Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Среднерусский институт управления - филиал

Кафедра пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела
(наименование структурного подразделения (института/факультета/филиала)

УТВЕРЖДЕНО
Директор Среднерусского института
управления – филиала РАНХиГС
П.А. Меркулов

Электронная подпись

Щеголев Александр Владимирович

Подписан: Щеголев Александр Владимирович
DN: C=RU, S=Орловская область, T=исполняющий обязанности директора, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "" РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", СНИЛС=13950729986, ИНН=575208091607, E=it@orel.ranepa.ru, G=Александр Владимирович, SN=Щеголев, CN=Щеголев Александр Владимирович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА
«Технология и организация туристских услуг»

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса

Б1.В.01 «Технология и организация экскурсионной деятельности»
(код и наименование РПД)

43.03.02 «Туризм»
(код, наименование направления подготовки/специальности)

заочная
(форма(формы) обучения)

Год набора - 2022 г

Орел, 2022 г.

Автор-составитель:

к.т.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Пашкевич Л.А._____

Заведующий кафедрой пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела к.б.н., доцент Меркулова Е.Г._____

РПД «Технология и организация экскурсионной деятельности» одобрена на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела_____

Протокол от «11» мая 2022 г. № 1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы 4
2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО 5
3. Содержание и структура дисциплины 5
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 6
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине 8
6. Методические материалы по освоению дисциплины 11
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет 14
7.1. Основная литература 14
7.2. Дополнительная литература 14
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация 15
7.4. Интернет-ресурсы 15
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы 16

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

1.1. Дисциплина Б1.В.01 «Технология и организация экскурсионной деятельности» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенции
ПК-1	Способен разрабатывать экскурсии	ПК-1.1	Разрабатывает различные экскурсионные маршруты, экскурсионные программы
		ПК-1.3	Составляет технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановки, основных тем информационно-экскурсионной деятельности
		ПК-1.4	Осуществляет контроль предоставления экскурсионных услуг; корректирует экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами; выбирает правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя
		ПК-1.5	Определяет методические приемы проведения экскурсии; определяет технику ведения экскурсии; применяет знания психологии в работе с группой

1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ /трудовые или профессиональные действия	Код компонента компетенции	Результаты обучения
Оказание экскурсионных услуг/ Разработка экскурсий	ПК-1.1	на уровне знаний – методик разработки и проведения экскурсий
		на уровне умений – определять тему и составлять маршрут экскурсии, использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий
		на уровне навыков – отбора материалов для проведения экскурсии
	ПК-1.3	на уровне знаний – правил обслуживания на различных маршрутах экскурсии
		на уровне умений – составлять технологическую карту экскурсии
		на уровне навыков – оформление экскурсионной документации
Оказание экскурсионных услуг/ Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии	ПК-1.4	на уровне знаний – правил сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсии
		на уровне умений – корректировать экскурсионную программу
		на уровне навыков – организация контроля за предоставлением экскурсионных услуг

Оказание экскурсионных услуг/ Разработка экскурсий	ПК-1.5	на уровне знаний – методических приемов проведения экскурсии, техники ведения экскурсии
		на уровне умений - определять методические приемы проведения экскурсии; применять знания психологии в работе с группой
		на уровне навыков – определения методических приемов проведения экскурсии, определения техники ведения экскурсии

2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

Вид учебной работы	Зачетные единицы	В том числе по формам обучения, часов		
		очная	очно-заочная	заочная
1	2	3	4	5
Общая трудоемкость дисциплины, в том числе:	6	-	-	216
Контактная работа	-	-	-	18
- занятия лекционного типа	-	-	-	8
- занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и т.д.)	-	-	-	10
Самостоятельная работа	-	-	-	189
Промежуточная аттестация (экзамен)	-	-	-	9

Дисциплина включена в обязательную часть основной образовательной программы.

Изучение данной дисциплины базируется на дисциплинах:

- Организация туристской деятельности;
- Туристско-рекреационное ресурсоведение.

Основные положения дисциплины должны быть использованы в дальнейшем для изучения следующих дисциплин:

- Проектная деятельность в сфере туризма;
- Бизнес-планирование организации.

3. Содержание и структура дисциплины

3.1. Структура дисциплины

Заочная форма обучения

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.						Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий				СРО	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ	КСР		
Тема 1	Разработка экскурсионных маршрутов	48	2		2		44	О,Т
Тема 2	Методические приемы проведения экскурсии	49	2		2		45	О, К, Реф
Тема 3	Разработка и корректировка экскурсионных программ	56	2		4		50	О, Т
Тема 4	Техника ведения экскурсии и применение знаний	54	2		2		50	О, К, Реф

	психологии в работе с группой							
Промежуточная аттестация		9						Экз, Кр
Всего:		216	8		10		189	

Примечание: формы заданий текущего контроля успеваемости: контрольные работы (К), опрос (О), тестирование (Т), и виды учебных заданий: реферат (Реф); формы промежуточной аттестации: экзамен (Экз), курсовая работа (Кр).

3.2. Содержание дисциплины

Тема 1. Разработка экскурсионных маршрутов

Экскурсия как социокультурный феномен. Экскурсионное обслуживание как элемент туристского продукта. Функции и должностные обязанности гида – переводчика, экскурсовода, организатора экскурсий. Маркетинговая проработка экскурсионной деятельности и направления продвижения экскурсионных программ потребителя. Принципы классификации экскурсионных маршрутов. Безопасность экскурсионных маршрутов. Природный потенциал территории. Историко– культурный потенциал территории. Все виды экскурсионных услуг в культурно – познавательном туризме. Виды экскурсионных маршрутов в экологическом и этническом туризме.

Тема 2. Методические приемы проведения экскурсии

Построение экскурсии. Целостность экскурсии. Экскурсионная методика, ее требования. Логическая последовательность показа объектов, логические переходы. Непрерывность экскурсии. Принципы взаимодействия показа и рассказа. Классификация приемов по назначению, времени и месту использования. Содержание экскурсии. Показ, его условия и задачи. Техника показа (последовательность, приёмы и т.д.). Виды показа. Показ и осмотр. Рассказ. Основные требования к рассказу (адресность, конкретность и т.д.).

Тема 3. Разработка и корректировка экскурсионных программ

Этапы подготовки экскурсионной программы. Изучение и сбор информации по теме экскурсии, отбор и изучение экскурсионных объектов. Составление технологической карты с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановки, основных тем информационно-экскурсионной деятельности. Подготовка текста для проведения экскурсии, комплектование «портфеля экскурсовода». Виды группировок экскурсантов: по отношению к экскурсии как услуге (получить знания, проявление интереса, досуг и т.д.), возрасту, роду занятий, форме учебы, виду любительских занятий, уровню развития и профессиональной подготовки. Корректировка экскурсионной программы в связи с непредвиденными обстоятельствами.

Тема 4. Техника ведения экскурсии и применение знаний психологии в работе с группой

Экскурсоводческое мастерство как единство трёх компонентов: экскурсовод, экскурсант, объект. Слагаемые мастерства; общая культура, кругозор, эрудиция, знание темы. Пути усовершенствования мастерства: улучшение организации методической работы, повышение уровня профессионального мастерства, отработка техники проведения экскурсии. Экскурсовод как информатор, комментатор, собеседник, советчик, эмоциональный лидер. Требования к культуре языка и речи. Выразительные средства в речи экскурсовода. Элементы психологии в экскурсии. Решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами. Контроль предоставления экскурсионных услуг.

4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины Б1.В.01 «Технология и организация экскурсионной деятельности» используются следующие **методы текущего контроля успеваемости** обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости
Тема 1. Разработка экскурсионных маршрутов	Устный контроль, тестовый контроль
Тема 2. Методические приемы проведения экскурсии	Устный контроль, письменный контроль
Тема 3. Разработка и корректировка экскурсионных программ	Устный контроль, тестовый контроль
Тема 4. Техника ведения экскурсии и применение знаний психологии в работе с группой	Устный контроль, письменный контроль

4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

Вопросы для проведения опроса

1. Назовите подходы к дифференциации экскурсантов, используемые в практике работы экскурсионных учреждений
2. Приведите свой пример инновационной экскурсии. Какие игровые или зрелищные элементы вы добавили бы в ее ход?
3. Назовите основные отличия инновационной экскурсии от классической.
4. Перечислите и охарактеризуйте функции управления
5. Назовите отделы (структурные подразделения), которые необходимы для эффективной работы экскурсионных учреждений.
6. Перечислите и охарактеризуйте факторы, объединяющие экскурсионную аудиторию.
7. Перечислите и охарактеризуйте факторы, разъединяющие экскурсионную аудиторию.
8. Назовите основные типы потребителей туристских услуг с точки зрения психологии
9. Назовите и охарактеризуйте основные типы потребителей экскурсионных услуг в зависимости от сепенни интереса к экскурсии.
10. Охарактеризуйте клиентов, имеющих особые потребности в туристских услугах.
11. Определите понятие «клиент с особыми потребностями в туристских услугах».
12. Определите потребности туристских услуг лиц с ограничением жизнедеятельности.
13. Рассмотрите ключевые потребности разных групп потребителей туристских услуг.
14. Проанализируйте условия оказания туристских услуг лицам с ограничением жизнедеятельности.
15. Нарушение каких основных показателей жизнедеятельности человека характеризует инвалидность?

Вопросы для контрольной работы

1. Принципы классификации экскурсионных услуг.
2. Виды группировок экскурсантов.
3. Экскурсионные услуги в культурно – познавательном туризме.
4. Слагаемые мастерства
5. Экскурсионные услуги в экологическом и этническом туризме.
6. Особенности проведения экскурсии для различных групп
7. Идея экскурсии. Цель и задачи экскурсии
8. Построение экскурсии
9. Экскурсионная методика, ее требования.
10. Что включает в себя понятие «экскурсия»?
11. Экскурсия как вид деятельности и форма общения. Приведите примеры.
12. Охарактеризуйте основные функции экскурсии.
13. В чем заключаются принципы научности экскурсии?
14. Приведите примеры сочетания двух и более функций в экскурсии.
15. Охарактеризуйте основные признаки экскурсии.

Примерный перечень тестовых вопросов

1. Основой рассказа в экскурсии является

а) методическая разработка

б) «портфель экскурсовода»

в) индивидуальный текст экскурсии, полученный при проведении исследовательской деятельности

2. Контрольный текст экскурсии - это

а) сведения, полученные при исследовательской деятельности и характеризующие экскурсионный объект

б) подобранный при исследовательской деятельности и выверенный по источникам материал, раскрывающий тему

в) рекомендации по проведению экскурсии

3. Задача приема новизны материала, полученного при исследовательской деятельности

а) помочь экскурсантам стать участниками того события, которому посвящена экскурсия

б) сделать восприятие наблюдаемого более эффективным

в) дать возможность воссоздать картину событий

4. К особым методическим приемам относится

а) прием отступления

б) прием исследования

в) прием проблемной ситуации

5. Прием зрительной реконструкции при исследовательской деятельности

а) дает возможность наблюдать вид местности

б) широко используется при показе памятных мест, где проходили военные сражения

в) предусматривает переход от общего к частному

6. Инновационные индивидуальные экскурсии это –

а) экскурсии для небольших групп деловых туристов

б) экскурсии для небольших групп деловых туристов, маршрут которых может легко изменяться по индивидуальному запросу

в) экскурсии с развлекательной программой

7. Музеи с целью привлечения новых групп экскурсантов должны

а) обеспечивать торговлю сувенирами

б) снижать стоимость экскурсии

в) разрабатывать качественно новые экскурсии с включением нетрадиционных компонентов - мультимедийных роликов, фильмов в трехмерном измерении, театрализованных программ, концертов, анимационных игр

8. Костюмированный бал в экскурсионном маршруте это –

а) бал с современными персонажами

б) новая форм обслуживания потребителей с историческими персонажами, дающие экскурсантам возможность почувствовать себя представителями другой эпохи или страны, научиться старинным танцам, традиционным бальным играм и светскому этикету

в) развлекательное, увеселительное мероприятие

9. К инновационным приемам рассказа относится:

а) прием переключения внимания;

б) прием абстрагирования;

в) прием зрительного сравнения

10. Что такое экскурсионная анимация?

а) досуговая программа, новая форм обслуживания потребителей, на экскурсионных маршрутах;

б) развлечение туристов в отелях;

в) шоу-музеи

Ответы на тесты

1.в. 2.б. 3.б. 4.б. 5.б. 6.б. 7.в. 8.б. 9.в. 10.в.

5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине

5.1. Экзамен проводится с применением следующих методов (средств):

Экзамен по дисциплине Б1.В.01 «Технология и организация экскурсионной деятельности» проводятся с использованием метода письменного контроля в виде письменного ответа на вопросы и выполнения ситуационного задания.

5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор оценивания *Что делает обучающийся (какие действия способен выполнить), подтверждая освоение компетенции*	Критерий оценивания *Как (с каким качеством) выполняется действие. Соответствует оценке «отлично» в шкале оценивания в РПД.*
ПК-1.1 - Разрабатывает различные экскурсионные маршруты, экскурсионные программы	Определяет тему и составляет маршрут экскурсии, использует методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; отбирает материалы для проведения экскурсии	Ответ обучающегося полностью соответствует заданной теме; тема раскрыта системно, исчерпывающе и глубоко осмыслена; обучающийся умеет анализировать и обобщать информацию; содержание ответа ясное по структуре, последовательное по
ПК-1.3 Составляет техноло-	Составляет технологическую	

гическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановки, основных тем информационно-экскурсионной деятельности	карту экскурсии; оформляет экскурсионную документацию	изложению; позиция отвечающего представлена в полной мере и убедительно аргументирована, приведены примеры; отвечающий понимает суть проблемы, демонстрирует самостоятельность и критичность суждений. Языковое оформление ответа полностью адекватно научному стилю литературного языка и нормам речи; мысли сформулированы ясно и точно; содержание изложено свободно, с использованием богатых лексических и грамматических возможностей языка; обучающийся демонстрирует безупречное владение метаязыком дисциплины. Ситуационная задача решена правильно.
ПК-1.4 Осуществляет контроль предоставления экскурсионных услуг; корректирует экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами; выбирает правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя	Организует контроль за предоставлением экскурсионных услуг; корректирует экскурсионную программу	
ПК-1.5 Определяет методические приемы проведения экскурсии; определяет технику ведения экскурсии; применяет знания психологии в работе с группой	Определяет методические приемы проведения экскурсии и техники ведения экскурсии; применяет знания психологии в работе с группой	

Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Примерный перечень вопросов для проведения экзамена

1. Экскурсия как социокультурный феномен. Экскурсионное обслуживание как элемент туристского продукта.
2. Маркетинговая проработка экскурсионной деятельности и направления продвижения экскурсионных программ потребителя.
3. Принципы классификации экскурсионных маршрутов.
4. Безопасность экскурсионных маршрутов.
5. Природный потенциал территории.
6. Историко – культурный потенциал территории.
7. Все виды экскурсионных услуг в культурно – познавательном туризме.
8. Виды экскурсионных маршрутов в экологическом и этническом туризме.
9. Построение экскурсии. Целостность экскурсии.
10. Экскурсионная методика, ее требования.
11. Логическая последовательность показа объектов, логические переходы. Непрерывность экскурсии.
12. Принципы взаимодействия показа и рассказа. Классификация приемов по назначению, времени и месту использования.
13. Содержание экскурсии.
14. Показ, его условия и задачи. Техника показа (последовательность, приёмы и т.д.). Виды показа. Показ и осмотр.
15. Рассказ. Основные требования к рассказу (адресность, конкретность и т.д.).
16. Этапы подготовки экскурсионной программы.
17. Изучение и сбор информации по теме экскурсии, отбор и изучение экскурсионных объектов.
18. Составление технологической карты с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановки, основных тем информационно-экскурсионной деятельности.
19. Подготовка текста для проведения экскурсии, комплектование «портфеля экскурсовода».
20. Виды группировок экскурсантов: по отношению к экскурсии как услуге (получить знания, проявление интереса, досуг и т.д.), возрасту, роду занятий, форме учебы, виду любительских занятий, уровню развития и профессиональной подготовки.
21. Корректировка экскурсионной программы в связи с непредвиденными обстоятельствами
22. Экскурсоводческое мастерство как единство трёх компонентов: экскурсовод, экскурсант, объект.
23. Слагаемые мастерства; общая культура, кругозор, эрудиция, знание темы.

24.Пути усовершенствования мастерства: улучшение организации методической работы, повышение уровня профессионального мастерства, отработка техники проведения экскурсии.

25.Экскурсовод как информатор, комментатор, собеседник, советчик, эмоциональный лидер.

26.Требования к культуре языка и речи. Выразительные средства в речи экскурсовода.

27.Элементы психологии в экскурсии.

28.Решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами. Контроль предоставления экскурсионных услуг.

Примерные варианты практических (ситуационных) заданий для проведения экзамена

Задание 1. В туристическую фирму «Спутник» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности проведения городских обзорных экскурсий.

На экскурсии – ЧП: у экскурсантки украли кошелек. Она плачет, а экскурсанты – одни сочувствуют, другие считают, что она растяпа и сама виновата. Как вести себя экскурсоводу?

Задание 3. В туристическую фирму «Глобус» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности проведения экскурсий на исторические темы.

Экскурсовод, выведенный из равновесия вызывающим поведением экскурсанта, сорвался и оскорбил его. Обиженный экскурсант пригрозил экскурсоводу судебным разбирательством. Что делать?

Задание 3. В туристическую фирму «Меридиан» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности проведения экскурсий на архитектурно-градостроительные темы.

Школьный класс на экскурсии в монастыре. Одна девочка отделяется от группы, подходит к нищему старику и подает ему милостыню. Видя это, некоторые ребята бурно реагируют: кто-то громко смеется, кто-то крутит пальцем у виска. А как реагировать на это экскурсоводу?

Задание 4. В туристическую фирму «Лето» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности проведения литературных экскурсий.

Во время рассказа экскурсовода экскурсант высказывает противоположную точку зрения, ссылаясь на экскурсовода другой турфирмы. Как поступить в такой ситуации?

Задание 5. В туристическую фирму «Экватор» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности проведения природоведческих экскурсий.

Один из экскурсантов постоянно демонстрирует свою эрудицию, подчас ставя экскурсовода в тупик. Как ему вести себя?

Задание 6. В туристическую фирму поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности проведения искусствоведческих экскурсий.

Экскурсовод проводит экскурсию с группой старшеклассников. Вдруг один из учеников громко спрашивает: «Нина Николаевна, а зачем нам все это надо?». Как реагировать на это экскурсоводу? - Желая уязвить экскурсовода, один из экскурсантов постоянно поворачивается к нему спиной. Как вести себя экскурсоводу в этом случае?

Задание 7. В туристическую фирму поступила заявка на проведение экскурсии на предприятии «Кока-Кола». Укажите особенности проведения производственных экскурсий. По дороге на работу экскурсовод споткнулась и упала: порваны колготки, запачкана одежда. А тем временем скоро начало экскурсии. Как быть?

Задание 8. В туристическую фирму поступила заявка на проведение экскурсии в музее. Особенности проведения музейных экскурсий. Во время экскурсии в музей позвонил неизвестный и предупредил о заложенной бомбе. Как поступить?

Задание 9. В туристическую фирму поступила заявка на проведение экскурсии. Особенности проведения краеведческих экскурсий. На экскурсии с группой школьников, посвященной героизму советских солдат в период Великой Отечественной войны, один из учеников спросил: «А почему в городе Ржеве торжественно хоронят останки фашистов?». Как поступить экскурсоводу?

Задание 10. В туристическую фирму «Спутник» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности и методику проведения детских экскурсий.

Экскурсия в музей подходит к концу. Экскурсовод спрашивает, есть ли у ребят вопросы. Все молчат, только одна девочка спрашивает: "А где здесь туалет?". Как вести себя в такой ситуации экскурсоводу?

Задание 11. В туристическую фирму «Спутник» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности Экскурсионное обслуживание одиночных посетителей. Экскурсовод замечает, что экскурсант, кокетничает, задает провокационные вопросы. Что делать?

Задание 12. В туристическую фирму «Спутник» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности проведения экскурсий для школьников. Школьник приносит на экскурсию ручную кры-

су. Что делать?

Задание 13. В туристическую фирму «Меридиан» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности проведения экскурсий для молодежи Экскурсию с группой учащихся ПТУ проводит молоденькая девушка –экскурсовод. Ребята беззастенчиво обсуждают ее внешность, манеру одеваться, говорить... Как реагировать на это?.

Задание 14. В туристическую фирму «Спутник» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности проведения экскурсий для сельских жителей. Во время экскурсии экскурсовод слышит мат. Что делать?

Задание 15. В туристическую фирму «Экватор» поступила заявка на проведение экскурсии по городу. Укажите особенности проведения экскурсий для отдыхающих в санаторно-курортных учреждениях. Во время экскурсии молодая девушка-экскурсовод замечает, что один из подростков-экскурсантов сделал в ее адрес неприличный жест. Как поступить?

Шкала оценивания.

Критерии для выставления оценки на промежуточной аттестации:

- «отлично» - ответ обучающегося полностью соответствует заданной теме; тема раскрыта системно, исчерпывающе и глубоко осмыслена; обучающийся умеет анализировать и обобщать информацию; содержание ответа ясное по структуре, последовательное по изложению; позиция отвечающего представлена в полной мере и убедительно аргументирована, приведены примеры; отвечающий понимает суть проблемы, демонстрирует самостоятельность и критичность суждений. Языковое оформление ответа полностью адекватно научному стилю литературного языка и нормам речи; мысли сформулированы ясно и точно; содержание изложено свободно, с использованием богатых лексических и грамматических возможностей языка; обучающийся демонстрирует безупречное владение метаязыком дисциплины. Ситуационное задание выполнено верно;

- «хорошо» - ответ обучающегося полностью соответствует заданной теме; тема раскрыта системно, глубоко осмыслена (имеются пробелы знаний только в некоторых, особенно сложных разделах); обучающийся умеет анализировать и обобщать информацию; содержание ответа ясное по структуре, последовательное по изложению; позиция отвечающего представлена в полной мере и убедительно аргументирована, приведены примеры; отвечающий понимает суть проблемы, демонстрирует самостоятельность и критичность суждений. Языковое оформление ответа полностью адекватно научному стилю литературного языка и нормам речи; мысли сформулированы ясно и точно; содержание изложено свободно, с использованием богатых лексических и грамматических возможностей языка; студент демонстрирует безупречное владение метаязыком дисциплины. При выполнении ситуационного задания имеются незначительные неточности;

- «удовлетворительно» - ответ обучающегося в целом соответствует заданной теме, однако присутствует неполнота изложения; тема раскрыта частично либо поверхностно; позиция отвечающего представлена недостаточно определенно либо представлена формально, бездоказательно; обучающийся затрудняется в приведении аргументов и/или примеров; не владеет проблемой, ограничиваясь воспроизведением материала. Структура ответа не вполне ясная, изложение с заметными нарушениями логической последовательности; в языковом оформлении ответа фиксируется нарушение требований научного стиля речи; слабое владение метаязыком дисциплины. Способен выполнять лишь наиболее легкие ситуационные задания.

- «неудовлетворительно» - ответ обучающегося не соответствует заданной теме, присутствует неполнота изложения; тема раскрыта частично либо поверхностно; позиция отвечающего представлена недостаточно определенно либо представлена формально, бездоказательно; обучающийся затрудняется в приведении аргументов и/или примеров; не владеет проблемой, ограничиваясь воспроизведением материала. Структура ответа не ясная, изложение с заметными нарушениями логической последовательности; в языковом оформлении ответа фиксируется нарушение требований научного стиля речи, либо имеются другие типы речевых ошибок; слабое владение метаязыком дисциплины. Ситуационное задание не выполнено.

6. Методические материалы по освоению дисциплины

Обучение по дисциплине «Организация и технология экскурсионной деятельности» предполагает изучение курса на аудиторных занятиях (лекции, практические занятия) и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия дисциплины «Организация и технология экскурсионной деятельности» предполагают их проведение в различных формах с целью выявления полученных знаний, умений, навыков и компетенций с проведением контрольных мероприятий.

С целью обеспечения успешного обучения студент должен готовиться к лекции, она является важ-

нейшей формой организации учебного процесса, поскольку: знакомит с новым учебным материалом; разъясняет учебные элементы, трудные для понимания; систематизирует учебный материал; ориентирует в учебном процессе.

Этапы подготовки к лекции: внимательно прочитайте материал предыдущей лекции; узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора); ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей профессиональной подготовке; запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции.

Этапы подготовки к практическим занятиям: внимательно прочитайте материал лекций относящихся к данному практическому занятию, ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям; выпишите основные термины; ответьте на контрольные вопросы по семинарским занятиям, готовьтесь дать развернутый ответ на каждый из вопросов; уясните, какие учебные элементы остались для вас неясными и постарайтесь получить на них ответ заранее (до практического занятия) во время текущих консультаций преподавателя.

Перечень вопросов для самостоятельной подготовки к занятиям

1. Содержание экскурсии.
2. Непрерывность экскурсии.
3. Основные требования к рассказу (адресность, конкретность и т.д.).
4. Улучшение организации методической работы
5. Повышение уровня профессионального мастерства
6. Отработка техники проведения экскурсии
7. Решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами

Написание курсовой работы

Важным видом учебной работы при изучении дисциплины «Организация и технология экскурсионной деятельности» является выполнение обучающимися курсовой работы. Курсовая работа является творческой, индивидуальной по характеру выполнения, деятельностью обучающегося, направленной на проведение научно- теоретического анализа проблем в сфере туризма. Курсовая работа способствует выработке у обучающегося умений анализировать теоретические проблемы, решать производственные задачи, и помогает адаптировать будущего специалиста к самостоятельной работе.

Обучающийся, выполняющий курсовую работу, должен научиться следующим элементарным приемам:

а) находить нужную литературу и обрабатывать ее (прежде всего, обнаруживать в публикациях важные для работы идеи и фиксировать их - конспектировать);

б) сопоставлять различные точки зрения на конкретную проблему и осуществлять выбор самой подходящей для себя точки зрения (наилучшим образом объясняющей явления, которые исследуются);

в) письменно излагать идеи, содержащиеся в публикациях;

г) осуществлять общее оформление работы: выделять в ней разделы и параграфы, употреблять цитаты и делать ссылки на имеющиеся публикации.

Курсовая работа представляет собой изложение результатов исследования с учетом вопросов теории и практики в пределах выбранной темы; авторский труд, самостоятельное творчество студента, формирование его личной позиции и практического подхода к выбранной теме; проявление и показ обучающимся умения логично, аргументировано, ясно, последовательно и кратко излагать свои мысли.

Работа над избранной темой требует от обучающегося знаний основ методологии исследования, творческого мышления и профессионализма. В курсовой работе должно найти отражение взаимосвязи теоретических положений с практикой, повседневной жизнью и деятельностью.

Курсовая работа позволяет оценить уровень сформированности компетенций, профессиональных знаний обучающегося, его умений и навыков по осуществлению практической и / или научной деятельности.

В процессе подготовки и защиты курсовой работы обучающийся должен продемонстрировать: знания, полученные им при изучении дисциплины; умение работать со специальной и методической литературой, нормативной документацией, статистической информацией; навыки ведения исследовательской работы; умение самостоятельного обобщения результатов исследования, формулирования выводов; владение компьютером и специальным программным обеспечением как инструментом обработки информации; умение логически строить текст, формулировать выводы и предложения.

Автор курсовой работы несет полную ответственность за самостоятельность и достоверность проведенного исследования. Все использованные в работе материалы и положения из опубликованной науч-

ной и учебной литературы, других информационных источников обязательно должны иметь на них ссылки.

Написание курсовой работы - процесс, включающий в себя ряд взаимосвязанных этапов:

- выбор темы;
- разработка рабочего плана;
- подбор, изучение и анализ литературных источников;
- написание работы согласно структуре и правилам оформления;
-защита курсовой работы.

Примерная тематика курсовых работ

1. Технология подготовки и проведения городской обзорной экскурсии.
2. Технология подготовки и проведения экскурсий по музею и культурным центрам.
3. Технология подготовки и проведения архитектурно-градостроительных экскурсий.
4. Технология подготовки и проведения загородных экскурсий.
5. Технология подготовки и проведения производственных экскурсий.
6. Технология подготовки и проведения экскурсий на военно-историческую тему.
7. Технология подготовки и проведения экскурсий для молодёжи.
8. Технология подготовки и проведения экскурсий на литературную тематику.
9. Технология подготовки новой экскурсии.
10. Технология подготовки и проведения экскурсий на этнографическую тематику.
11. Технология подготовки и проведения обзорной экскурсии.
12. Технология и организация экскурсии «Орловское полесье»
13. Технология и организация пешеходной экскурсии «Улица Октябрьская г. Орла».
14. Технология и организация пешеходной экскурсии «Курские улицы г. Орла».
15. Технология и организация пешеходной экскурсии «Улица Московская г. Орла».
16. Технология и организация пешеходной экскурсии «Улица Комсомольская г. Орла».
17. Технология и организация экскурсии в музее изобразительных искусств г. Орла.
18. Технология и организация экскурсии «Орел: Архитектурные достопримечательности».
19. Технология и организация экскурсии «Памятники Великой Отечественной войны г. Орла»
20. Технология и организация экскурсии «Православный Болхов».
21. Особенности проведения экскурсий для детей.

Написание реферата.

Структура реферата содержит следующие обязательные элементы: титульный лист; содержание; введение; основная часть; заключение; библиографический список; приложение(я) (при необходимости).

В содержании перечисляют введение, заголовки глав (разделов) и подразделов основной части, заключение, библиографический список, каждое приложение с указанием номеров листов (страниц), на которых они начинаются.

Во введении, как правило, обосновываются актуальность выбранной темы, ее теоретическая и практическая значимость, формулируются цель и задачи работы, дается краткий обзор информационной базы исследования.

Основная часть реферата представляет собой логически последовательное изложение изученной проблемы. Основная часть реферата состоит из глав. В конце каждой главы (раздела) подраздела следует обобщить материал в соответствии с целями и задачами, сформулировать выводы и достигнутые результаты.

В заключении подводится итог работы, представляющий собой обобщенные выводы.

Примерная тематика рефератов

1. Тема экскурсии как основной критерий отбора объектов.
2. Механизмы раскрытия темы при проведении экскурсий
3. Содержание экскурсии.
4. Основные требования к рассказу при проведении экскурсий (адресность, конкретность и т.д.).
5. Улучшение организации методической работы при подготовке экскурсий
6. Повышение уровня профессионального мастерства экскурсовода
7. Отработка техники проведения экскурсии
8. Решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами

Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине включает следующие материалы:

1. Пашкевич Л.А. Организация и технология экскурсионной деятельности. Курсовая работа [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Орел, 2019.

2. Пашкевич Л.А. Организация и технология экскурсионной деятельности. Практикум: учебнометодическое пособие. - Орел, 2019.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет

7.1. Основная литература

1. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие / Н. А. Балюк ; Тюменский государственный университет. – 2-е изд., перераб. и доп. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2018. – 236 с. : ил. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571879. – ISBN 978-5-400-01457-4.

2. Баранов, А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма [Текст]: учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько ; под ред. проф. Е. И. Богданова. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 384 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-16-004763-8 756-70.

3. Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика : в 2 частях / О. Е. Афанасьев, К. В. Агнаева, К. А. Лебедев и др. ; под ред. О. Е. Афанасьева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – Ч. 1. – 593 с. : ил., табл. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600585. – ISBN 978-5-4499-1485-9.

4. Сулейманова, Г. В. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие / Г. В. Сулейманова ; М-во образ. и науки России, Казан. нац. ис-след. технол. ун-т. - Казань : Изд-во КНИТУ, 2015. - 251 с. - ISBN 978-5-7882-1796-3. - Текст : электронный. - URL: https://znanium.ru/catalog/product/2119539

7. 2 Дополнительная литература

1. Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика : в 2 частях / О. Е. Афанасьев, К. В. Агнаева, К. А. Лебедев и др. ; под ред. О. Е. Афанасьева ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – Ч. 2. – 497 с. : ил., табл. – Режим доступа: https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600589. – ISBN 978-5-4499-1486-6. - ISBN 978-5-4499-1484-2.

2. Косолапов А. Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности [Текст]: учеб. пособие / А. Б. Косолапов. - М.: КНОРУС, 2014.-294 с. ISBN 978-5-406-03321-0 . [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://www.book.ru/book/915489/view.

3. Кусков, А.С. Основы туризма [Текст] учебник / А. С. Кусков, Ю.А. Джаладян. - М : КНОРУС, 2014. -388 с.- ISBN 978-5-406-03637-2 [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://www.book.ru/book/916025/view.

4. Левочкина, Н.А. Ресурсы регионального туризма: структура, виды и особенности управления [Текст] / Н.А. Левочкина. - М. :Директ-Медиа, 2014. - 256 с. - ISBN 978-5-4458-2196-0 [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=134541.

5. Лукьянова, Н.С. География туризма: туристские регионы мира и России. Практикум (для бакалавров) [Текст]: учеб. пособие / Н.С.Лукьянова .- М.: КНОРУС, 2014.-167 с. [Электронный ресурс] / Режим доступа: http://www.book.ru/book/907450/view.

7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности» от 24.11.1996 N 132-ФЗ [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/

2. ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» от 15.08.1996 №114 [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_11376/ 114-ФЗ

3. Закон РФ «О государственной границе Российской Федерации» от 01.04.1993№ 4730-1 [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_3140/

4. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года» [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_333756/

5. Распоряжение правительства РФ от 5 мая 2018 года № 872-р «Об утверждении Концепции федеральной целевой программы "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019- 2025 годы)» [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://docs.cntd.ru/document/557414759

6. Гражданский кодекс РФ [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/

7. «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195- ФЗ **[Электронный ресурс] -** Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34661/

7.4. Интернет-ресурсы

1. Все о туризме и путешествиях [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.travel.ru

2. Все о путешествиях и туризме [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.besttours.ru

3. Деловой туристский портал [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.btp.ru

4. Ежедневная электронная газета для профессионалов туризма [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.ratanews.ru

5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму [Электронный ресурс] - Режим доступа: http:// www.russiatourism.ru

6. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии (РСТ) [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.rata.ru

7. Портал «Туристская информационная система» [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.tos.ru

8. Профессиональный туристический портал ТурДом [Электронный ресурс] - Режим доступа: https://www.tourdom.ru

9. Туристическая система для профессионалов туризма [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.profi.tury.ru

10. Турбизнес для профессионалов [Электронный ресурс] - Режим доступа: www.travelinform.ru

11. Официальный сайт информационно-аналитического журнала «Турбизнес» [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.tourbus.ru/

12. Новости туристического рынка [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://www.trn-news.ru/market

13. Аналитика российского туристического рынка [Электронный ресурс] - Режим доступа: http://rusbase.com/news/travel-market-russia/

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

№	Номер аудитории	Наименование специальных помещений	Оснащенность оборудованием и техническими средствами обучения	Перечень программного обеспечения
1	2	3	4	5
1	302-1	учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой	Учебная мебель, доска, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет – 1 шт. (AMD FX™-4100 Quad-CoreProcessor 3.60 GHz/ОЗУ 4.00 ГБ/ HDD 250 ГБ/AcerSyncMaster SA300); колонки Genius – 1 шт.; проектор EPSON – 1 шт.; экран на треноге – 1 шт.	1.Windows 7 Pro 2. 7-Zip 16.04 3. Adobe Acrobat Reader DC 4. Epson USB Display 5. Google Chrome
2	315-1	учебная аудитория для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой	Учебная мебель, доска, учебно-наглядные пособия – 1 шт., персональный компьютер в сборе с доступом в интернет – 1 шт. (Intel(R) Pentium(R) D CPU 2.80 GHz/ОЗУ 2.00 ГБ/ HDD 300 ГБ/Acer V206HQL); колонки J-S – 1 шт.; проектор BENQ – 1 шт.; экран на треноге – 1 шт.	1.Windows 7 Pro 2. Adobe Acrobat Reader DC 3. Google Chrome 4. Mozilla Firefox
3	211	Помещение (аудитория) для самостоятельной работы	Учебная мебель, персональные компьютеры в сборе с доступом	1. Windows 7 Pro 2. Консультант+

		обучающихся	в интернет – 15 шт. (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м) коммутатор Dlink– 1шт.	3. Kaspersky Endpoint Security для Windows 4. Mozilla Firefox 5. Google Chrome 6. Adobe Reader DC
4	115	Помещение (аудитория) для самостоятельной работы обучающихся	Учебная мебель, персональный компьютер в сборе с доступом в интернет– 1шт. (DVD-RV, VGA NV 8600GT, HDD 160, INTEL C2D4400/ BenQ FP92 ES/кл/м), коммутатор Dlink– 1шт.	1. Windows 7 Pro 2. Консультант+ 4. Gentoo Linux