



УТВЕРЖДЕНО:
Учёным советом Высшей школы туризма
и гостеприимства

Протокол №7 от 14 октября 2022 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ДИСЦИПЛИНЫ**

***Б1.В.ДВ.1.1 «ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ ЭКСКУРСИОННОГО
БИЗНЕСА В ЭКОНОМИКЕ ВПЕЧАТЛЕНИЙ»***

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы *магистратуры*

по направлению подготовки: *43.04.02 Туризм*

направленность (профиль): *Экономика впечатлений
в экскурсионной индустрии*

Квалификация: *магистр*
Год начала подготовки: *2023*

Разработчик (и):

должность	учёная степень и звание, ФИО
профессор	д-р геогр.н., доц. Афанасьев Олег Евгеньевич

Рабочая программа согласована и одобрена руководителем ОПОП:

должность	учёная степень и звание, ФИО
профессор	д-р экон.н., проф. Бушуева Ирина Викторовна



1. Аннотация рабочей программы дисциплины (модуля) Б1.В.ДВ.1.1 «Организация и технологии экскурсионного бизнеса в экономике впечатлений»

Дисциплина относится к первому блоку, части, формируемой участниками образовательных отношений, элективным дисциплинам программы магистратуры направления подготовки 43.04.02 Туризм, направленности (профиля) «Экономика впечатлений в экскурсионной индустрии».

Изучение дисциплины базируется на знаниях, сформированных в процессе изучения основ менеджмента организаций в рамках курса бакалавриата, а также на знаниях, умениях и навыках, полученных в ходе освоения дисциплины «Нормативно-правовые основы туристско-экскурсионной деятельности».

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

- ПК-1 – способен организовать и реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений, в части индикаторов достижения компетенции
- ПК-1.1 – определяет концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений;
- ПК-1.2 – организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации;
- ПК-1.3 – реализует экскурсионную деятельность.

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с формированием и развитием научных представлений об экономике впечатлений, ее структурных составляющих, и вызовах, которые она формирует на практике для предприятий и организаций индустрии туризма и гостеприимства. Дисциплина включает два тематических модуля. Первый модуль «Концепции бизнеса в экономике впечатлений» посвящён ознакомлению обучающихся с теоретическими положениями экономики впечатлений, предпосылками и следствиями её развития, дифференциации, особенностей и составляющий туристско-экскурсионной отрасли в ней. В процессе изучения этого раздела отрабатываются навыки и формируется способность формулировать концепцию современного туристско-экскурсионного предприятия, разрабатывать эффективную стратегию в части создания, обеспечения и развития сервисов для туристов и экскурсантов, а также персонализации предлагаемого продукта. Второй модуль «Формирование сервисной среды в сфере экономики впечатлений» посвящён изучению практических подходов к разработке сервисной среды и управлению ею. В этом тематическом модуле акцент делается на развитии навыков и формировании готовности обучающихся к проектированию сервисной среды предприятия туристско-экскурсионной индустрии.

Программой дисциплины предусмотрено использование активных и интерактивных форм обучения: лекции-дискуссии; заслушивания и обсуждения докладов с презентациями, деловой игры, разбора Case-study, а также самостоятельная работа обучающихся.

Общая трудоёмкость освоения дисциплины составляет 4 зачётных единицы, 144 ч., занятия лекционного типа – 8 ч., занятия семинарского типа – 6 ч., самостоятельная работа обучающихся – 124 ч., 4 ч. консультаций, 2 ч. промежуточная аттестация в форме зачёта с оценкой (4 семестр). Преподавание дисциплины ведётся на 2 курсе, в 3 и 4 семестрах.

Предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости в форме коллоквиума, защиты индивидуального (группового) проекта, промежуточная аттестация в форме зачёта с оценкой (4 семестр).



Результаты изучения дисциплины должны быть использованы при прохождении преддипломной практики, а также при подготовке к ГИА.

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

№ пп	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1	ПК-1	способен организовать и реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений, в части индикаторов достижения компетенции
2	ПК-1.1	определяет концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений;
3	ПК-1.2	организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации;
4	ПК-1.3	реализует экскурсионную деятельность

3. Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Изучение дисциплины базируется на знаниях, сформированных в процессе изучения основ менеджмента организаций в рамках курса бакалавриата, а также на знаниях, умениях и навыках, полученных в ходе освоения дисциплины «Нормативно-правовые основы туристско-экскурсионной деятельности».

Результаты изучения дисциплины должны быть использованы при прохождении преддипломной практики, а также при подготовке к ГИА.

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 трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единицы/ 144 акад.часов (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам)

№ п/п	Виды учебной деятельности	Всего	Семестры	
			3	4
1	Контактная работа обучающихся с преподавателем	20	4	16
	в том числе:			
1.1	Занятия лекционного типа	8	2	6
1.2	Занятия семинарского типа, в том числе:	6	–	6
	<i>Практическая подготовка</i>	-	–	-
	<i>Семинары</i>	4	–	4
	<i>Лабораторные работы</i>	–	–	–
	<i>Практические занятия</i>	–	–	–
1.3	Консультации	2	2	2
1.4	Форма промежуточной аттестации	2 зачет с оценкой	–	2 зачет с оценкой
2	Самостоятельная работа обучающихся	124	32	92
3	Общая трудоемкость час з.е.	144	36	108
		4	1	3



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

Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практической подготовки, 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			
Семестр 1														
1. Концепции бизнеса в экономике впечатлений	Теоретические положения экономики впечатлений	2	Лекция-дискуссия							2	групповая	32	Работа с литературными и Интернет-источниками	
	Семестр 2													
	Развитие экономики впечатлений и ее отраслевой состав					1	Case-Study, проблемное обсуждение					8	Подготовка докладов и презентаций к семинару	
	Управленческие аспекты экономики впечатлений	2	Case-лекция									8	Обработка ситуативных задач. Разбор Case-study	
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1	Семинар «Развитие экономики впечатлений и ее отраслевой состав» (Критерии оценивания: разбор Case-Study, участие в проблемном обсуждении результатов) – max 10 баллов												
	Менеджмент и маркетинг как инструменты экономики впечатлений												6	Работа с литературными и Интернет-источниками
	Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями					1	Семинар - заслушивание и обсуждения докладов с презентациями						8	Работа с литературными и Интернет-источниками
	Основные функции менеджмента в индустрии впечатлений. Построение системы менеджмента туристско-экскурсионного предприятия												8	Подготовка докладов и презентаций к семинару
	Концепция сервисной среды в современной экономике впечатлений	2	Лекция-дискуссия										8	Обработка ситуативных задач. Разбор Case-study
КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2	Семинар «Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями» (Критерии оценивания: участие в работе семинара, выступление с докладом и презентацией, участие в обсуждении докладов) – max 10 баллов													



Наименование раздела	Наименование тем лекций, практических работ, лабораторных работ, семинаров, практической подготовки, 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. Формирование сервисной среды в сфере экономики впечатлений	Проектирование сервисной среды на предприятии экскурсионного бизнеса с учетом принципов и подходов экономики впечатлений											8	Работа с литературными и Интернет-источниками
	Оценка сервисной среды в экскурсионном бизнесе	2	Лекция с мультимедийным сопровождением									6	Изучение зарубежных практик
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3	Семинар в форме деловой игры на тему «Проектирование сервисной среды на предприятии экскурсионного бизнеса с учетом принципов и подходов экономики впечатлений» (Критерии оценивания: подготовка и участие в деловой игре, исполнение определенной роли, аргументированные суждения, правильное обоснование и аргументация роли) – max 10 баллов											
	Методика сервисного аудита. Проведение сервисного аудита предприятия экскурсионного бизнеса											8	Работа с литературными и Интернет-источниками
	Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды					2	Разбор Case-Study. Семинар с обсуждением					8	Обработка ситуативных задач. Разбор Case-study
	Исследования сервисной среды на различных уровнях экономики											6	Изучение зарубежных практик
	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4	Семинар в форме разбора Case-Study и коллективного обсуждения на тему: «Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды» (Критерии оценивания: подготовка и активное участие в семинаре, подбор и представление case-study, разбор представленной ситуации, выводы и аргументация по ситуации) – max 35 баллов											
Консультации									2	Групповая	10	Подготовка к промежуточной аттестации	
Промежуточная аттестация (зачет с оценкой) – 2 ч.													



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	
1	Теоретические положения экономики впечатлений	Основная литература 1. Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. – М.: ИНФРА-М, 2022. 383 с. URL: https://znanium.com/catalog/product/1841707 2. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учеб. пособ. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2022. URL: https://znanium.com/catalog/product/1836717 3. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: Учеб. М.: НИЦ Инфра-М. 2022. URL: https://znanium.com/catalog/product/1843634 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/product/1039259 5. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : Учеб. пособ. для вузов / Под ред. Ю.Б. Башина. М.: Вузовский учеб.: ИНФРА-М, 2022. URL: https://znanium.com/catalog/product/1830693 Дополнительная литература 6. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учеб. пособ. М.: КНОРУС, 2022. 175 с. URL: https://book.ru/book/943061 7. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность: Учеб. М.: НИЦ Инфра-М, 2020. 202 с. URL: https://znanium.com/catalog/product/1087820 8. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. Теория процессного управления: Монография. М.: НИЦ Инфра-М, 2021. 118 с. URL: https://znanium.com/catalog/product/1209854	
	Развитие экономики впечатлений и ее отраслевой состав		8
	Управленческие аспекты экономики впечатлений		8
	Менеджмент и маркетинг как инструменты экономики впечатлений		6
	Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями		8
	Основные функции менеджмента в индустрии впечатлений. Построение системы менеджмента		8
	Концепция сервисной среды в современной экономике впечатлений		8
2	Проектирование сервисной среды на предприятии экскурсионного бизнеса с учетом принципов и подходов экономики впечатлений	8	
	Оценка сервисной среды в экскурсионном бизнесе	6	
	Методика сервисного аудита. Проведение сервисного аудита предприятия экскурсионного бизнеса	8	
	Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды	8	
	Исследования сервисной среды на различных уровнях экономики	6	
3	Подготовка к промежуточной аттестации (зачет с оценкой)	10	



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

Индекс компетенции и её содержание	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	В результате изучения раздела дисциплины, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:			
		знать	уметь	владеть	
ПК-1. Способен организовать и реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений	ПК-1.1 Определяет концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений	Концептуальные основы парадигмы экономики впечатлений, принципы разработки концепции и стратегии развития экскурсионного бизнеса в контексте экономики впечатлений	Разработать стратегию и план развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений	Методологией построения концепции, разработки стратегии и плана развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений	
	ПК-1.2 Организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации	2. Формирование сервисной среды в сфере экономики впечатлений	Организационные основы экскурсионного бизнеса, функции и принципы построения системы менеджмента в индустрии впечатлений	Организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг и экскурсионного обслуживания с учетом актуальных требований к экскурсоводам и к экскурсионной деятельности	Методами организации экскурсионной деятельности, принципами построения системы менеджмента экскурсионной организации в индустрии впечатлений
	ПК-1.3 Реализует экскурсионную деятельность		Методологию и технологии экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений	Реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий	Навыками реализации экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий



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
Знание концептуальных основ парадигмы экономики впечатлений, принципов разработки концепции и стратегии развития экскурсионного бизнеса в контексте экономики впечатлений Умение разрабатывать стратегию и план развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений. Владение методологией построения концепции, разработки стратегии и плана развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений	Семинар в форме деловой игры (КТ-3), Семинар в форме разбора Case-Study и коллективного обсуждения (КТ-4)	Обучающийся демонстрирует знание и Концептуальные основы парадигмы экономики впечатлений, принципы разработки концепции и стратегии развития экскурсионного бизнеса в контексте экономики впечатлений. Обучающийся демонстрирует разрабатывать стратегию и план развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений.. Обучающийся демонстрирует владение методологией построения концепции, разработки стратегии и плана развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений	Развитие и закрепление способности организовать и реализовать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений
Знание организационных основ экскурсионного бизнеса, функций и принципов построения системы менеджмента в индустрии впечатлений. Умение организовывать деятельность по реализации экскурсионных услуг и экскурсионного обслуживания с учетом актуальных требований к экскурсоводам и к экскурсионной деятельности. Владение методами организации экскурсионной деятельности, принципами построения системы менеджмента экскурсионной организации в индустрии впечатлений	Семинар - заслушивание и обсуждения докладов с презентациями (КТ-2)	Обучающийся демонстрирует знание и понимание организационных основ экскурсионного бизнеса, функций и принципов построения системы менеджмента в индустрии впечатлений. Обучающийся демонстрирует умение организовывать деятельность по реализации экскурсионных услуг и экскурсионного обслуживания с учетом актуальных требований к экскурсоводам и к экскурсионной деятельности. Обучающийся демонстрирует владение методами организации экскурсионной деятельности, принципами построения системы менеджмента экскурсионной организации в индустрии впечатлений.	
Знание методологии и технологии экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений. Умение реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий. Владение навыками реализации экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий	Семинар в форме Case-Study с проблемным обсуждением (КТ-1)	Обучающийся демонстрирует знание и понимание методологии и технологии экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений. Обучающийся демонстрирует умение реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий. Обучающийся демонстрирует владение реализации экскурсионной деятельности в контексте экономики впечатлений с применением современных экскурсионных технологий	



Критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации

Порядок, критерии и шкала оценивания освоения этапов компетенций на промежуточной аттестации определяется в соответствии с Положением о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам магистратуры, реализуемым по федеральным государственным образовательным стандартам в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

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

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 35- или 10-балльной шкалы</i>	
Активность работы на занятии	10	3
Быстрота выполнения заданий	5	2
Краткость и чёткость изложения	5	1
Этика общения	5	1
Отбор информации	10	3
Штрафные баллы (нарушение правил выполнения кейса, некорректность поведения и т.д.)	- 1...5	-1...3
Итого:	35	10

Средство оценивания – деловая игра

Деловая / ролевая игра, игровое проектирование – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путём игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Игра как средство оценивания позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.

Составные части итоговой оценки за занятие с использованием технологии ролевой игры:



- 1) оценки эффективности участников в игре;
- 2) эффективности сформулированного участниками решения;
- 3) качество межгруппового взаимодействия и личностные качества участников.

Критерии оценивания работы по этапам занятия

<i>Наименование критерия</i>	<i>Максимальный балл при использовании 10-бальной шкалы</i>
Reaction – реакция обучаемых	2
Learning – изменение установок, улучшение знаний и совершенствование навыков участников	2
Behavior – изменение поведения участников (профессионального поведения, общения как его элемента)	2
Results – изменения, которые произошли в связи с тем, что участники прошли обучение, освоенные компетенции и способности по их практическому применению	2
Общая эффективность участия в игре	2
Штрафные баллы (нарушение правил ведения игры, некорректность поведения и т.д.)	- 1...5
Итого:	10

Средство оценивания – заслушивание докладов с презентацией

Шкала оценки уровня знаний, умений и навыков при презентации докладов

Критерии оценивания	баллы
Тема доклада раскрыта, сделаны нужные акценты, точно использован понятийный аппарат, корректно сформулирована цель и задачи доклада, освещена методология сбора, анализа и оценки информации, приведено не менее 4 аналоговых кейс-практик, обоснован вывод. Используются современные методы обработки и представления данных. Иллюстративный (презентация) материал раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других обучающихся.	8-10
Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 3 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не полностью освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других обучающихся.	5-7
Тема доклада раскрыта частично, приведено не менее 2 аналоговых кейс-практик, в содержании не выделены основные смысловые точки, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал не полностью раскрывает все ключевые позиции доклада. Использована не актуальная информация. Студент смог аргументированно ответить на часть вопросов преподавателя и других обучающихся.	3-5
Тема доклада не раскрыта, не сформулирована авторская позиция по теме доклада, не сформулирована цель и задачи доклада, не освещена методология сбора, анализа и оценки информации. Иллюстративный (презентация) материал отсутствует. Использована устаревшая информация. Студент не смог аргументированно ответить на вопросы преподавателя и других обучающихся. Либо работа не выполнена.	0-2



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.

Номер недели семестра	Раздел дисциплины, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
1-2	1. Концепции бизнеса в экономике впечатлений	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1 Семинар - разбор Case-Study КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2 Семинар – заслушивание докладов с презентацией	Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время. Основным требованием к выполнению является полное и содержательное изложение мнения по материалу в устной форме и в виде представления доклада, сопровождаемого презентацией. Участие в обсуждении докладов
3-4	2. Формирование сервисной среды в сфере экономики впечатлений	КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3 Семинар в форме деловой игры КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4 Семинар в форме разбора Case-Study и коллективного обсуждения	Текущий контроль осуществляется в специально отведенное на занятиях семинарского типа время. Основным требованием к выполнению является подготовка к деловой игре и активное участие в ее проведении; подготовка не менее 2-х кейс-практик и их представление на занятии, участие в обсуждении вопросов семинара

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 1

1. Занятие семинарского типа. Тема занятия: Развитие экономики впечатлений и ее отраслевой состав. Вид занятия: *семинар* в форме разбора Case-Study с проблемным обсуждением.

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 2

2. Занятие семинарского типа. Тема занятия: Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями. Вид занятия: *семинар* в форме заслушивания и обсуждения докладов с презентациями.

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 3

3. Занятие семинарского типа. Тема занятия: Проектирование сервисной среды на предприятии экскурсионного бизнеса с учетом принципов и подходов экономики впечатлений. Вид занятия: *семинар* в форме деловой игры.

КОНТРОЛЬНАЯ ТОЧКА 4

4. Занятие семинарского типа. Тема занятия: Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды. Вид занятия: *семинар* в форме разбора Case-Study и коллективного обсуждения.



**Фонды оценочных средств (ФОС) для диагностических работ по дисциплине
Б1.В.ДВ.1.1 «ОРГАНИЗАЦИЯ И ТЕХНОЛОГИИ ЭКСКУРСИОННОГО БИЗНЕСА
В ЭКОНОМИКЕ ВПЕЧАТЛЕНИЙ»**

Компетенции и их индикаторы, формирование которых оценивается в ФОС:

- ПК-1 – Способен организовать и реализовывать экскурсионную деятельность в контексте экономики впечатлений, в части индикаторов достижения компетенции:
- ПК-1.1 – определяет концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений
- ПК-1.2 – организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации
- ПК-1.3 – реализует экскурсионную деятельность.

ЗАДАНИЯ

ПК-1.1 – определяет концепцию и стратегию развития экскурсионной организации в контексте экономики впечатлений

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

1) К субъектам, обеспечивающим безопасность туристов, относят:

- А. Правительство, МИД, МЧС, туроператоров, авиаперевозчиков, другие органы исполнительной власти в пределах их компетенции, страховые компании
- Б. Экскурсоводов, гидов-переводчиков, турменеджеров, ассистентов экскурсовода и других ответственных за организацию туристского (экскурсионного) путешествия лиц в пределах их компетенции
- В. Туристские компании, туристские операторы, экскурсионные бюро, музейные учреждения, любые юридические лица, участвующие в организации туристского (экскурсионного) путешествия лиц
- Г. Всех перечисленных выше субъектов экономической и административной деятельности в пределах их компетенции

2) Предложение туристского продукта или экскурсионной услуги, адресованное неопределённому кругу лиц, содержащееся в рекламе, описаниях, справочниках и реализованное иными способами, установленными законодательством Российской Федерации, если оно содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта, признается:

- А. Франшизой
- Б. Кампанией по брендингу
- В. Публичной офертой
- Г. Лотереей

3) Выберите верное утверждение. В хозяйственной деятельности, направленной на оказание экскурсионных услуг:

- А. Участвуют туристские фирмы, гиды-переводчики и экскурсоводы, транспортные предприятия, музеи, промышленные и научные центры
- Б. Участвуют только транспортные предприятия, музеи, промышленные и научные центры
- В. Участвует только туроператор



Г. Участвует только турагент

- 4) Туристский маршрут, имеющий особое значение для развития внутреннего туризма и въездного туризма, называется:
- А. Межрегиональным туристским маршрутом
 - Б. Территориальным (или муниципальным) туристским маршрутом
 - В. Национальным туристским маршрутом
 - Г. Всероссийским туристским маршрутом
- 5) Трудовые функции по разработке программ экскурсионного обслуживания выполняет:
- А. Экскурсовод (гид), гид-переводчик
 - Б. Ассистент экскурсовода
 - В. Организатор экскурсий
 - Г. Агент по приёму и обработке заказов на экскурсии

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

- 1) Что понимают под понятием «Жизненный цикл экскурсионного продукта»? Кратко опишите его и изобразите схематически с выделением основных циклов.
- 2) Какие возможны формы занятости для экскурсовода в отрасли?
- 3) Какие возможности предоставляет экскурсоводу регистрация в качестве самозанятого?
- 4) По каким кодам деятельности согласно ОКВЭД (общероссийский классификатор видов экономической деятельности) можно зарегистрировать экскурсионный бизнес?
- 5) В процессе построения бизнес-модели туристско-экскурсионной компании (проекта) для чего обозначается и какие дает возможности ответ на вопрос «Где вы находите клиентов?» Приведите пример.
- 6) Дайте определение понятия «Франчайзинг» как формы организации экскурсионного бизнеса.
- 7) Из каких стадий состоит технология выявления запросов потенциальной экскурсионной аудитории?
- 8) Дайте определение понятию «Портрет потребителя экскурсионной услуги». Зачем и как его составляют?
- 9) Что понимают под понятием «Продвижение туристско-экскурсионной услуги»? От чего зависит выбор каналов продвижения и их успешность?
- 10) Что понимают под понятием «Контент-маркетинг» и как его можно использовать в процессе реализации туристско-экскурсионного бизнес-проекта?



ПК-1.2 – организует деятельность по реализации экскурсионных услуг, формированию и реализации кадровой политики экскурсионной организации

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

- 1) Виды экскурсионного обслуживания по способу передвижения:
 - А. Городские, загородные, музейные, производственные, комбинированные экскурсии
 - Б. Пешеходные, транспортные, комбинированные экскурсии
 - В. Экскурсии на открытом пространстве, в закрытых помещениях
 - Г. Групповые, индивидуальные экскурсии

- 2) Многотемные экскурсии, в ходе которых осуществляется показ множества различных объектов, события излагаются крупным планом, хронологические рамки, как правило, от первого упоминания города в истории до наших дней называют:
 - А. Тематическая экскурсия
 - Б. Экскурсия-прогулка
 - В. Обзорная экскурсия
 - Г. Комбинированная экскурсия

- 3) Выберите правильный вариант начала экскурсии:
 - А. Представиться. Если это автобусная экскурсия - представить водителя
 - Б. Сообщить о теме, продолжительности экскурсии, месте ее завершения
 - В. Рассказать о правилах безопасности на маршруте
 - Г. Все вышеперечисленное

- 4) Что не является признаком экскурсии?
 - А. Наличие транспорта
 - Б. Наличие экскурсовода
 - В. Наличие экскурсантов
 - Г. Протяжённость по времени от 45 минут до 24 часов

- 5) В программе заявлена продолжительность экскурсии - 2 часа. Это значит, что:
 - А. Необходимо полностью пройти маршрут и завершить экскурсию через 2 часа в месте, указанном в программе
 - Б. Экскурсовод может значительно увеличить продолжительность экскурсии по своему усмотрению, если он не уложился в отведённое программой время
 - В. Экскурсовод может значительно сократить время экскурсии по своему усмотрению, если он устал
 - Г. Экскурсовод может сделать непредусмотренный перерыв в ходе экскурсии, пусть это и приведёт к несоблюдению продолжительности экскурсии

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

- 1) Опишите сценарий правильного завершения экскурсии.

- 2) Турист задал экскурсоводу вопрос, а экскурсовод не уверен в том, что знает правильный ответ. Какой выход из сложившейся ситуации предпочтителен?

- 3) Опишите, как правильно использовать паузы в экскурсии.



- 4) Должны ли дети быть пристегнутыми ремнями безопасности во время групповой перевозки детей экскурсионным автобусом?
- 5) Если один или несколько экскурсантов опаздывают к моменту начала экскурсии, как должен поступить экскурсовод?
- 6) Несет ли туристско-экскурсионная компания и/или экскурсовод ответственность за забытые или утерянные личные вещи туриста (экскурсанта) во время проведения экскурсии?
- 7) Во время экскурсии по городскому парку с уникальными представителями флоры, экскурсовод рассказал о целебном свойстве коры одного из высаженных здесь деревьев. Один из экскурсантов при этом попытался взять себе на память или с целью апробации этих свойств кусочек коры дерева с собой. Как должен поступить при этом экскурсовод?
- 8) Во время движения экскурсионного автобуса в салоне стало душно. Экскурсанты самостоятельно не смогли открыть крышку люка для проветривания. Как должны поступить экскурсанты в таком случае?
- 9) На каком этапе организации и проведения экскурсии экскурсанты должны быть уведомлены о специфических правилах поведения, обусловленных особенностями местности, посещаемых объектов?
- 10) Кто должен следить за поведением несовершеннолетних детей экскурсантов, соблюдением ими правил и норм общественного порядка, нести ответственность за их жизнь и здоровье во время проведения экскурсии?
- 11) К какому типу источников опасности во время экскурсий относятся вооруженные мятежи и конфликты, террористические акты, преступления и иные посягательства на жизнь, здоровье и имущество туристов, межнациональные, межконфессиональные и региональные конфликты, сопровождающиеся насильственными действиями в отношении туристов?
- 12) Каким образом обеспечивается задача снижения риска травмоопасности во время обзорной автобусной экскурсии?
- 13) Дайте определение понятию «психофизиологическая опасность» туристско-экскурсионной услуги:
- 14) Дайте определение понятию «Безопасность туристско-экскурсионной услуги»:
- 15) Как экскурсоводу следует управлять группой экскурсантов/туристов во время движения на пешеходной экскурсии?

ПК-1.3 – реализует экскурсионную деятельность

ЗАДАНИЯ ЗАКРЫТОГО ТИПА

- 1) На загородных автобусных экскурсиях экскурсовод имеет право отдыха:
А. 20 минут в течении 2 часов



- Б. 15 минут в течении 1 часа
В. На время остановок по пути следования
Г. Только после окончания экскурсии
- 2) При выходе из автобуса во время остановок экскурсовод:
А. Выходит первым, указывая дальнейшее направление группе
Б. Выходит последним, дожидаясь выхода последнего экскурсанта
В. Выходит в общей группе экскурсантов
Г. Ждет в автобусе пока водитель не выберет место стоянки
- 3) К приему зрительной реконструкции относится:
А. Разбор архитектурных особенностей объекта
Б. Восстановление первоначального облика объекта
В. Детальное изучение элементов декора здания
Г. Сравнение с окружающими объектами
- 4) Какие источники можно использовать для составления контрольного текста экскурсии?
А. Любые книги, статьи и источники, которые удастся найти в Интернете
Б. Научно-популярную литературу
В. Только первоисточники: летописи, документы, письма, мемуары, дневники
Г. Первоисточники и источники, которые снабжены ссылками на первоисточник
- 5) Как соотносятся показ и рассказ в экскурсии?
А. В экскурсии должен преобладать рассказ, ведь посмотреть объекты экскурсанты могут самостоятельно
Б. В экскурсии рассказ не нужен, необходимы только краткие комментарии к показу, не надо мешать процессу зрительного восприятия
В. Показ в экскурсии необходим, а рассказ можно заменить живой дискуссией на тему экскурсии
Г. Необходимо гармонично сочетать в экскурсии показ и рассказ, показ первичен

ЗАДАНИЯ ОТКРЫТОГО ТИПА

- 1) При проведении экскурсий для школьных групп как правильно вести экскурсионный рассказ?
- 2) Опишите, как следует использовать числа в экскурсии?
- 3) Опишите, как возможно использовать мифы и легенды в экскурсионном тексте?
- 4) Как следует поступить экскурсоводу, если во время экскурсионного рассказа рядом раздастся посторонний шум: проезжающий мотоцикл, сирена пожарной машины, лай собак и т.п.?
- 5) Дайте определение понятию «Технологическая карта экскурсии»:
- 6) Опишите, что необходимо отразить в содержании технологической карты экскурсии?
- 7) Как экскурсоводу следует использовать «портфель экскурсовода»?



- 8) Как следует размещать экскурсионную группу у объекта показа?
- 9) Как следует проводить панорамный показ в экскурсии?
- 10) Как следует располагаться гида по отношению к группе во время демонстрации объекта?
- 11) Как следует использовать вопросы к экскурсантам во время экскурсии?
- 12) Зачем необходимы и как следует использовать логические переходы в экскурсии?
- 13) Какой подход к сложным темам (политика, религия, национальность, ограничение физических возможностей, гендерные вопросы и т.д.) следует использовать в экскурсии?
- 14) Что необходимо учитывать при составлении маршрута экскурсии?
- 15) Что позволяет экскурсоводу засвидетельствовать наличие нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида), гида-переводчика?

7.4. Содержание занятий семинарского типа

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.

1) *Семинарское занятие* – это оценочное средство (далее ОС), которое заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, проблемного учебного задания, направленного на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины (модуля), приобретение навыков овладения методами работы с информационными источниками с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнение задания семинара обучающиеся производят в ходе работы в малых группах, представляют в устной форме с презентацией полученных результатов.

2) *Практическое занятие* – это оценочное средство (далее ОС), которое заключается в выполнении обучающимися, под руководством преподавателя, комплекса учебных заданий по определённому алгоритму, направленных на усвоение научно-теоретических основ учебной дисциплины (модуля), приобретение практических навыков овладения методами практической работы с применением современных информационных и коммуникационных технологий. Выполнения практической работы обучающиеся производят в письменном виде.

Семинарские занятия проводятся с использованием активных и интерактивных форм обучения:

1. Метод кейсов (Case-box). Преподаватель готовит кейс, в котором содержится описание жизненной ситуации, а также набор фактических материалов, документов, связанных с ней. Обучающиеся работают в малых группах (по 3-5 человек). На основании представленных документов и описания они должны проанализировать ситуацию, разобраться в сути вопроса, выявить ключевые проблемы, предложить возможные основные и альтернативные решения, выбрать оптимальный вариант из имеющихся и аргументировать его. На следующей стадии



каждая группа представляет свои результаты анализа и вариант решения, затем проходит общая дискуссия, подведение итогов дискуссии и выбор лучшего решения. В ходе занятия с использованием данного метода происходит установление межпредметных связей, у обучающихся формируется аналитическое и системное мышление, навыки оценки альтернатив; навыки презентации результатов проведенного анализа; навыки оценки последствий, связанных с принятием решений. В ходе занятия с использованием данного метода у обучающихся вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и грамотно строить устную речь.

Характеристика ОС. Метод кейсов или метод конкретных ситуаций – метод активного проблемно-ситуационного анализа, основанный на обучении путем решения конкретных задач – ситуаций (решение кейсов).

Метод кейсов использует проблемные задания, в которых обучающимся предлагают осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, содержащую в себе необходимую, но неполную информацию для решения заданной проблемы. Потребность в применении кейс-измерителей обусловлена тем, что оценка функциональных компетенций не может сводиться к ответам на вопросы тестового характера, поскольку функциональные компетенции – это то, что человек должен уметь делать в трудовой сфере или решении логических задач. Описание функциональных компетенций, как правило, предполагает формулировки деятельностного типа: «способность формулировать цели, задачи и стратегии ..., выявлять тенденции..., строить прогнозы...». Наиболее эффективным способом их оценивания является решение кейсов (реальных проблемных ситуаций), основанных на совокупности ситуационных моделей, включающих формулирование проектов частных соглашений, договоров и сделок.

Метод кейсов относится к неигровым имитационным активным методам обучения. Непосредственная цель метода case-box – это совместными усилиями группы обучающихся проанализировать комплекс схожих проблемных ситуаций, возникающих при конкретном положении дел, и выработать практическое решение, а также оценить предложенные алгоритмы и выбрать лучшее в контексте поставленной проблемы.

Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями. Метод представляет собой специфическую разновидность исследовательской аналитической технологии, т.е. включает в себя операции исследовательского процесса, аналитические процедуры.

Решение кейса позволяет:

- организовать работу в группе (или подгруппах) и обеспечить взаимный обмен информацией;
- погрузить группу в профессиональную ситуацию, формировать эффект умножения знания;
- формировать многообразные личностные качества обучаемых;
- формировать проблему и пути ее решения на основании кейса;
- активизировать обучающихся, развивать аналитические и коммуникативные способности, оставляя их один на один с реальными ситуациями.

Применение кейс-технологии рекомендуется в целях:

- развития навыков анализа и критического мышления;
- изучения теории принятия управленческих решений на конкретных примерах;
- отработки типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;
- развития творческого мышления;
- развития навыков работы в команде.



2. Деловая игра. В ходе занятия происходит имитация принятия решений в различных ситуациях, осуществляемая по заданным правилам группой людей в диалоговом режиме по заранее обозначенной проблеме и на основании представленных документов. Затем происходит имитация (воспроизведение) реальной ситуации, в которой обучающиеся действуют в соответствии с обозначенной ролью. В ходе занятия с использованием данного метода у обучающихся вырабатывается способность к обобщению, анализу и восприятию информации. Способность к постановке цели и выбору путей ее достижения. Способность логически верно, аргументированно и грамотно строить устную речь.

Характеристика ОС. Ролевая игра – разновидность метода деловой игры, позволяющей определить: наиболее сложные для понимания вопросы, способность обучающихся применять теоретические положения к конкретным жизненным ситуациям, их навыки работы с лекционным и нормативным материалом.

Ролевая игра, игровое проектирование – совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Игра как средство оценивания позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Кроме того, игра как метод обучения и контроля используется для решения и оценки комплексных задач: усвоение нового и закрепления старого материала, формирования общекультурных компетенций, развития творческих способностей, эффективность командной работы, способность к совместному решению задач, а также выявить индивидуальный вклад каждого участника.

Таким образом, цели использования деловых игр определяют и критерии оценки ее результатов, проявляемых в виде демонстрации:

- владение междисциплинарным, комплексным знанием;
- навыков анализа и критического мышления;
- умений коммуникаций;
- ответственности за последствия принимаемых решений;
- умений в применении типовых схем выработки управленческих решений в проблемных ситуациях;
- творческого мышления;
- умений работы в команде.

Методика применения ОС и взаимосвязь с формируемыми компетенциями. Ролевая игра имеет своей целью научить обучающихся грамотно осуществлять построение ответа на заданный вопрос, обязательно ссылаясь на информационные источники, что формирует соответствующие этапы компетенции.

Обучающиеся должны проявлять активность в группе при анализе поставленной задачи, обеспечивать выработку принимаемого группой решения.

Критерии оценки эффективности участников в игре:

- предъявление каждым студентом своего понимания проблемы;
- появление у студентов нового смысла обсуждаемой проблемы;
- степень согласованности, возникающая при обсуждении проблемы.

Критерии эффективности сформулированного участниками решения:

- использование при выработке решений рекомендуемых (обязательных, если игра на освоение определенного учебного материал) приемов, методов;
- не превышение лимита времени;
- наличие в решении новизны, оригинальности, нестандартности; учет ограничений;
- рациональность принятого решения;

- наличие ошибок или противоречий в решении;
- техническая грамотность оформления решений (если требуется).

Критерии межгруппового взаимодействия:

- быстрота принятия решений;
- экспертиза решений других групп;
- аргументированность при защите своих решений;
- согласованность решения внутри группы;
- итоги соревновательности при проведении действий, входящих в канву игры.

Критерии оценки индивидуальных личностных качеств участников (по усмотрению преподавателя):

- эрудированность;
- принципиальность, честность, добросовестность;
- умение аргументировать и отстаивать свое решение;
- склонность к риску;
- умение использовать различные информационные источники (научную литературу, справочные материалы, нормативные документы);
- инициативность, исполнительность;
- самоорганизацию;
- культуру речи, коммуникабельность.

Тематика занятий семинарского типа

Тематическое содержание семинарских занятий, формы и виды заданий могут быть скорректированы или уточнены в соответствии с актуальными изменениями в отрасли, рабочим графиком и учебно-методическим планом работы преподавателя. Занятия семинарского типа могут быть проведены в форме выездного занятия с посещением объектов и предприятий отрасли по согласованию, крупных событийных мероприятий (выставки МИТТ, Интурмаркет, «Отдых», конгрессы туроператоров и т.п.). Семинарские занятия могут быть проведены в форме мастер-классов и кейс-сессий с ведущими экспертами – представителями отрасли в соответствии с утверждённым графиком их проведения.

Занятие семинарского типа 1 (2 ак. часа)

Вид практического занятия: *семинар* в форме разбора Case-Study с проблемным обсуждением

Тема и содержание занятия: Развитие экономики впечатлений и ее отраслевой состав.

Цель занятия: Изучить отраслевой состав экономики впечатлений, установить ее взаимосвязи с туристско-экскурсионной сферой.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт работы с кейсами, работы с литературными источниками.

Контрольные вопросы для обсуждения:

1. Каковы постулаты концепции «Сервисная экономика» и каковы ее взаимосвязи с «Экономикой впечатлений»?
2. В чем особенности построения и развития сервисного общества?
3. Назовите основные факторы развития сервисной экономики и сервисного общества.
4. Какова основная цель сервиса B2C? B2B? Какие можете привести примеры приемов обслуживания? Технологий?



Занятие семинарского типа 2 (2 ак.часа)

Вид практического занятия: *семинар* в форме заслушивания и обсуждения докладов с презентациями

Тема и содержание занятия: Основы сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями.

Цель занятия: Изучить особенности, типы и виды сервисного управления организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями, выявить наиболее эффективные формы сервисного управления для предприятий туристско-экскурсионной сферы.

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

Контрольные вопросы для обсуждения:

1. Какие основные сервисные технологии туристско-экскурсионного бизнеса Вы знаете?
2. Каковы инновационные подходы в туристско-экскурсионном обслуживании?
3. Какие новые технологии обслуживания на предприятиях туристско-экскурсионной индустрии Вы можете назвать?
4. Что такое кастомизация? Персонализация? Как эти концепции работают в туристско-экскурсионном бизнесе?

Занятие семинарского типа 3 (1 ак.час)

Вид практического занятия: *семинар* в форме деловой игры

Тема и содержание занятия: Проектирование сервисной среды на предприятии экскурсионного бизнеса с учетом принципов и подходов экономики впечатлений.

Цель занятия: Изучить особенности проектирования сервисной среды на предприятии экскурсионного бизнеса с учетом принципов и подходов экономики впечатлений, выявить наиболее эффективные проектные модели сервисной среды для предприятий туристско-экскурсионной отрасли.

Практические навыки: усвоение знаний по тематике, опыт решения проблемных ситуаций в моделируемой среде, работы с литературными источниками.

Контрольные вопросы:

1. Назовите основные показатели, характеризующие деятельность туристско-экскурсионного предприятия.
2. На основе каких показателей Вы построите мониторинг сервиса в туроператора / турагента / экскурсионного бюро / ТИЦа?
3. Назовите контактные зоны туристско-экскурсионного обслуживания.
4. Опишите основные факторы потребления туристско-экскурсионных услуг.

Занятие семинарского типа 4 (1 ак.час)

Вид практического занятия: *семинар* в форме разбора Case-Study и коллективного обсуждения

Тема и содержание занятия: Современные технологии обслуживания и проектирования сервисной среды.

Цель занятия: Изучить технологии обслуживания и проектирования сервисной среды на предприятии туристско-экскурсионного бизнеса с учетом принципов и подходов экономики впечатлений.

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

Контрольные вопросы для обсуждения:



1. Где находит место аутсорсинг в туристско-экскурсионном бизнесе?
2. Каков инструментарий сервисного аудита туристско-экскурсионной компании?
3. Определите ключевые элементы программы сервисного аудита туристско-экскурсионной организации.
4. Как построить стратегию развития сервисной среды в соответствии с потребностями потребителей?
5. Как можно персонализировать туристско-экскурсионный продукт?
6. Какие технологии/уровни персонализации туристско-экскурсионного продукта Вы знаете?

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, 2022. 383 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1841707>
10. Свириденко Ю.П., Хмелев В.В. Сервисная деятельность: Учеб. пособ. М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2022. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717>
11. Тюрин Д.В. Маркетинговый аудит: Учеб. М.: НИЦ Инфра-М. 2022. <https://znanium.com/catalog/product/1843634>
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/product/1039259>
13. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : Учеб. пособ. для вузов / Под ред. Ю.Б. Башина. М.: Вузовский учеб.: ИНФРА-М, 2022. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1830693>

8.2. Дополнительная литература

14. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учеб. пособ. М.: КНОРУС, 2022. 175 с. URL: <https://book.ru/book/943061>
15. Резник Г.А., Маскаева А.И., Пономаренко Ю.С. Сервисная деятельность: Учеб. М.: НИЦ Инфра-М, 2020. 202 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1087820>
16. Ляндау Ю.В., Стасевич Д.И. Теория процессного управления: Монография. М.: НИЦ Инфра-М, 2021. 118 с. URL: <https://znanium.com/catalog/product/1209854>

8.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Электронная библиотечная система Book.ru: <https://book.ru/>
2. Электронная библиотечная система <https://znanium.com/>
3. Официальный сайт Минэкономразвития РФ <https://economy.gov.ru/>
4. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики <https://rosstat.gov.ru/>

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

Программное обеспечение

1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office



Современные профессиональные базы данных

1. База данных «Единый федеральный реестр туроператоров»: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/edinyy_federalnyy_reestr_turoperatorov
2. База данных «Федеральный перечень туристских объектов Министерства культуры РФ»: <http://granin.histrf.ru/>
3. База данных объектов Всемирного наследия ЮНЕСКО: <https://whc.unesco.org/ru/list/>
4. База данных «Список нематериального культурного наследия и Реестр передового опыта охранной деятельности ЮНЕСКО»: <https://ich.unesco.org/en/lists>

Информационные справочные системы

1. Информационная справочная система «Атлас турмаршрутов России» (платформа / турагрегатор поиска, бронирования маршрутов, событий и экскурсий по всей России от РГО): <http://turatrl.ru/>
2. Информационная справочная система «Tripster – база экскурсий и экскурсоводов по всему миру»: <https://experience.tripster.ru/>

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

Процесс изучения дисциплины предусматривает контактную (работа на лекциях и занятиях семинарского) и самостоятельную (самоподготовка к лекциям и занятиям семинарского типа) работу обучающегося.

В качестве основных форм организации учебного процесса по дисциплине в предлагаемой методике обучения выступают лекционные занятия и занятия семинарского типа (с использованием активных и интерактивных технологий обучения), а также самостоятельная работа обучающихся.

Изучение дисциплины «Организация и технологии экскурсионного бизнеса в экономике впечатлений» базируется на использовании материалов учебной, научной и практической литературы соответствующей направленности, научных публикаций, материалов периодической печати, практических данных о деятельности субъектов рынка гостиничных услуг. Прежде всего, студенту необходимо ознакомиться с тематикой и программой дисциплины и подобрать соответствующую учебную и специальную литературу.

Читать рекомендуемую литературу следует в спокойной обстановке, не отвлекаясь на посторонние дела и беседы. Вдумчивое чтение оградит от необходимости повторного изучения материала.

Если конспектировать усвоенный материал в процессе самостоятельной работы, то процесс запоминания будет эффективнее. Собственные конспекты позволят в любое время восстановить необходимые знания. Конспектирование прочитанного материала удобнее вести в тетради для конспектов лекций, посвящая ему отдельные разделы. Определения основных понятий лучше всего выделить другим цветом или пометить маркером. Для того, чтобы библиографический источник был узнаваем, нужно делать грамотные ссылки на него: ссылка размещается в конце страницы и содержит указание автора, наименование работы, город издания, издательство, год издания, страницу. Необходимо консультироваться с ведущим преподавателем, показывать ему зримые результаты самостоятельной работы в виде конспектов и выполненных индивидуальных заданий. Это позволит своевременно скорректировать процесс самостоятельного изучения проблематики туристско-экскурсионной индустрии.

Если при чтении рекомендуемой литературы возникли вопросы или несогласия с авторами, необходимо отметить это в домашнем конспекте. Во время консультации непонятные моменты обсуждаются с ведущим преподавателем. Поскольку экскурсионная практика имеет



ярко выраженный прикладной аспект, в ней существует множество неисследованных областей. Ознакомление с трудами ученых в этой области может способствовать активизации научной деятельности студента.

Самостоятельная работа обучающихся

Целью самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся является обучение навыкам работы с научно-теоретической, периодической, научно-технической и методической литературой, необходимыми для углубленного изучения дисциплины, а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации.

Основными задачами самостоятельной работы обучающихся являются:

- овладение методиками;
- наработка профессиональных навыков;
- приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;
- развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине обеспечивает:

– закрепление знаний, полученных студентами в процессе лекционных и практических занятий;

– формирование навыков работы с периодической, научно-технической литературой и технической документацией;

– приобретение опыта творческой и исследовательской деятельности;

– развитие творческой инициативы, самостоятельности и ответственности студентов.

Самостоятельная работа является обязательной для каждого обучающегося.

Формы самостоятельной работы

Перечень тем самостоятельной работы студентов по подготовке к занятиям лекционного и семинарского типа соответствует тематическому плану рабочей программы дисциплины.

Самостоятельная работа студента предусматривает следующие виды работ:

- подготовка проекта,
- систематизация полученных сведений на практических занятиях,
- изучение научной и научно-методической базы по поставленной проблематике.

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

Учебные занятия по дисциплине «Организация и технологии экскурсионного бизнеса в экономике впечатлений» проводятся в следующих оборудованных учебных кабинетах, оснащённых соответствующим оборудованием:

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Занятия лекционного типа, групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекционное оборудование доска
Занятия семинарского типа	учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: видеопроекционное оборудование/переносное видеопроекци-



	онное оборудование доска
Самостоятельная работа обучающихся	помещение для самостоятельной работы, специализированная учебная мебель, ТСО: видеопроекционное оборудование, автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода в информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет", доска; Помещение для самостоятельной работы в читальном зале Научно-технической библиотеки университета, специализированная учебная мебель автоматизированные рабочие места студентов с возможностью выхода информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет», интерактивная доска