



УТВЕРЖДЕНО:
Учёным советом Высшей школы
туризма и гостеприимства
Протокол №4/1 от «22» октября 2021 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.О.23 «МЕТОДИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОГО ДЕ-
ЛА»**

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: *43.03.02 Туризм*
направленность (профиль): *Технология и организация услуг
на предприятиях индустрии туризма*
Квалификация: *бакалавр*
Год начала подготовки: *2022*

Разработчик (и):

должность	учёная степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>К.п.н., доцент Киреева Ю.А.</i>

Рабочая программа согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	учёная степень и звание, ФИО
<i>Доцент Высшей школы туризма и гостеприимства</i>	<i>К.п.н., доцент Киреева Ю.А.</i>



1. Аннотация рабочей программы дисциплины Б1.О.23 «Методика и организация экскурсионного дела»

Дисциплина «Методика и организация экскурсионного дела» относится к первому блоку обязательной части программы бакалавриата направления подготовки 43.04.02 «Туризм», направленности (профиля) «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма».

Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимся дисциплин «Основы туризма и туристской деятельности», «Виды и тенденции развития туризма / Индустрия туризма в России и за рубежом», «Технологии и организация услуг в туризме».

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций выпускника, которыми он должен обладать:

ПК-7 Способен проектировать туристский продукт по конкретным видам туризма и туристским направлениям, объекты показа, экскурсии и маршруты, в части ПК-7.1 Проектирует объекты показа, экскурсии и туристские маршруты.

Содержание дисциплины охватывает следующий круг вопросов: основы экскурсионного дела, методические и организационные основы экскурсионного дела, профессиональная деятельность экскурсовода, содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения.

Обязательным условием освоения дисциплины является посещение обучающимся экскурсий (автобусной, пешеходной и музейной).

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 3 зачётных единицы, 108 ч., в том числе: контактная работа с преподавателем – 68 ч. (занятия лекционного типа – 32 ч., занятия семинарского типа – 32 ч., консультации – 2 ч., промежуточная аттестация – 2 ч.), самостоятельная работа обучающихся – 40 ч. Преподавание дисциплины ведётся на 4 курсе, в 8 семестре.

На заочной форме обучения общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 3 зачётных единицы, 108 ч., в том числе: контактная работа с преподавателем – 24 ч. (занятия лекционного типа – 10 ч., занятия семинарского типа – 10 ч., консультации – 2 ч., поточные аттестации – 2 ч.), самостоятельная работа обучающихся – 84 ч. Преподавание дисциплины ведётся на 5 курсе, в 9 семестре.

Программой дисциплины предусмотрено использование активных и интерактивных форм обучения: лекции с мультимедийным сопровождением, лекция-визуализация; практические занятия: групповое обсуждение, семинар-практикум, разработка экскурсионного продукта и его презентация, выездное занятие, дистанционные формы занятий, а также самостоятельная работа обучающихся.

Предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме семинара-практикума, группового обсуждения, разбора типовых ситуаций, которые могут возникнуть на маршруте, промежуточная аттестация в форме экзамена (8 семестр по очной форме обучения, 9 семестр по заочной форме обучения).

Основные положения дисциплины должны быть использованы в процессе реализации производственной практики (преддипломной практики) и при подготовке к ГИА.



2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ПК-7	Способен проектировать туристский продукт по конкретным видам туризма и туристским направлениям, объекты показа, экскурсии и маршруты, в части
1.1	ПК-7.1	Проектирует объекты показа, экскурсии и туристские маршруты

Цель дисциплины - формирование теоретических знаний в области экскурсионного дела и практических навыков, и умений проектирования и реализации экскурсий.

Задачи дисциплины:

1. Формирование теоретических знаний в области экскурсионного дела.
2. Формирование у обучающихся профессиональных компетенций в области экскурсионного дела.
3. Овладение обучающимися умениями и навыками проектирования новых экскурсий.
4. Формирование у обучающихся навыков работы экскурсовода.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению деятельности в области культуры, искусства (в сфере экскурсионной деятельности) в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 04 августа 2014 г. N 539н, (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 1 сентября 2014 г., регистрационный N 33924), с изменениями, внесенными приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 марта 2016 г. N 117н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 апреля 2016 г., регистрационный N 41775) и от 12 декабря 2016 г. N 727н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 13 января 2017 г., регистрационный N 45230).

3. Место дисциплины (модуля) в ОПОП

Дисциплина относится к первому блоку обязательной части программы бакалавриата направления подготовки 43.04.02 «Туризм», направленности (профиля) «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма».

Изучение дисциплины базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимся дисциплин «Основы туризма и туристской деятельности», «Виды и тенденции развития туризма / Индустрия туризма в России и за рубежом», «Технологии и организация услуг в туризме».

Компетенция ПК-7 начинает свое формирование с дисциплин «Виды и тенденции развития туризма / Индустрия туризма в России и за рубежом», «Второй иностранный язык в профессиональной деятельности», «Туристско-рекреационное проектирование» продолжается в процессе реализации производственной (проектно-технологической практики) и закрепляется в процессе реализации производственной (преддипломной практики) и защиты выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем при изучении дисциплин

- Производственная практика (преддипломная практика),



- Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты.

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зачётные единицы / 108 акад. часов
(1 зачётная единица соответствует 36 академическим часам).

Для очной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			8
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	68	68
1.1	Занятия лекционного типа	32	32
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	32	32
	<i>Практическая подготовка</i>	12	12
	<i>Семинары</i>	10	10
	<i>Лабораторные работы</i>	-	-
	<i>Практические занятия</i>	10	10
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	40	40
	Общая трудоёмкость	108	108
	час	3	3
	з.е.		

Для заочной формы обучения:

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры
			9
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:	24	24
1.1	Занятия лекционного типа	10	10
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	10	10
	<i>Практическая подготовка</i>	2	2
	<i>Семинары</i>	4	4
	<i>Лабораторные работы</i>	-	-
	<i>Практические занятия</i>	4	4
1.3	Консультации	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации (экзамен)	2	2
2	Самостоятельная работа обучающихся	84	84
	Общая трудоёмкость	108	108
	час	3	3
	з.е.		



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

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения										Самостоятельная работа обучающихся	
		Контактная работа обучающихся с преподавателем											
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации		акад. час.	Форма проведения
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения				
1. Основы экскурсионного дела	1.1. Экскурсионное дело в Российской империи и Советском Союзе. Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития	2	Лекция с мультимедийным сопровождением			2	Групповое обсуждение					1	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками
	1.2. Теория экскурсионного дела	2	Лекция с мультимедийным сопровождением			2	Групповое обсуждение					1	
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1.		Подготовка эссе по тематике раздела.											
2. Методические и организационные основы экскурсионного дела.	2.1. Методика проектирования экскурсии.	4	Лекция с мультимедийным сопровождением	8	Семинар-практикум							6	Проработка теоретического материала из рекомендованных источников
	2.2. Подготовка технологической карты экскурсии	4	Лекция с мультимедийным сопровождением	8	Семинар-практикум							4	
	2.3 Методика проведения экскурсии	8	Лекция с мультимедийным сопровождением	2	Семинар-практикум							6	
	2.4. Подготовка и проведение отдельных видов экскурсий	2	Лекция с мультимедийным сопровождением	2	Семинар-практикум							4	
	2.5. Роль российских музеев в реализации современных методов разработки и проведения экскурсий	2	Лекция с мультимедийным сопровождением			2	Групповое обсуждение					2	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения		
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2		<ul style="list-style-type: none"> Технологическая карта экскурсии (разработанная и заполненная по теме экскурсии) «Портфель экскурсовода» (по теме экскурсии) 											
3. Профессиональная деятельность экскурсовода	3.1. Требования к профессии экскурсовода	1	Лекция с мультимедийным сопровождением			1	Групповое обсуждение					1	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками
	3.2. Личность экскурсовода	1	Лекция с мультимедийным сопровождением			1	Групповое обсуждение					1	
	3.3. Формирование профессионального мастерства экскурсовода	1	Лекция с мультимедийным сопровождением			1	Групповое обсуждение					1	
	3.4. Подготовка экскурсоводов и повышение их квалификации	1	Лекция с мультимедийным сопровождением			1	Групповое обсуждение					1	
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3.		Подготовка индивидуального текста экскурсии (вступительное слово, основная часть, заключение, логические переходы, перечень методов приема и показа)											
4. Содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения	4.1. Виды туристско-экскурсионных учреждений. Структура и основные направления деятельности экскурсионного учреждения	2	Лекция с мультимедийным сопровождением	1								1	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками
	4.2. Показатели деятельности экскурсионного учреждения	2	Лекция с мультимедийным сопровождением	1								1	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4		Подготовка рецензий на посещаемые экскурсии											
Консультация перед экзаменом										2	Мозговой штурм	5	
Промежуточная аттестация (экзамен)				2			Защита экскурсионного проекта					5	

Для заочной формы обучения:

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения
1. Основы экскурсионного дела	1.1. Экскурсионное дело в Российской империи и Советском Союзе. Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития	1	Лекция с мультимедийным сопровождением			1	Групповое обсуждение					4	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками
	1.2. Теория экскурсионного дела		Лекция с мультимедийным сопровождением									4	
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1.		Подготовка эссе по тематике раздела.											



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения											
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся	
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации			
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения		
2. Методические и организационные основы экскурсионного дела.	2.1. Методика проектирования экскурсии.	2	Лекция с мультимедийным сопровождением	2	Семинар-практикум							12	Проработка теоретического материала из рекомендованных источников
	2.2. Подготовка технологической карты экскурсии	1	Лекция с мультимедийным сопровождением	1	Семинар-практикум							10	
	2.3 Методика проведения экскурсии	2	Лекция с мультимедийным сопровождением	2	Семинар-практикум							12	
	2.4. Подготовка и проведение отдельных видов экскурсий	1	Лекция с мультимедийным сопровождением									10	
	2.5. Роль российских музеев в реализации современных методов разработки и проведения экскурсий					2	Групповое обсуждение					6	
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2		<ul style="list-style-type: none"> Технологическая карта экскурсии (разработанная и заполненная по теме экскурсии) «Портфель экскурсовода» (по теме экскурсии) 											
3. Профессиональная деятельность экскурсовода	3.1. Требования к профессии экскурсовода	1	Лекция с мультимедийным сопровождением			1	Групповое обсуждение					2	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками
	3.2. Личность экскурсовода										2		
	3.3. Формирование профессионального мастерства экскурсовода	1	Лекция с мультимедийным сопровождением									2	



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, СРО	Виды учебных занятий и формы их проведения												
		Контактная работа обучающихся с преподавателем										Самостоятельная работа обучающихся		
		Занятия лекционного типа		Практические занятия		Семинары		Лабораторные работы		Консультации				
акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	акад. час.	Форма проведения	
	3.4. Подготовка экскурсоводов и повышение их квалификации												2	
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3.		Подготовка индивидуального текста экскурсии (вступительное слово, основная часть, заключение, логические переходы, перечень методов приема и показа)												
4. Содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения	4.1. Виды туристско-экскурсионных учреждений. Структура и основные направления деятельности экскурсионного учреждения	1	Лекция с мультимедийным сопровождением	1									4	Работа с вопросами для самостоятельного изучения, зарубежными информационными источниками
	4.2. Показатели деятельности экскурсионного учреждения												4	
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4		Подготовка рецензий на посещаемые экскурсии												
Консультация перед экзаменом												2	Мозговой штурм	5
Промежуточная аттестация (экзамен)				2	Защита экскурсионного проекта									5



6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Для самостоятельной работы по дисциплине обучающиеся используют следующее учебно-методическое обеспечение:

№ п/п	Тема	Трудоёмкость в акад.ч.		Учебно-методическое обеспечение
		Очная форма	Заочная форма	
1	1.1. Экскурсионное дело в Российской империи и Советском Союзе. Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития	1	4	Основная литература 1. Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2019. URL: https://znanium.com/catalog/document?id=367301 2. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2019. - https://znanium.com/catalog/document?id=335952 3. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2020.: https://znanium.com/catalog/document?id=354529 4. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. URL:. https://znanium.com/catalog/document?id=355980 5. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие для вузов / под общ. ред. проф. Ю. Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. —URL: https://znanium.com/catalog/product/1039259
	1.2. Теория экскурсионного дела	1	4	
2	2.1. Методика проектирования экскурсии.	6	12	3. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2020.: https://znanium.com/catalog/document?id=354529 4. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. URL:. https://znanium.com/catalog/document?id=355980 5. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие для вузов / под общ. ред. проф. Ю. Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. —URL: https://znanium.com/catalog/product/1039259 Дополнительная литература 6. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Велединский В.Г. М.: КНОРУС, 2018. – https://www.book.ru/book/926035 7. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. https://znanium.com/catalog/document?id=357472 8. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. Теория
	2.2. Подготовка технологической карты экскурсии	4	10	
	2.3 Методика проведения экскурсии	6	12	
	2.4. Подготовка и проведение отдельных видов экскурсий	4	10	
	2.5. Роль российских музеев в реализации современных методов разработки и проведения экскурсий	2	6	
3	3.1. Требования к профессии экскурсовода	1	2	3. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2020.: https://znanium.com/catalog/document?id=354529 4. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. URL:. https://znanium.com/catalog/document?id=355980 5. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие для вузов / под общ. ред. проф. Ю. Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. —URL: https://znanium.com/catalog/product/1039259 Дополнительная литература 6. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Велединский В.Г. М.: КНОРУС, 2018. – https://www.book.ru/book/926035 7. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. https://znanium.com/catalog/document?id=357472 8. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. Теория
	3.2. Личность экскурсовода	1	2	
	3.3. Формирование профессионального мастерства экскурсовода	1	2	
	3.4. Подготовка экскурсоводов и повышение их квалификации	1	2	
4	4.1. Виды туристско-экскурсионных учреждений. Структура и основные направления деятельности экскурсионного учреждения	1	4	3. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2020.: https://znanium.com/catalog/document?id=354529 4. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. URL:. https://znanium.com/catalog/document?id=355980 5. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие для вузов / под общ. ред. проф. Ю. Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. —URL: https://znanium.com/catalog/product/1039259 Дополнительная литература 6. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Велединский В.Г. М.: КНОРУС, 2018. – https://www.book.ru/book/926035 7. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. https://znanium.com/catalog/document?id=357472 8. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. Теория
	4.2. Показатели деятельности экскурсионного учреждения	1	4	
5	Консультация перед экзаменом	5	5	3. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2020.: https://znanium.com/catalog/document?id=354529 4. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. URL:. https://znanium.com/catalog/document?id=355980 5. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие для вузов / под общ. ред. проф. Ю. Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. —URL: https://znanium.com/catalog/product/1039259 Дополнительная литература 6. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Велединский В.Г. М.: КНОРУС, 2018. – https://www.book.ru/book/926035 7. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. https://znanium.com/catalog/document?id=357472 8. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. Теория
6	Промежуточная аттестация (экзамен)	5	5	3. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2020.: https://znanium.com/catalog/document?id=354529 4. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. URL:. https://znanium.com/catalog/document?id=355980 5. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие для вузов / под общ. ред. проф. Ю. Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. —URL: https://znanium.com/catalog/product/1039259 Дополнительная литература 6. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Велединский В.Г. М.: КНОРУС, 2018. – https://www.book.ru/book/926035 7. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. https://znanium.com/catalog/document?id=357472 8. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. Теория



				процессного управления: Монография. М.: НИЦ Инфра-М.2021. Режим доступа: https://znanium.com/catalog/document?id=367389
--	--	--	--	--

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части) Индикатор компетенции	Раздел дисциплины, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				знать	уметь	владеть
1	ПК-	Способен проектировать туристский продукт по конкретным видам туризма и туристским направлениям, объекты показа, экскурсии и маршруты				
2	ПК-7.1	Проектирует объекты показа, экскурсии и туристские маршруты	Все разделы	<ul style="list-style-type: none">• основные понятия экскурсионной деятельности её организации• основные этапы разработки экскурсии для разных категорий российских туристских и иностранных туристов и экскурсантов• методику и технику проведения экскурсии для разных категорий российских и иностранных туристов и экскурсантов	<ul style="list-style-type: none">• использовать полученные знания для разработки и проведения экскурсии для разных категорий российских и иностранных туристов и экскурсантов• организовать экскурсионное обслуживание туристов и экскурсантов• вести взаимодействие с различными категориями туристов и экскурсантов при проведении экскурсии	<ul style="list-style-type: none">• навыками разработки и проведения экскурсии для разных категорий российских и иностранных туристов и экскурсантов• навыками заполнения технологической карты экскурсии• навыками решения конфликтных ситуаций, возникающих на туристских маршрутах

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания



Результат обучения по дисциплине	Показатель оценивания	Критерий оценивания	Этап освоения компетенции
<p>Знает основные понятия экскурсионной деятельности её организации</p> <p>Умеет использовать полученные знания для разработки и проведения экскурсии для разных категорий российских и иностранных туристов и экскурсантов</p> <p>Владеет навыками разработки и проведения экскурсии для разных категорий российских и иностранных туристов и экскурсантов</p>	Групповое обсуждение Семинар-практикум	<p>Студент знает основные понятия экскурсионной деятельности её организации</p> <p>Студент умеет использовать полученные знания для разработки и проведения экскурсии для разных категорий российских и иностранных туристов и экскурсантов</p> <p>Студент владеет навыками разработки и проведения экскурсии для разных категорий российских и иностранных туристов и экскурсантов</p>	Осуществляет поиск, анализ, отбор информации для проектирования экскурсии
<p>Знает основные этапы разработки экскурсии для разных категорий российских и иностранных туристов и экскурсантов</p> <p>Умеет организовать экскурсионное обслуживание туристов и экскурсантов</p> <p>Владеет навыками заполнения технологической карты экскурсии</p>	Групповое обсуждение Семинар-практикум	<p>Студент знает основные этапы разработки экскурсии для разных категорий российских и иностранных туристов и экскурсантов</p> <p>Студент умеет организовать экскурсионное обслуживание туристов и экскурсантов</p> <p>Студент владеет навыками заполнения технологической карты экскурсии</p>	Осуществляет проектирование экскурсий
<p>Знает методику и технику проведения экскурсии для разных категорий российских и иностранных туристов и экскурсантов</p> <p>Умеет взаимодействовать с различными категориями туристов и экскурсантов при проведении экскурсии</p> <p>Владеет навыками решения конфликтных ситуаций, возникающих на туристских маршрутах</p>	Групповое обсуждение Семинар-практикум Разбор типовых практических ситуаций	<p>Студент знает методику и технику проведения экскурсии для разных категорий российских и иностранных туристов и экскурсантов</p> <p>Студент умеет взаимодействовать с различными категориями туристов и экскурсантов при проведении экскурсии</p> <p>Студент владеет навыками решения конфликтных ситуаций, возникающих на туристских маршрутах</p>	Осуществляет взаимодействие с экскурсантами на маршруте

Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

В качестве внутренней шкалы текущих оценок используется 80 балльная оценка обучающихся, как правило, по трем критериям: посещаемость, текущий контроль успеваемости, активность на учебных занятиях.



Рейтинговая оценка обучающихся по каждой дисциплине независимо от ее общей трудоемкости (без учета результатов экзамена/дифференцированного зачета) определяется по 80-балльной шкале в каждом семестре. Распределение баллов между видами контроля рекомендуется устанавливать в следующем соотношении:

- посещение учебных занятий (до 30 баллов за посещение всех занятий);
- текущий контроль успеваемости (до 50 баллов), в том числе:

- 1 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 2 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 3 задание текущего контроля (0-10 баллов)
- 4 задание текущего контроля (0-15 баллов);

Результаты текущего контроля успеваемости при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации следующим образом.

Оценка «отлично» может быть выставлена только по результатам сдачи экзамена/дифференцированного зачета. Автоматическое проставление оценки «отлично» не допускается.

Если по результатам текущего контроля обучающийся набрал:

71-80 балл — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «хорошо»;

62-70 баллов — имеет право получить «автоматом» «зачтено» или оценку «удовлетворительно»;

51-61 балл — обязан сдавать зачет/экзамен;

50 баллов и ниже — не допуск к зачету/экзамену.

Технология выставления итоговой оценки, в том числе перевод в итоговую 5-балльную шкалу оценки определяется следующим образом:

Таблица перевода рейтинговых баллов в итоговую 5-балльную оценку

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет/экзамен		Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачтено	экзамен	min	max		
71-80	зачтено	4 (хорошо)	18	20	89-90	4 (хорошо)
					91-100	5 (отлично)
62-70	зачтено	3 (удовлетворительно)	15	20	77-90	4 (хорошо)
51-61	Допуск к зачету/экзамену		11	20	62-75	3 (удовлетворительно)
					76-81	4 (хорошо)
50 и менее	Не допуск к зачету, экзамену					

Виды средств оценивания, применяемых при проведении текущего контроля и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при выполнении отдельных форм текущего контроля

Средство оценивания – кейсы



Организационные формы: case-box, кейс с презентацией, кейс с пост-релизом. Кейс – технология проблемно-ситуативного обучения с использованием ситуативных описаний, практических ситуаций. Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определённому формату и предназначенное для обучения обучающихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам формулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями. Кейсовая технология (метод) обучения – это обучение действием.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием технологии кейсов:

- 1) участие в дискуссии или презентации, измеренное уровнем активности обучающихся;
- 2) за подготовленные письменные работы, в т.ч. предварительные решения и итоговые обобщения;
- 3) за содержательную активность в дискуссии, обсуждении в малой группе, или публичной (устной) презентации.

Критерии оценивания работы по этапам занятия

<i>Наименование критерия</i>	<i>Максимальный балл при использовании 5- или 10-балльной шкалы</i>	
Активность работы на занятии	1	2
Быстрота выполнения заданий	1	2
Краткость и чёткость изложения	1	2
Этика общения	1	2
Отбор информации	1	2
Штрафные баллы (нарушение правил выполнения кейса, некорректность поведения и т.д.)	- 1...3	-1...5
Итого:	5	10

Средство оценивания – семинар-диспут

Организационные формы: панельная дискуссия, диспут-клуб, case-диспут. Семинар-диспут – это специально подготовленный и организованный научный спор на актуальную тему, в котором участвуют две или более стороны, отстаивающие свои позиции. Целью проведения диспута является формирование компетенций оценочных суждений, утверждение мировоззренческих позиций. Основными действующими лицами на семинар-диспуте выступают: докладчик, оппонент (критик), эксперт, «провокактор», ассистент, наблюдатель и другие. Результатами семинара-диспута должны стать сформировавшиеся у обучающихся знания и навыки, а также умение аргументировано отстаивать собственную точку зрения на рассматриваемую проблематику.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием технологии диспута:

- 1) глубина поставленных и рассмотренных сторонами вопросов;
- 2) насколько верными были ответы и качество этих ответов;
- 3) активность и глубина подготовки отдельных подгрупп, обучающихся и занятия в целом.

Критерии оценивания работы по этапам занятия

<i>Наименование критерия</i>	<i>Максимальный балл при использо-</i>
------------------------------	--



	<i>вании 5- или 10-балльной шкалы</i>	
Общая активность работы в ходе дискуссии	1	2
Уровень подготовки к дискуссии, ориентирование в обсуждаемых вопросах	1	2
Краткость, аргументированность и чёткость изложения собственной точки зрения, подкрепление ее сопроводительными материалами	1	2
Ролевое участие в дискуссии, способность переключать внимание и соблюдать тематический тренд дискуссии	1	2
Способность подготовить обобщающие материалы по итогам дискуссии, сделать выводы	1	2
Штрафные баллы (нарушение правил ведения дискуссии, некорректность поведения и т.д.)	- 1...3	-1...5
Итого:	5	10

Виды средств оценивания, применяемых при проведении промежуточной аттестации и шкалы оценки уровня знаний, умений и навыков при их выполнении

Устный опрос

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при устном ответе

оценка	Критерии оценивания	Показатели оценивания
«5»	<ul style="list-style-type: none">– полно раскрыто содержание материала;– материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности;– продемонстрировано системное и глубокое знание программного материала;– 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;– продемонстрирована способность творчески применять знание теории к решению профессиональных задач;– продемонстрировано знание современной учебной и научной литерату-	<ul style="list-style-type: none">– Обучающийся показывает всесторонние и глубокие знания программного материала,– знание основной и дополнительной литературы;– последовательно и четко отвечает на вопросы билета и дополнительные вопросы;– уверенно ориентируется в проблемных ситуациях;– демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций, делать правильные выводы, проявляет творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;– подтверждает полное освоение компетенций, предусмотренных программой



	<p>ры;</p> <ul style="list-style-type: none">– допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов, которые исправляются по замечанию	
«4»	<ul style="list-style-type: none">– вопросы излагаются систематизировано и последовательно;– продемонстрировано умение анализировать материал, однако не все выводы носят аргументированный и доказательный характер;– продемонстрировано усвоение основной литературы.– ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков:<ul style="list-style-type: none">а) в изложении допущены небольшие пробелы, не исказившие содержание ответа;б) допущены один – два недочета при освещении основного содержания ответа, исправленные по замечанию преподавателя;в) допущены ошибка или более двух недочетов при освещении второстепенных вопросов, которые легко исправляются по замечанию преподавателя	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает полное знание– программного материала, основной и– дополнительной литературы;– дает полные ответы на теоретические вопросы билета и дополнительные вопросы, допуская некоторые неточности;– правильно применяет теоретические положения к оценке практических ситуаций;– демонстрирует хороший уровень освоения материала и в целом подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
«3»	<ul style="list-style-type: none">– неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала;– усвоены основные категории по рассматриваемому и дополнительным вопросам;– 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;– продемонстрировано усвоение основной литературы	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся показывает знание основного– материала в объеме, необходимом для предстоящей профессиональной деятельности;– при ответе на вопросы билета и дополнительные вопросы не допускает грубых ошибок, но испытывает затруднения в последовательности их изложения;– не в полной мере демонстрирует способность применять теоретические знания для анализа практических ситуаций;– подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой на минимально допустимом уровне
	<ul style="list-style-type: none">– не раскрыто основное содержание	<ul style="list-style-type: none">– обучающийся имеет суще-



«2»	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.	ственные пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине; – не способен аргументировано и последовательно его излагать, допускает грубые ошибки в ответах, неправильно отвечает на задаваемые вопросы или затрудняется с ответом; – не подтверждает освоение компетенций, предусмотренных программой
-----	--	---

оценочная шкала устного ответа

Процентный интервал оценки	оценка
менее 50%	2
51% - 70%	3
71% - 89%	4
90% - 100%	5

Средство оценивания – тестирование

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при решении тестовых заданий

Критерии оценки	оценка
выполнено верно заданий	«5», если (90 – 100)% правильных ответов
	«4», если (70 – 89)% правильных ответов
	«3», если (50 – 69)% правильных ответов
	«2», если менее 50% правильных ответов

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1

Подготовка эссе по тематике раздела.

Эссе это:

- очерк, трактующий какие-нибудь проблемы не в систематическом научном виде, а в свободной форме;
- жанр философской, литературно-критической, историко-биографической, публицистической прозы, сочетающий подчеркнуто индивидуальную позицию автора с непринужденным, часто парадоксальным изложением, ориентированным на разговорную речь;
- прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, трактующее частную тему и представляющее попытку передать индивидуальные впечатления и соображения, так или иначе с нею связанные;
- прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

Признаки эссе:

1. Небольшой объем.
2. Конкретная тема и подчеркнута субъективная ее трактовка.
3. Свободная композиция - важная особенность эссе.
4. Непринужденность повествования.
5. Склонность к парадоксам (эссе призвано удивить читателя).
6. Внутреннее смысловое единство.
7. Ориентация на разговорную речь. В то же время необходимо избегать употребления в эссе сленга, шаблонных фраз, сокращения слов, чересчур легкомысленного тона.

Структура эссе:

1. Вступление.
2. Тезис, аргументы.
3. Тезис, аргументы.
4. Тезис, аргументы.
5. Заключение.

Рекомендации по подготовке эссе:

- вступление должно фокусировать внимание на проблеме;
- аргументы — это факты, явления общественной жизни, события, жизненные ситуации и жизненный опыт, научные доказательства, ссылки на мнение ученых и др.;
- необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев;
- стиль изложения: присущи эмоциональность, художественность. Рекомендуются короткие, простые предложения;
- заключение: резюмируется мнение автора по заявленной теме.

Ошибки при написании эссе:

- утомительные предисловия;
- недостаточное количество деталей;
- многословие;
- длинные фразы;
- сложные термины.

Требования к оформлению эссе:

- форматы – .doc, .docx;
- объем – от 2 до 4 страниц;
- поля на странице: левое – 3 см, верхнее и нижнее – 2 см, правое – 1,5;
- шрифт – Times New Roman, 12 кегль, интервал – одинарный;
- выравнивание – по ширине.

Критерии оценки эссе

- ясное и четкое изложение, логичность;
- корректность использованных понятий, теоретических положений;
- аргументирование приведенных тезисов;
- творческий подход к теме;
- личная оценка проблемы;
- выводы содержат оригинальные суждения автора;
- уровень оригинальности не менее 80%.

Тематика эссе:

1. Современное состояние экскурсионного дела в Российской Федерации.



2. Перспективы развития экскурсионного дела в современных условиях.
3. Выбор тематики экскурсий как условие презентации и рыночного позиционирования предложений экскурсионной фирмы.
4. Специфика различных видов экскурсионного продукта.

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2

- Подготовить технологическую карту экскурсии: разработать и заполнить по теме экскурсии.
- «Портфель экскурсовода» (по теме экскурсии): укомплектовать набор наглядных пособий и документов для «портфеля экскурсовода».

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3

Подготовка индивидуального текста экскурсии (вступительное слово, основная часть, заключение, логические переходы, перечень методов приема и показа)

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4

В течение семестра студенты должны посетить:

- автобусную экскурсию;
- пешеходную экскурсию;
- музейную экскурсию.

После посещения на каждую экскурсию необходимо подготовить рецензию.

План рецензии на посещенную экскурсию

1. Все ли признаки экскурсии имели место на посещенной экскурсии:
 - наличие экскурсионной группы и экскурсовода;
 - передвижение участников по заранее определенному маршруту;
 - протяженность во времени;
 - использование экскурсионного метода.
2. Соблюдены ли необходимые принципы экскурсии:
 - принцип научности,
 - принцип идейности,
 - принцип связи теории с жизненными реалиями,
 - принцип доходчивости,
 - принцип убедительности.
3. Достигнута ли цель экскурсии, решены ли поставленные задачи.
4. Определить тип посещенной экскурсии: историко-археологическая, историко-литературная, естественноисторическая, художественнографическая, экскурсия на фабрики и заводы, для отдыха и развлечений, и др.
5. Охарактеризовать экскурсию:
 - по месту проведения: городская, загородная, производственная, музейная, комплексная и др.;
 - по способу передвижения: пешеходная, транспортная, смешанная;
 - по форме подачи материала: экскурсия-прогулка, экскурсия-концерт, рекламная экскурсия, экскурсия-урок или др.;
 - по составу участников: для взрослых, детей, смешанные экскурсии, для детей младшего школьного возраста, для городского и сельского населения, для групп религиозных паломников, и др.;
 - по продолжительности (должна быть протяженностью до суток).

6. Дать оценку педагогического таланта экскурсовода:
 - умения подобрать экскурсионный материал;
 - умения руководить группой;
 - умение наладить общение с участниками экскурсии;
 - умение использовать в своей работе основы педагогической психологии.
7. Дать оценку психологическим типам экскурсантов:
 - любители спокойного отдыха;
 - любители удовольствий, наслаждений;
 - любители активного отдыха;
 - любители познавать, изучать;
 - любители приключений и др.
8. Оценка использования экскурсионного метода познания:
 - приводились ли словесные аргументы во время рассказа;
 - использовались ли зрительные, слуховые аргументы;
 - оптимально ли разработана композиция экскурсии;
 - верно ли выбраны методические приемы;
 - умело ли изложен материал экскурсии;
 - правильно ли выбрана последовательность для освещения исторических событий, характеристики фактов, логически ли изложен материал экскурсии;
 - сформулированы ли выводы из экскурсии.
9. Оценка профессионального мастерства экскурсовода:
 - выполнил ли экскурсовод свои обязанности;
 - знания и навыки экскурсовода;
 - каким образом повлиял образ экскурсовода на аудиторию;
 - особенности речи экскурсовода;
 - использование невербальных методов общения экскурсовода с аудиторией.
10. Общая оценка посещения экскурсии:
 - понравилась / не понравилась;
 - хочется (не хочется) привести сюда родных и близких;
 - приду / не приду сюда впредь.
11. Основные замечания и предложения по экскурсии.
Общий вывод.

Тестовые задания для промежуточной аттестации по дисциплине

1. Экскурсия – это...

- а) организованный, сопровождаемый объяснениями показ чего-либо;
- б) прогулка на природу с целью отдыха и развлечений;
- в) один из способов познания действительности, построенный на слиянии зрительных и смысловых впечатлений¹³

2. Специфика экскурсионного метода заключается в:

- а) первичности рассказа;
- б) первичности показа;
- в) единстве показа и рассказа, при котором ведущим является показ;
- г) единстве показа и рассказа, при котором ведущим является рассказ

3. Основные признаки экскурсии:

- а) продолжительность ее проведения;
- б) наличие экскурсовода и экскурсантов;
- в) наличие средства передвижения;
- г) передвижение по маршруту;
- д) наличие темы и объектов показа;
- е) интересная лекция

4. Функции экскурсии:

- а) тонизирующая;
- б) информационная;
- в) познавательная;
- г) расслабляющая;
- д) организации досуга;
- е) сплочения коллектива

5. От лекции экскурсия отличается

- а) большей продолжительностью;
- б) более высоким уровнем наглядности;
- в) отсутствием вопросно-ответного метода

6. В структуре экскурсии есть

- а) вступление;
- б) пролог;
- в) основная часть;
- г) эпилог;
- д) заключение

7. С основным текстом и темой экскурсии обычно не связаны

- а) основная часть;
- б) вступление;
- в) заключение;
- г) подтемы экскурсии

8. По содержанию экскурсии бывают:

- а) городские;
- б) обзорные;
- в) тематические

9. Продолжительность экскурсии может быть:

- а) 2-3 дня;
- б) 1 сутки;
- в) от 1 часа до 1 суток;
- г) 30 минут; 14
- д) любая

10. По способу передвижения на маршруте экскурсии могут быть:

- а) пешеходные;



- б) водные;
- в) транспортные;
- г) комплексные

11. По составу и количеству участников экскурсии подразделяются:

- а) индивидуальные и групповые;
- б) для людей с высшим и средним образованием;
- в) для местного населения и приезжих туристов;
- г) для взрослой аудитории и школьников;
- д) для мужчин и женщин

12. Ведущим методом, определяющим содержание и особенности экскурсии, является

- а) показ;
- б) рассказ

13. Показ на экскурсии – это...

- а) анализ экскурсионного объекта при помощи и под руководством экскурсовода;
- б) осмотр, т.е. внимательный взгляд на объект, без подсказки и помощи со стороны;
- в) созерцание, т.е. пассивное восприятие объекта

14. Основопологающим принципом ведения экскурсии является

- а) «от рассказа к показу»;
- б) «от показа к рассказу»;
- в) «одновременность показа и рассказа»

15. Основные требования к экскурсионному рассказу:

- а) тематичность;
- б) пространность;
- в) логичность;
- г) большое количество специальных терминов;
- д) научность;
- е) доступность изложения

Примеры типовых конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть на экскурсионных маршрутах (для обсуждения на занятии):

1. Во время поездки по маршруту «Москва–Торжок–Тверь–Москва» туристы стали уговаривать экскурсовода и водителя изменить маршрут и заехать еще в один город в 20 км от Торжка. Как должен поступить экскурсовод.

2. Группа выехала на однодневную экскурсию в Анталию (Турция). Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга. Во время посадки второй группы возникла конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время экскурсии женщине стало плохо: ее укачало. Что не предусмотрел экскурсовод?



3. После посещения музея на маршруте «Москва–Ясная Поляна–Москва» турист обнаружил, что оставленный им в автобусе бумажник с деньгами пропал. Можно ли было избежать этой неприятности? Чем может помочь экскурсовод туристу?
4. Группа отправляется на три дня по маршруту «Москва–Спасское-Лутовиново–Москва». В составе группы находится семья с ребенком до 12 лет. Водитель отказывается выезжать на маршрут. Как экскурсовод разрешит возникший конфликт?
5. Туристская группа возвращается с загородной экскурсии. По пути следования экскурсовод замечает стоящий на обочине туристский автобус, водитель которого просит остановиться. Как должен поступить экскурсовод «нашего» автобуса?
6. В городском экскурсионном бюро заказана тематическая экскурсия «Федор Шалапин в Москве» с посещением Государственного центрального театрального музея им. А.А. Бахрушина. После экскурсии группа в сопровождении экскурсовода подъехала к музею, но он оказался закрыт. Группа потребовала возврата денег.
7. Экскурсионная группа отправляется в Дом-музей П. И. Чайковского в Клину. 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?
8. Во время обзорной экскурсии по Москве автобус не пропустили в центр города (к Красной площади), так как там проходили мероприятия. Экскурсанты высказали экскурсоводу свои претензии. Как поведет себя экскурсовод?
9. Во время тематической экскурсии «Можайское море» экскурсанты остались недовольны рассказом экскурсовода и написали на него жалобу. Насколько она правомочна?
10. После экскурсии по Красной площади группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов. Как должен поступить экскурсовод?

Контрольные вопросы по дисциплине

1. Формирование и развитие экскурсионного дела в России.
2. Современное состояние рынка экскурсионных услуг России.
3. Проблемы и тенденции развития экскурсионного дела в России.
4. Сущность, функции и признаки экскурсии.
5. Классификация экскурсий.
6. Экскурсионная тематика. Формирование экскурсионной тематики.
7. Формирование экскурсовода и требования к нему. Права, обязанности и ответственность экскурсовода.
8. Экскурсоводческое мастерство. Слагаемые экскурсоводческого мастерства. Пути повышения экскурсоводческого мастерства.
9. Речь экскурсовода: культура темп и ритм речи. Внеязыковые средства общения.
10. Техника проведения экскурсий.
11. Особенности проведения экскурсий для различных групп экскурсантов и туристов.
12. Отбор и изучение экскурсионных объектов.
13. Классификация экскурсионных объектов.
14. Роль маркетинговых исследований при организации экскурсионного обслуживания.
15. Требования логики при разработке и проведении экскурсии.
16. Этапы разработки экскурсии и их характеристика.
17. Использование музея при проведении экскурсии.



18. Методическая разработка, её составление и содержание.
19. Портфель экскурсовода и его роль в проведении экскурсии.
20. Требования к экскурсионным объектам.
21. Экскурсионная программа и её содержание.
22. Использование анимационных программ при организации экскурсионного обслуживания.
23. Факторы, влияющие на разработку экскурсионных программ.
24. Методические приемы показа и их характеристика.
25. Методические приемы рассказа и их характеристика.
26. Выбор приемов показа и рассказа при проведении экскурсии.
27. Разработка новой экскурсии: этапы разработки, их характеристика.
28. Расчет стоимости экскурсионных программ.
29. Договорная компания экскурсионной фирмы с поставщиками услуг.
30. Организация питания экскурсионных групп.
31. Продвижение экскурсионного продукта на рынок.
32. Реализация экскурсионного продукта.
33. Методическое обеспечение экскурсионного обслуживания.
34. Контроль над качеством обслуживания экскурсантов.
35. Дифференцированный подход при экскурсионном обслуживании.

Промежуточная аттестация (экзамен) - защита экскурсионного проекта

Порядок выполнения экскурсионного проекта:

1. Определить тему, цель и задачи экскурсии.
2. Выбрать вид и название экскурсии.
3. Отобрать источники и кратко прорецензировать их.
4. Изучить и отобрать экскурсионные объекты.
5. Разработать маршрут экскурсии.
6. Подготовить текст экскурсии.
7. Составить технологическую карту экскурсии по утвержденной форме.
8. Укомплектовать набор наглядных пособий и документов для «портфеля экскурсовода».
9. Презентация экскурсионного проекта.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Занятия семинарского типа способствуют более глубокому пониманию теоретического материала учебного курса, а также развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности обучающихся. Занятия семинарского типа по дисциплине реализуются в форме семинаров и практических занятий.

Тематика занятий семинарского типа

Семинарское занятие 1

Вид семинарского занятия: групповое обсуждение.

Тема занятия: Экскурсионное дело в Российской империи и Советском Союзе. Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития.



Цель занятия: изучить развитие экскурсионного дела в Российской империи и Советском Союзе, состоянии экскурсионного дела в России и перспективы его развития.

Содержание занятия: Влияние отечественной культуры на развитие экскурсионного дела в России. Организация экскурсий для детей в 18 веке. Этапы развития экскурсионного дела. Вклад Яна Коменского, К.Д. Ушинского в развитие экскурсионного дела. Деятельность Русского горного общества. Организации, занимающиеся экскурсионным обслуживанием населения. Проблемы развития экскурсионной отрасли и пути их решения на современном этапе.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт работы в малых группах и исследования, работы с литературными источниками.

Семинарское занятие 2

Вид семинарского занятия: групповое обсуждение.

Тема занятия: Теория экскурсионного дела.

Цель занятия: изучить теорию экскурсионного дела.

Содержание занятия: Экскурсия, ее сущность. Признаки экскурсии: продолжительность, наличие экскурсовода, группы, объектов. Функции экскурсии: информационная, образовательная, воспитательная. Классификация экскурсий. Понятие классификации. Признаки классификации: по содержанию, по составу участников, по месту проведения, по форме проведения, по способу передвижения. Особенности тематических и обзорных экскурсий. Экскурсия как форма учебной работы: экскурсия-консультация, экскурсия-демонстрация, экскурсия-урок.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт работы в малых группах и исследования, работы с литературными источниками.

Практическое занятие 3-6

Вид практического занятия: семинар-практикум.

Тема занятия: Методика проектирования экскурсии.

Цель занятия: изучить методику проектирования экскурсии.

Содержание занятия: Предварительная работа над экскурсией: выбор темы, определение источников информации, отбор и классификация экскурсионных объектов. Непосредственная работа над экскурсией: составление схемы маршрута, работа над текстом экскурсии, составление методической разработки к экскурсии, проведение учебной экскурсии. Подготовка новой экскурсии проходит три основных ступени: Предварительная работа – подбор материалов для будущей экскурсии, их изучение (т. е. процесс накопления знаний по данной теме, определение цели и задач экскурсии). Одновременно с этим происходит отбор объектов, на которых будет построена экскурсия. Непосредственная разработка самой экскурсии включает в себя: составление экскурсионного маршрута; обработку фактического материала; работу над содержанием экскурсии, ее основной частью, состоящей из нескольких основных вопросов; написание контрольного текста; работу над методикой проведения экскурсии; выбор наиболее эффективных методических приемов показа и рассказа во время проведения экскурсии; подготовку методической разработки новой экскурсии; написание экскурсоводами индивидуальных текстов. Заключительная ступень – прием (защита) экскурсии на маршруте.

Практические навыки: навыки методики проектирования экскурсии.

Практическое занятие 7-10

Вид практического занятия: семинар-практикум.

Тема занятия: подготовка технологической карты экскурсии.



Цель занятия: изучить принципы подготовки технологической карты экскурсии.

Содержание занятия: Понятие технологической карты. Значение технологической карты экскурсии. Порядок заполнения технологической карты экскурсии. Внесение изменений в технологическую карту экскурсии.

Практические навыки: навыки подготовки и заполнения технологической карты экскурсии.

Практическое занятие 11

Вид практического занятия: семинар-практикум.

Тема занятия: Методика проведения экскурсии.

Цель занятия: изучить методику проведения экскурсии.

Содержание занятия: Сущность показа и рассказа в экскурсионном процессе. Особенности показа и рассказа на экскурсии. Сочетание показа и рассказа. Методические приемы проведения экскурсии. Приемы показа и рассказа. Выбор и использование приемов показа и рассказа. Техника проведения экскурсии.

Практические навыки: навыки методики проведения экскурсии.

Практическое занятие 12

Вид практического занятия: семинар-практикум.

Тема занятия: Подготовка и проведение отдельных видов экскурсий.

Цель занятия: изучить особенности подготовки и проведения отдельных видов экскурсий.

Содержание занятия: Виды экскурсий: учебные, внешкольные, общеобразовательные. Требования к экскурсоводам школьно-молодежных секций: знание психологии детей, коммуникабельность, внимательность, знание школьных программ. Проведение подготовительной работы перед экскурсией: беседы с детьми и родителями, встречи с учителями, оформление стенда с тематикой экскурсий. Правила безопасности при организации экскурсий для детей. Классификация различных групп населения: иногородние жители, отдыхающие на турбазах, в здравницах, молодежные группы. Учет классификационных признаков экскурсантов при составлении экскурсионных программ.

Практические навыки: навыки подготовки отдельных видов экскурсий.

Семинарское занятие 13

Вид семинарского занятия: групповое обсуждение.

Тема занятия: Роль российских музеев в реализации современных методов разработки и проведения экскурсий.

Цель занятия: изучить роль российских музеев в реализации современных методов разработки и проведения экскурсий.

Содержание занятия: Музей как научно-исследовательское и научно-просветительное учреждение, нацеленное на сохранение, изучение и популяризацию природного и культурного наследия. Музеи в системе туристских ресурсов и их особенности. Музеи и выставки как основной объект посещения в составе сложной экскурсии. Принципы включения музеев в маршрут и программу экскурсии. Коллекции, экспозиции и формы научно-просветительной работы российских музеев. Современные музейные технологии.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт работы в малых группах и исследования, работы с литературными источниками.

Семинарское занятие 8.

Вид семинарского занятия: групповое обсуждение.

Тема занятия: Требования к профессии экскурсовода.



Цель занятия: изучить требования к профессии экскурсовода.

Содержание занятия: Основные требования, предъявляемые к экскурсоводу. Образовательный уровень, знание экскурсионного дела, педагогики, психологии, логики, специальных дисциплин по тематике экскурсий.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт работы в малых группах и исследования, работы с литературными источниками.

Семинарское занятие 9.

Вид семинарского занятия: групповое обсуждение

Тема занятия: Личность экскурсовода

Цель занятия: изучить личность экскурсовода.

Содержание занятия: Феномен творчества. Структура творческого-Я. Диагностика творческих способностей экскурсовода. Технологии развития творческого потенциала личности. Функции и должностные обязанности экскурсовода. Культура речи экскурсовода. Методика формирования культуры речи экскурсовода. Технологии постановки речи экскурсовода. Речевые тактики. Риторика. Искусство публичного выступления. Имидж экскурсовода.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт работы в малых группах и исследования, работы с литературными источниками.

Семинарское занятие 10.

Вид семинарского занятия: групповое обсуждение

Тема занятия: Формирование профессионального мастерства экскурсовода

Цель занятия: изучить этапы и принципы формирования профессионального мастерства экскурсовода.

Содержание занятия: Виды мастерства в экскурсионной работе: педагогическое, лекторское, экскурсоводческое. Экскурсоводческое мастерство как единство трех экскурсионных компонентов: экскурсовод, экскурсант, объект. Слагаемые мастерства: общая культура, кругозор, эрудиция, знание темы и т.д.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт работы в малых группах и исследования, работы с литературными источниками.

Семинарское занятие 11.

Вид семинарского занятия: групповое обсуждение

Тема занятия: Подготовка экскурсоводов и повышение их квалификации

Цель занятия: изучить этапы и принципы подготовки экскурсоводов, повышение их квалификации

Содержание занятия: Базовые ценности личности экскурсовода. Базовые и профессиональные компетенции экскурсовода. Роль методической работы в деятельности экскурсовода. Постоянное повышение квалификации как необходимое условие успешной работы экскурсовода.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт работы в малых группах и исследования, работы с литературными источниками.

Практическое занятие 12

Вид практического занятия: семинар-практикум

Тема занятия: Виды туристско-экскурсионных учреждений. Структура и основные направления деятельности экскурсионного учреждения



Цель занятия: изучить виды туристско-экскурсионных учреждений, структуру и основные направления деятельности экскурсионного учреждения

Содержание занятия: Предоставление туристских и экскурсионных услуг как средство удовлетворения потребностей человека. Составляющие экскурсионного обслуживания. Формы экскурсионного обслуживания.

Практические навыки: навыки формирования основных направлений деятельности экскурсионного учреждения.

Практическое занятие 13

Вид практического занятия: семинар-практикум

Тема занятия: Показатели деятельности экскурсионного учреждения

Цель занятия: изучить показатели деятельности экскурсионного учреждения

Содержание занятия: Экскурсионный менеджмент. Работа туристской фирмы по формированию комплексного туристско-экскурсионного продукта. Задачи пропаганды и рекламы туристско-экскурсионных услуг. Показатели экскурсионного обслуживания. Средства увеличения объема оказания экскурсионных услуг.

Практические навыки: навыки учета показателей деятельности экскурсионного учреждения в процессе выполнения задач профессиональной деятельности.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы; перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень информационных справочных систем

8.1. Основная литература

9. Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2019. URL.: <https://znanium.com/catalog/document?id=367301>

10. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2019. - <https://znanium.com/catalog/document?id=335952>

11. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: как его организовать и правильно провести: Учебник. М.: НИЦ Инфра-М. 2020.: <https://znanium.com/catalog/document?id=354529>

12. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. URL.: <https://znanium.com/catalog/document?id=355980>

13. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие для вузов / под общ. ред. проф. Ю. Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. —URL: <https://znanium.com/catalog/product/1039259>

8.2. Дополнительная литература

14. Сервисная деятельность: Учебное пособие / Велединский В.Г. М.: КНОРУС, 2018. – <https://www.book.ru/book/926035>

15. Сервисная деятельность: Учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2020. <https://znanium.com/catalog/document?id=357472>

16. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. Теория процессного управления: Монография. М.: НИЦ Инфра-М.2021. Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=367389>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1 Электронная библиотечная система Znanium.com



- 2 book.ru (ЭБС)
- 3 Официальный сайт Ростуризма РФ <http://www.russiatourism.ru/>

8.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. Профессиональная база данных «Открытые данные Ростуризма – наборы данных»: <http://opendata.russiatourism.ru/opendata>
4. Профессиональная база данных «Реестр инновационных продуктов, технологий и услуг, рекомендованных к использованию в Российской Федерации» <https://innoprod.startbase.ru/>
5. Справочно-правовая система «Консультант+» <http://www.consultant.ru>
6. Интернет-версия справочно-правовой системы "Гарант" (информационно-правовой портал "Гарант.ру"): <http://www.garant.ru/>
7. Информационная справочная система «Унифицированные туристские паспорта регионов РФ»: <http://utp.nbcrs.org/>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

В соответствии с учебным планом направления 43.03.02 «Туризм» профиль «Технология и организация услуг на предприятиях индустрии туризма» освоение дисциплины осуществляется в процессе аудиторной (занятия лекционного типа, занятия семинарского типа) и самостоятельной работы студентов, итоговое оценивание которой осуществляется в форме, установленной для промежуточной аттестации по дисциплине.

Изучение дисциплины осуществляется в форме учебных занятий под руководством профессорско-преподавательского состава и самостоятельной подготовки обучающихся. Основными видами учебных занятий по изучению данной дисциплины являются: занятие лекционного типа, занятия семинарского типа и иные формы проведения занятий, в том числе в активной и интерактивной форме. При проведении учебных занятий используются элементы классических и современных педагогических технологий.

Занятия лекционного типа направлены на овладение преимущественно теоретическими аспектами дисциплины, на основе которых формируются заявленные компетенции.

На лекциях излагаются темы дисциплины, предусмотренные рабочей программой, акцентируется внимание на наиболее принципиальных и сложных вопросах дисциплины, устанавливаются вопросы для самостоятельной проработки. Конспект лекций является базой при подготовке к занятиям семинарского типа, промежуточной аттестации, а также для самостоятельной научной деятельности. Занятия лекционного типа организуются преимущественно по потокам.

Занятия семинарского типа имеют целью овладение преимущественно практическими аспектами дисциплины (соответствующими навыками и умениями), более глубокому пониманию теоретического материала учебной дисциплины, развитию, формированию и становлению различных уровней составляющих профессиональной компетентности студентов, а также развитие личностных качеств и способностей, необходимых для формирования заявленных компетенций.

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы студентов является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научной литературой, необходи-



мыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы студентов являются:

- овладение закрепление знаний, полученных обучающимися в процессе занятий лекционного типа и семинарского типа;
- формирование навыков работы с периодической, научной литературой;
- наработка профессиональных навыков;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого студента.

10. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):

Учебные занятия по дисциплине проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащенных соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования	Приспособленность помещений для использования инвалидами и лицами с ОВЗ
Занятия лекционного типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекторное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет
Занятия семинарского типа	Учебная аудитория. Специализированная учебная мебель. ТСО: Переносное видеопроекторное оборудование. Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеомониторы, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет". Доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеомониторы, переносная



	рабочей программой.	индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Интерактивный компьютерный класс. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. ТСО: Видеопроекторное оборудование. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Специализированные рабочие места, одноместные парты, расширенные проходы между рядами, звукоусиливающая аппаратура, электронные видеувеличители, переносная индукционная петля, пандус, клавиатура со шрифтом Брайля.
Самостоятельная работа обучающихся	Научно-техническая библиотека. Читальный зал. Помещение для самостоятельной работы. Специализированная учебная мебель. Автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет». Интерактивная доска. Лицензионное программное обеспечение: в соответствии с рабочей программой.	Нет