 3.3. Продажи и работа с клиентами. Технологии продаж экскурсионных услуг. Методы работы с клиентами и повышения их лояльности. Обработка жалоб и конфликтных ситуаций.	2
Тема 4.1. Инновационные технологии в экскурсионной деятельности. Внедрение цифровых технологий в экскурсионную деятельность. Автоматизация процессов и сервисов. Инновационные формы экскурсионной деятельности.	2
Тема 4.2 Тенденции и перспективы развития экскурсионных услуг. Анализ текущих тенденций на рынке экскурсионных услуг. Прогнозы развития экскурсионной деятельности. Стратегии адаптации экскурсионных услуг к изменениям на рынке.	2

Наименование лекционных занятий	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 4.3. Разработка экскурсионного маршрута по Ростовской области. Туристский потенциал Ростовской области. Ассортимент экскурсионных услуг. Формирование программы экскурсионного маршрута.	4

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 1.1. Основы экскурсионной деятельности. Понятие и сущность экскурсионной деятельности. Основные функции и задачи экскурсионных услуг. Роль экскурсионных услуг в туристической индустрии.	2
Тема 1.2. Классификация экскурсионных услуг. Виды экскурсий по типу и тематике. Классификация экскурсий по продолжительности и маршруту. Специализация экскурсионных услуг по целевой аудитории.	2
Тема 1.3. Правовое регулирование экскурсионной деятельности. Основные нормативные акты, регулирующие экскурсионную деятельность. Лицензирование и сертификация экскурсионных услуг. Права и обязанности экскурсоводов и туристов. Договорные отношения.	2
Тема 2.1. Планирование экскурсионной деятельности Этапы планирования экскурсионной деятельности. Методы и инструменты планирования. Разработка плана маркетинга и продаж экскурсионных услуг.	2
Тема 2.2. Формирование экскурсионного продукта. Компоненты экскурсионного продукта. Методы разработки и адаптации экскурсионных продуктов. Оценка конкурентоспособности экскурсионного продукта.	2
Тема 2.3. Управление качеством экскурсионных услуг. Стандарты качества в экскурсионной деятельности. Методы контроля качества экскурсионных услуг. Обратная связь и улучшение качества услуг.	2
Тема 3.1. Анализ рынка экскурсионных услуг. Методы анализа рынка экскурсионных услуг. Оценка конкурентной среды. Анализ потребительских предпочтений.	2
Тема 3.2. Разработка маркетинговой стратегии. Основные элементы маркетинговой стратегии. Методы продвижения экскурсионных услуг. Оценка эффективности маркетинговых кампаний.	2
Тема 3.3. Продажи и работа с клиентами. Технологии продаж экскурсионных услуг. Методы работы с клиентами и повышения их лояльности. Обработка жалоб и конфликтных ситуаций.	2
Тема 4.1. Инновационные технологии в экскурсионной деятельности. Внедрение цифровых технологий в экскурсионную деятельность. Автоматизация процессов и сервисов. Инновационные формы экскурсионной деятельности.	2

Наименование (тематика) практических работ, семинаров	Трудоемкость аудиторной работы, часы
Тема 4.2 Тенденции и перспективы развития экскурсионных услуг: разработка экскурсионного маршрута по Ростовской области. Анализ текущих тенденций на рынке экскурсионных услуг. Прогнозы развития экскурсионной деятельности. Стратегии адаптации экскурсионных услуг к изменениям на рынке. Туристский потенциал Ростовской области. Ассортимент экскурсионных услуг. Формирование программы экскурсионного маршрута.	2
Итоговое занятие	2

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения	Трудоемкость внеаудиторной работы, часы
Семестр № 5		
1	Роль экскурсионных услуг в туристической индустрии. Виды экскурсий по типу и тематике. Классификация экскурсий по продолжительности и маршруту. Правовое регулирование экскурсионной деятельности Права и обязанности экскурсоводов и туристов.	6
2	Методы и инструменты планирования. Компоненты экскурсионного продукта. Оценка конкурентоспособности экскурсионного продукта. Стандарты качества в экскурсионной деятельности. Методы контроля качества экскурсионных услуг.	6
3	Методы анализа рынка экскурсионных услуг. Оценка конкурентной среды. Оценка эффективности маркетинговых кампаний. Продажи и работа с клиентами Технологии продаж экскурсионных услуг. Обработка жалоб и конфликтных ситуаций.	6
4	Автоматизация процессов и сервисов. Примеры успешных инновационных проектов. Экологический туризм и устойчивое развитие Примеры экологически устойчивых проектов. Тенденции и перспективы развития экскурсионных услуг Прогнозы развития экскурсионной деятельности. Стратегии адаптации к изменениям на рынке.	6

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Компетенция	Указание (+) этапа формирования в процессе освоения ОП (семестр)
	5
ДПК 2.3	+

Компетенция	Этап формирования ОП (семестр)	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ДПК 2.3	5	Дуальная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
ДПК 2.3	5	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
ДПК 2.3	5	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "удовлетворительно".	Пороговый	Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 59%
Балльная оценка - "хорошо".	Базовый	Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, твердо знающему программный материал, грамотно и по существу его излагающему, который не допускает существенных неточностей в ответе, правильно применяет теоретические положения при решении практических работ и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.	От 60% до 84%

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Шкала оценивания (процент верных при проведении тестирования)
Балльная оценка - "отлично".	Высокий	Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, глубоко и прочно усвоившему программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагающему, в ответе которого тесно увязываются теория с практикой. При этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, показывает знакомство с литературой, правильно обосновывает ответ, владеет разносторонними навыками и приемами практического выполнения практических работ.	От 85% до 100%
Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	Оценка «зачтено» выставляется обучающемуся, который имеет знания, умения и навыки, не ниже знания только основного материала, может не освоить его детали, допускать неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности изложения программного материала и испытывает трудности в выполнении практических навыков.	От 40% до 100%
Балльная оценка - "неудовлетворительно", Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут	Оценка «неудовлетворительно, не зачтено» выставляется обучающемуся, который не знает значительной части программного материала, допускает ошибки, неуверенно выполняет или не выполняет практические работы.	От 0% до 39%

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Не предусмотрено.

Контрольные работы, расчетно-графические работы, рефераты

Не предусмотрено.

Перечни сопоставленных с ожидаемыми результатами освоения дисциплины вопросов (задач):

Зачет. Семестр № 5

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Определение понятия и сущности экскурсионной деятельности.
- 2) Основные функции и задачи экскурсионной деятельности.
- 3) Виды экскурсий турагентов по типу предоставляемых услуг.
- 4) Специализация экскурсионной деятельности по целевой аудитории.
- 5) Основные нормативные акты, регулирующие экскурсионную деятельность.

- 6) Документы организации экскурсионной деятельности.
- 7) Права и обязанности по договору оказания экскурсионных услуг.
- 8) Компоненты экскурсионной услуги.
- 9) Методы адаптации экскурсионных продуктов к новым рынкам.
- 10) Стандарты качества в организации экскурсионной деятельности.
- 11) Методы контроля качества экскурсионных услуг.
- 12) Методы анализа рынка экскурсионных услуг.
- 13) Основные элементы маркетинговой стратегии.
- 14) Методы продвижения экскурсионных услуг.
- 15) Методы работы с клиентами и повышения их лояльности.
- 16) Автоматизация процессов и сервисов.
- 17) Понятие инновационных проектов: подходы к проектированию.

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Соблюдать в профессиональной деятельности правила обслуживания клиентов.
- 2) Определять роль экскурсионной деятельности в туристической индустрии.
- 3) Классифицировать экскурсии по географическому признаку.
- 4) Реализовать этапы планирования экскурсионной деятельности.
- 5) Применять методы и инструменты планирования.
- 6) Разрабатывать план маркетинга и продвижения.
- 7) Оценивать конкурентоспособность экскурсионного продукта.
- 8) Проводить обратную связь и улучшение качества услуг.
- 9) Проводить оценку конкурентной среды.
- 10) Анализировать потребительские предпочтения.
- 11) Оценивать эффективность маркетинговых кампаний.
- 12) Формировать схемы сотрудничества с основными поставщиками экскурсионных услуг.
- 13) Осуществлять технологии продаж экскурсионных услуг.
- 14) Обрабатывать жалобы и конфликтные ситуации.
- 15) Внедрять цифровые технологий в экскурсионную деятельность.
- 16) Управлять конфликтами и стрессами в процессе оказания услуг потребителю.
- 17) Выявлять проблему качества и безопасности оказываемых услуг.

№ п/п	Библиографическое описание
1	Методические указания, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций: учебно-методическое пособие / М.С. Тимофеева; ФГБОУ ВО РГУПС. - 3-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д, 2021. - 60 с.: ил. - Библиогр.: с. 44 (ЭБС РГУПС)
2	Разработка фондов оценочных средств в условиях цифровой трансформации высшего образования: учебное пособие/ М.С. Тимофеева, Г.С. Мизюков, В.Н. Семенов [и др.]; под ред. М.С. Тимофеевой; ФГБОУ ВО РГУПС. - Ростов-на-Дону: РГУПС, 2022. - 94 с.

Для каждого результата обучения по дисциплине определены

Результат обучения	Компетенция	Этап формирования в процессе освоения ОП (семестр)	Этапы формирования компетенции при изучении дисциплины (раздел дисциплины)	Показатель сформированности компетенции	Критерий оценивания
Знает, Умеет	ДПК 2.3	5	1, 2, 3, 4	Дуальная оценка на зачете	- полнота усвоения материала, - качество изложения материала, - правильность выполнения заданий, - аргументированность решений.
Знает, Умеет	ДПК 2.3	5	1, 2, 3, 4	Процент верных на тестировании	- правильность выполнения заданий.
Знает, Умеет	ДПК 2.3	5	1, 2, 3, 4	Выполненное практическое задание	- правильность выполнения заданий.

Значение оценки	Уровень освоения компетенции	Шкала оценивания (для аттестационной ведомости, зачетной книжки, документа об образовании)	Процедура оценивания
Балльная оценка - "отлично", "хорошо", "удовлетворительно". Дуальная оценка - "зачтено".	Пороговый, Базовый, Высокий	В соответствии со шкалой оценивания в разделе РПД "Описание шкал оценивания компетенций"	Экзамен (письменно-устный). Зачет (письменно-устный). Автоматизированное тестирование. Выполнение практического задания в аудитории. Защита курсовой работы.
Балльная оценка - "неудовлетворительно". Дуальная оценка - "не зачтено".	Не достигнут		

Ресурсы электронной информационно-образовательной среды, электронной библиотечной системы и иные ресурсы, необходимые для осуществления образовательного процесса по дисциплине

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс
-------	----------------------------	--------

1	Игнатъева, И. Ф. Организация туристской индустрии: учебник для среднего профессионального образования / И. Ф. Игнатъева. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2024. – 401 с. - (Профессиональное образование). - ISBN 978-5-534-19833-1. – Текст: электронный	ЭБС Юрайт
2	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.	ЭБС Юрайт
3	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.	ЭБС Юрайт
4	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	ЭБС Юрайт
5	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	ЭБС Юрайт

№ п/п	Библиографическое описание	Ресурс

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://rgups.ru/ . Официальный сайт РГУПС
2	http://www.iprbookshop.ru/ . Электронно-библиотечная система "IPR SMART"
3	https://urait.ru/ . Электронно-библиотечная система "Юрайт"
4	http://cmko.rgups.ru/ . Центр мониторинга качества образования РГУПС
5	https://portal.rgups.ru/ . Система личных кабинетов НПР и обучающихся в ЭИОС
6	http://www.umczdt.ru/ . Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"
7	https://webirbis.rgups.ru/ . Электронно-библиотечная система РГУПС
8	https://eivis.ru/ . Универсальная база данных "ИВИС"

№ п/п	Адрес в Интернете, наименование
1	http://www.glossary.ru/ . Глоссарий.ру (служба тематических толковых словарей)
2	http://www.consultant.ru/ . КонсультантПлюс

№ п/п	Наименование	Произ- во
1	Debian, Simply Linux, Microsoft Windows. Системное программное обеспечение.	И
2	LibreOffice. Программное обеспечение для работы с различными типами документов: текстами, электронными таблицами, базами данных и др.	И

О - программное обеспечение отечественного производства

И - импортное программное обеспечение

Помещения(аудитории):

- учебные аудитории для проведения учебных занятий;
- помещения для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа обучающихся обеспечивается компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и ЭИОС.

Авторы-составители:

Доцент

Кафедры "Управление индустрией туризма".

Т.В. Солод

_____ " _____ " _____ 20__ г.