

Учебный модуль дополнительных профессиональных программ для целей обеспечения потребностей в дополнительном профессиональном образовании персонала и внешних заказчиков ПОО, потребности в повышении квалификации и переподготовке рабочих и служащих на основе технологии проектного обучения

1. Название модуля: Организация экскурсионных программ.

2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение:

ПРИМЕР 1: К освоению программы (модуля) допускаются лица, имеющие/получающие среднее профессиональное образование и/или имеющие/получающие высшее образование.

Цель освоения модуля: иметь практический опыт; приобретение слушателями новых компетенций и совершенствование их в сфере (в области, при освоении и т.п.) индустрии туризма и организации экскурсионных программ, сопровождения туристов на маршруте; контроля качества предоставляемых туристу услуг, составления методических разработок экскурсии; планирования и контроля проведения туристских анимационных мероприятий.

3. Форма обучения – очная.

4. Планируемые результаты обучения

Перечень профессиональных компетенций¹, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения:

ПК 2.2.

Координировать и контролировать действия туристов на маршруте

ПК 2.3.

Обеспечивать безопасность туристов на маршруте

ПК 2.4.

Контролировать качество обслуживания туристов принимающей стороной.

ПК 2.6.

Разрабатывать экскурсионную программу.

ПК 2.8.

Проводить экскурсию в соответствии с заявкой потребителя на экскурсионной услуги.

ПК 2.9.

Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии.

ПК 2.10.

Реализовывать проекты в туристской индустрии.

ОК 2

Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество

ОК 3.

Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность

ОК 4.

Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития

ОК 5.

Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности

ОК 6.

Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

ОК 8.

Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации

В результате освоения модуля слушатель должен приобрести знания и умения, необходимые для качественного изменения перечисленной выше профессиональной компетенции. Слушатель должен

знать:

- проверять документы, необходимые для выхода группы на маршрут;
- определять особые потребности тургруппы или индивидуального туриста;
- эффективно принимать решения в сложных и экстремальных ситуациях;
- контролировать качество предоставляемых туристу услуг размещения и питания;
- контролировать качество предоставляемых туристам экскурсионных и сопутствующих услуг;
- контролировать наличие туристов;
- оценивать качество туристского и гостиничного обслуживания туристов;
- организовать работу анимационной службы в туристском комплексе, учитывая психологические, демографические и национальные особенности потребителей;
- организовывать и проводить музееведческую работу, учитывая региональные особенности.

уметь:

- основы организации туристской деятельности;
- правила проведения инструктажа туристской группы;
- правила организации обслуживания туристов в гостиницах и туристических комплексах;
- приемы контроля качества предоставляемых туристу услуг;
- правила поведения туристов при пользовании различными видами транспорта, правила оказания первой медицинской помощи;
- стандарты качества туристского и гостиничного обслуживания;
- методику создания и проведения анимационных программ;
- организацию управления анимационными мероприятиями;

-специфику краеведческой работы в музеях, архивах, библиотеках, походах

5. Учебный план²

№ п/п	Наименование раздела ³	Всего, час	Аудиторные занятия		Занятия с использованием ДОТ и ЭО ⁴ , час.		СРС/проектная работа, час.	Форма аттестации по модулю
			из них		из них			
			теоретические занятия	практические занятия	теоретические занятия	практические занятия		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Мотивация путешествий, требования к туристическим маршрутам		2	2				
2.	Обеспечение, пути повышения качества туристской услуги			4				
3.	Разработка технологической карты туристского маршрута				2	2		
4.	Безопасность при транспортных путешествиях					4		
5	Зачет					2		
Аттестация по модулю ⁵								тест
Всего:			2	6	2	6	18	

6. Календарный учебный график

Наименование	Г	Р	Учебные дни (недели, месяцы) ⁶
--------------	---	---	---

2
3
4
5
6

разделов												
	сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	январь	февраль	март	апрель	май	июнь		
1.Мотивация путешествий, требования к туристическим маршрутам												
2.Обеспечение, пути повышения качества туристской услуги												
3.Разработка технологической карты туристского маршрута												
4.Безопасность при транспортных путешествиях												
5.Итоговый тест												
Аттестация по модулю												

8.Организационно–педагогические условия

8.1 Материально-технические условия реализации модуля

Вид ресурса ⁷	Характеристика ресурса и количество
Аудитория	Кабинет организации туристической деятельности (мини-турагентство)
Компьютерный класс	Кабинет информатики
Программное обеспечение для реализации модуля на основе дистанционных образовательных технологий или в рамках смешанного обучения	интерактивная доска, мультивизор, видеодвойка, мультимедийный проектор; средства новых информационных технологий; традиционные экранно-звуковые средства обучения (кинофильмы, диафильмы);

	компьютер преподавателя, компьютеры для слушателей
Канцелярские товары	Магнитно-маркерные доски, маркеры, магниты для досок, губки-стиратели
Другое	Картридж для принтера

8.2. Кадровые ресурсы

Вид ресурса ⁸	Характеристика ⁹ ресурса и количество
Руководитель проекта/куратор	наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Технологии и организации сопровождения туристов»
Разработчик контента	наличие высшего профессионального образования, соответствующего профилю модуля «Технологии и организации сопровождения туристов», дополнительное профессиональное образование
Лектор	высшее образование по специальности «Организация экскурсионных программ»
Модератор	высшее образование по специальности, дипломированные специалисты - преподаватели междисциплинарных курсов, регулярно проходящие стажировку в качестве методистов по профессиональным программам
Тьютор	высшее образование по специальности «Управление качеством организации экскурсионных программ»

8.3. Учебно-методическое обеспечение модуля¹⁰

1) многофункциональный комплекс преподавателя; 2) наглядные пособия (комплекты учебных таблиц, плакатов); 3) информационно-коммуникативные средства; 4) экранно-звуковые пособия; 5) лингафонное оборудование на 10—12 пультов для преподавателя и обучающихся; 6) учебники и учебно-методические комплекты по дисциплине «Организация экскурсионных программ»; 7) Анимационный менеджмент в туризме. Учебное пособие для

¹⁰Здесь приводятся учебные материалы, презентации, список литературы, рекомендуемой слушателям для освоения модуля, и интернет-источников, содержащих полезную информацию.

вузов /Шарухин А.П., Власова Т.И., Панов Н.И. - М.: Академия, 2017. 8) Уокер Дж. Р. Введение в гостеприимство. - М.: Юнити, 2017: 9)Ковалев Д.А. Мировая индустрия владения отдыхом. - М.: Университетская книга, 2017. 10)Воловик А.Ф., Воловик В.А. Педагогика досуга. - М.: Флинта, 2017. 11)Аванесова Г.А. Культурно - досуговая деятельность,- М.: АспектПресс, 2017. 12)Биржаков М.Б. Экскурсионное дело. Журнал «Туристские фирмы», Спб, Невский фонд, 2017. 13)Ковалев Д.А. Мировая индустрия владения отдыхом. - М.: Университетская книга, 2017. 14)Аванесова Г.А. Культурно - досуговая деятельность,- М.: АспектПресс, 2017.

Интернет - ресурсы:

- 1)История Международного комитета по музеологии (ИКОФОМ). <http://www.biennale.ru/dos.asp?id=51>.
- 2) Каталог оборудования компании «Рейег». <http://www.reier.com>.
- 3)Международный союз выставок и ярмарок, <http://www.uefexpo.ru>.
- 4)Музеи Приморского края, [http://www.fegi.ru/PRIMORYE/MUSEUM/museum, htm](http://www.fegi.ru/PRIMORYE/MUSEUM/museum.htm).
- 5)Музей Института биологии моря ДВО РАН. <http://www.museum.ru/M2194>.
- 6)Союз музеев России, <http://www.museum.ru>.
- 7)Список Всемирного наследия <http://www.unesco.ru/heritage/Objects/tentative.htm>.
- 8)Список Всемирного наследия UNESCO), <http://wh.unesco.ru>.
- 9)ЮНЕСКО, <http://www.unesco.ru>

9. Оценка качества освоения модуля

9.1 Формы текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю:

Наименование раздела	Форма текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю	Шкала оценки (баллы, «зачтено» / «не зачтено»)	Критерии оценивания
Мотивация путешествий, требования к туристическим маршрутам	экспертная оценка результатов при составлении диалога с целью обмена	«зачтено» / «не зачтено»	зачтено логичное построение

	<p>информацией, при написании тестов, при выполнении подстановочных вопросо-ответных упражнений</p>		<p>диалогического общения (монологического высказывания) в соответствии с коммуникативной задачей;</p> <p>демонстрация умения речевого взаимодействия с партнёром (в случае диалогического общения):</p> <p>способность начать, поддержать и закончить разговор;</p> <p>лексические единицы и грамматические структуры соответствуют поставленной коммуникативной задаче;</p> <p>ошибки практически отсутствуют; речь понятна;</p> <p>практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация; объем высказывания (10 реплик с каждой стороны)</p> <p>не зачтено</p> <p>коммуникативная задача не выполнена;</p> <p>неумелое поддержание беседы;</p> <p>использование крайне</p>
--	---	--	--

			ограниченного словарного запаса; допущение многочисленных лексических и грамматических ошибок, а также фонематических ошибок
Обеспечение, пути повышения качества туристской услуги	экспертная оценка результатов при составлении диалога с целью обмена информацией, при решении ситуаций	«зачтено» / «не зачтено»	
Разработка технологической карты туристского маршрута	экспертная оценка результатов при составлении диалога с целью обмена информацией, при решении ситуаций, заполнении таблицы	«зачтено» / «не зачтено»	
Безопасность при транспортных путешествиях	экспертная оценка результатов при составлении диалога с целью обмена информацией, при решении ситуаций, при выполнении письменных проектных заданий	«зачтено» / «не зачтено»	
Итоговый тест	экспертная оценка результатов при составлении диалога, при выполнении итоговых тестов, при выполнении подстановочных вопросо-ответных упражнений, при	«зачтено» / «не зачтено»	

	составлении и решении ситуаций, при написании писем по образцу		
--	--	--	--

9.2. *Примеры оценочных материалов для текущего контроля успеваемости и аттестации по модулю (примеры оценочных материалов, примеры решений, требования к содержанию заданий).*

Контроль чтения

THE OBEROI AMARVILAS

THE OBEROI AMARVILAS – THE WONDER OF THE WORLD.

For many people Agra is a synonym of the main attraction of the city and one of The Wonders of the World Tadj Mahal. And if you want to visit Agra there can be no better place for residence then The Oberoi Amarvilas. Just 600 metres separate it from breathtaking masterpiece of Moorish architecture, which is visible from guestroom windows. The Oberoi Amarvilas was awarded by Indian Government and Tourism Department as the best 5-star deluxe hotel three years later.

Gorgeous design of the hotel was inspired with ancient Mauritanian and Moorish architecture and looks wonderfully in the surroundings of landscaped gardens, reflecting pools, pavilions, fountains and charming night lightings. Grand entrance zone is lined with 54 fountains and marble colonnade. All the decorated rooms open the view on Tadj Mahal in interiors traditional Mauritanian and Moorish decorum elements such as marble mosaics, screens, carved wood, handmade carpets, and gold and bead embroideries are used.

There are 102 different classrooms in the hotel including standard rooms, premier rooms with balcony or without it, deluxe suites and suit Kohinor. All rooms are equipped with condition, Wi-Fi excess, satellite TV, mini-bar, electronic safe, hairdryer, all staff for tea/coffee making and have separated bathrooms. There are 2 restaurants and 2 bars.

1. For many people Agra is ... of the main attraction of the city.

a. a synonym b.an antonym; c.an omonym

2. ...separate it from breathtaking masterpiece of Moorish architecture

a.just 400 metres b.just 500 metres c.just 600 metres

3.The Oberoi Amarvilas was awarded as ... three years later.

a.4-star hotel b.the best 5-star deluxe hotel c.3-star hotel

4.Grand entrance zone is lined with ... fountains and marble colonnade.

а. 55 б. 54 с. 60

Контроль письма.

Написание письма-запроса на организацию экскурсии в музей (The Museum of Ancient Mauritanian and Moorish Architecture).

Контроль говорения.

Рассказ о насыщенной культурной туристической программе в гостинице The Oberoi Amarvilas
Разговор о безопасности на экскурсиях (в диалоге)

Контроль аудирования.

Текст -6 модуль.

Skype: The Oberoi Amarvilas

Make 1) a report about the excursion into the Museum of Ancient Mauritanian and Moorish Architecture.

You do not even need a 2) long walk to the Museum; it is seen from guestroom windows!

Calls to ordinary phones cost 3) pence a minute.

Colour display can keep up to 4) contacts.

No monthly fees. Only 5)

Пакет заданий по формированию навыков чтения, (заданий на практическое использование языкового материала), по формированию навыков письма (например, оформление письма-запроса), по формированию навыков говорения (говорение по предложенной теме), по формированию навыков аудирования (заполнение пропущенных фраз, по прослушанному тексту).

Раздел **«Чтение»** проверяет, насколько хорошо обучающийся умеет:

- понять основной смысл прочитанного профессионального текста. Время выполнения заданий раздела «Чтение» - 20 минут.

Раздел **«Говорение»** (говорение по предложенной теме) проверяет, насколько хорошо обучающийся умеет:

- использовать значения и сочетаемости слов из делового лексикона, знание фразовых глаголов, правильное использование разговорных клише, употреблять профессиональную лексику.

Раздел **«Письмо»** (оформление письма) проверяет, насколько хорошо обучающийся умеет:

- составлять письмо-запрос; - использовать грамматические и лексические навыки, а именно: знание значения и сочетаемости слов делового и профессионального лексикона, образования слов, знание фразовых глаголов и различий в значении синонимов и слов, схожих по форме. Время выполнения заданий раздела 30 минут.

Раздел **«Аудирование»** (заполнение пропущенных фраз, по прослушанному тексту) проверяет, насколько хорошо обучающийся умеет:

- понять основной смысл прослушанного профессионального текста. Время выполнения заданий раздела «Аудирование» - 20 минут.

Критерии оценивания результатов заданий:

Виды работ

Оценка «не зачтено»

Оценка «зачтено»

Контроль навыков чтения.

Виды работ

Оценка «не зачтено»

Оценка «зачтено»

Контроль навыков аудирования.

Виды работ

Оценка «не зачтено»

Оценка «зачтено»

Контроль навыков письма.

Оформление 5 баллов. Содержание 5 баллов. Лексика 2 балла. Грамматика 2 балла.

Орфография 1 балл. (Всего 15 баллов).