

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
(Наименование института)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Яресь О.Б.
2021 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
(наименование дисциплины)

направление подготовки / специальность

43.03.02. Туризм
(код и наименование направления подготовки (специальности))

направленность (профиль) подготовки

«Технология и организация туристской деятельности»
(направленность (профиль) подготовки))

г. Владимир

2021

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «*Организация туристско-экскурсионной деятельности*» является формирование у студентов, обучающихся, системы теоретических знаний и приобретение практических навыков, связанных теорией и практикой экскурсионной деятельности.

Задачи:

- обеспечение стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания;
- организация процесса обслуживания туристов;
- применение современных технологий в реализации туристского продукта и предоставлении услуг в соответствии с требованиями потребителей и (или) туристов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «*Организация туристско-экскурсионной деятельности*» относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений, программы бакалавриата по направлению 43.03.02 «Туризм».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
1	2	3	4
ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	ПК-3.1. Формирует туристский продукт, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных и специальных требований туриста.	Знает: инновационные аудио- и видеокommunikационные технологии в экскурсионной деятельности Умеет: применять современные технологии работы с экскурсионным материалом с учетом требований и запросов туриста Владеет: навыками обработки фотографии, создания виртуального пространства, QR экскурсий, программ дополненной реальности	Тестовые вопросы, практико-ориентированная задача, курсовая работа
	ПК-3.3. Ведет переговоры с партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации туристских продуктов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий	Знает: роль информационных услуг в развитии туризма и индустрии досуга (мультимедийные справочники и каталоги, информационные порталы) для работы с партнерами в туристском секторе. Умеет: вести переговоры с партнерами, согласовывать условия взаимодействия по реализации туристских продуктов Владеет: навыками работы с экскурсионными организациями, государственными службами для оформления технической документации	Тестовые вопросы, подготовка презентаций, практическое задание
	ПК- 3.4. Использует инновационные технологии и коммуникации при реализации туристских услуг	Знает: современные цифровые тренды и способы взаимодействия с туристом через виртуальную реальность, профильные мобильные приложения, использование нейросетей и машинного обучения, сетевых сервисов	Тестовые вопросы, подготовка докладов по теме, практико-ориентированное

Продолжение таблицы

1	2	3	4
		<p>Умеет: использовать современные цифровые решения при создании экскурсионных маршрутов</p> <p>Владеет: навыками создания инновационных элементов в экскурсии</p>	<p>задание, курсовая работа</p>
<p>ПК-8 Способен разрабатывать и проводить экскурсии</p>	<p>ПК-8.1. Применяет различные методики проведения экскурсий</p>	<p>Знает: экскурсионный методы и экскурсионную методику</p> <p>Умеет: использовать современные инновации в экскурсионной деятельности при проведении экскурсий</p> <p>Владеет: составляющими экскурсионного метода (методы показа и рассказа) при проведении экскурсий</p>	<p>Тестовые вопросы, подготовка презентаций, практическое задание</p>
	<p>ПК-8.2. Применяет технологии разработки и проведения экскурсии</p>	<p>Знает: технологию и этапы подготовки экскурсии</p> <p>Умеет: - составлять в соответствии с нормативными документами технологическую карту экскурсии, - подбирать дополнительные материалы и информацию в виде портфеля экскурсовода</p> <p>Владеет: навыками разработки экскурсий с использованием современных информационных ресурсов и инноваций</p>	<p>Тестовые вопросы, практико-ориентированное задание</p>
	<p>ПК 8.3. Осуществляет организацию процесса проведения экскурсии</p>	<p>Знает: технологию и этапы подготовки экскурсии, этапы работы экскурсовода</p> <p>Умеет: выстроить взаимоотношения в системе экскурсовод- экскурсионные объекты – экскурсанты</p> <p>Владеет: навыками использования современных технологии при организации и проведении экскурсии</p>	<p>Тестовые вопросы, подготовка презентаций</p>

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часа

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1.	Тема 1. Предмет организации туристской деятельности	6	1-2	2	4			6	
2.	Тема 2. Организационные основы туризма	6	3-4	2	4		2	6	
3.	Тема 3. Теория туристского продукта	6	5-6	2	4		2	6	Рейтинг-контроль № 1
4.	Тема 4. Услуги в туристской индустрии	6	7-8	2	4		2	6	
5.	Тема 5. Туристские ресурсы	6	9-11	2	4		2	6	
6.	Тема 6. Виды туризма	6	12-13	2	4		2	6	Рейтинг-контроль № 2
7.	Тема 7. Безопасность в туризме	6	14-15	2	4		2	6	
8.	Тема 8. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ	6	16-17	2	4		2	6	
9.	Тема 9. Современное состояние и перспективы развития туризма в РФ и ее регионах	6	18	2	4		2	6	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 6 семестр:			144	18	36		16	54	Экзамен (36), КР
10.	Тема 10. Предмет, цель и задачи экскурсионной и выставочной работы.	7	1-2	2	4		2	6	
11.	Тема 11. Технология и этапы подготовки экскурсии	7	3-4	2	4		2	6	
12.	Тема 12. Организация экскурсионного обслуживания	7	5-6	2	4		2	6	Рейтинг-контроль № 1
13.	Тема 13. Профессиональное мастерство экскурсовода	7	7-8	2	4		2	6	
14.	Тема 14. Подготовка путевой экскурсионной информации. Составление экскурсионной программы	7	9-10	2	4		2	6	
15.	Тема 15. Выставочная деятельность	7	11-12	2	4		2	6	Рейтинг-контроль № 2
16.	Тема 16. Основы теории и организация обслуживания в музее	7	13-14	2	4		2	6	
17.	Тема 17. Современный международный рынок выставочных услуг	7	15-16	2	4		2	6	
18.	Тема 18. Туристские формальности и страхование в туризме	7	17-18	2	4		2	6	Рейтинг-контроль № 3
Всего за 7 семестр:			144	18	36		18	54	Экзамен (36)
Наличие в дисциплине КП/КР					+				
Итого по дисциплине			288	36	72		34	108	Экзамен (36), Экзамен (36), КР

Содержание лекционных занятий по дисциплине

6-й семестр

Тема 1. Предмет организации туристской деятельности

Основные понятия и категории предмета. Дефиниции понятий «турист», «туризм», «туристская отрасль», «туристская индустрия», «туристский кластер» и др. Причины и факторы возникновения и развития туризма. Роль туризма в современном мире и история его возникновения.

Тема 2. Организационные основы туризма

Структура туризма. Компоненты системы туризма. Виды туристских предприятий. Туристская инфраструктура. Туроператоры и турагенты.

Тема 3. Теория туристского продукта

Понятие «турпродукт». Нормативно-правовые основы формирования турпродукта. Сегменты рынка. Туристский маршрут. Туристские услуги, входящие в турпродукт. Основные методики при составлении турпродукта. Общие критерии оценки экономической эффективности и целесообразности разработки турпродукта. Теоретические основы методики разработки турпродукта. Показатели потребительских свойств турпродукта.

Тема 4. Услуги в туристской индустрии

Гостиничный сервис и туризм. Ресторанный сервис и туризм. Транспортное обслуживание в туризме. Страхование в туризме. Банковские и финансовые услуги: их роль в развитии туризма.

Тема 5. Туристские ресурсы

Природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа. Факторы развития экологического туризма. Туристская территория. Экология и туризм. Пропускной потенциал.

Тема 6. Виды туризма

Виды и формы туризма. Внутренний и международный туризм. Национальный туризм. Активный и пассивный туризм. Плановый туризм: групповой и индивидуальный. Самодетельный туризм.

Тема 7. Безопасность в туризме

Основные понятия предмета. Туристские риски. Общие подходы по обеспечению личной безопасности туристов. Общие подходы по обеспечению безопасности имущества туристов. Физические и психоэмоциональные факторы в туризме. Глобальные проблемы развития туризма. «Безопасные» и «небезопасные» туристские дестинации. Информационное сопровождение безопасности в туризме РФ.

Тема 8. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ

Роль государства в развитии технологий и инфраструктуры туризма; перспективные программы развития туризма в РФ и регионах РФ. Орган управления туризмом. Законодательство в российском туризме.

Тема 9. Современное состояние и перспективы развития туризма в РФ и ее регионах

Современное состояние туризма в РФ. Ресурсы и материальная база туризма. Потребительский рынок российского туристского продукта. Общественные организации на российском туррынке.

7-й семестр

Тема 10. Предмет, цель и задачи экскурсионной и выставочной работы

Первые экскурсоводы в России, экскурсионное дело как часть школьного курса в конце XVIII- начале XIX века, роль губернских и уездных земств в развитии школьных экскурсий, включение церкви в экскурсионную деятельность в конце XIX века. Крымско-Кавказский горный клуб и его значение в развитии экскурсий. Ялтинское отделение Крымско-Кавказского клуба – первое в России экскурсионное бюро. Работа Российского общества туристов в начале XX века. Создание естественно-исторических станций в первые годы Советской власти.

Тема 11. Технология и этапы подготовки экскурсии

Экскурсия как вид туристских услуг. Ее функции. Туристская услуга – это результата деятельности организации или индивидуального предпринимателя по удовлетворению потребностей туриста в организации и осуществлении тура или его отдельных составляющих. Подразделение туристских услуг на основные и дополнительные. Основные признаки экскурсии. Обязательные требования. Основные элементы экскурсии. Виды экскурсий. Формы проведения экскурсии. Экскурсия как педагогический процесс. Принцип гуманистической направленности экскурсии. Экскурсия как форма коммуникации. Цель коммуникации. Средства коммуникации. Функциональная структура деятельности экскурсовода. Экскурсионная аудитория. Управленческие функции. Группы проблем. Экскурсионная аудитория.

Тема 12. Организация экскурсионного обслуживания

Методика и основные этапы разработки экскурсии. Подготовка технологической карты экскурсии. Рекомендации технологической карты. Проектирование экскурсионного тура. Нормативные документы при проектировании экскурсионного дела. Технологические требования. Технические требования. Этапы проектирования. Проектирование программы экскурсионного тура. Схема маршрута транспортной экскурсии. Технологическая карта туристского путешествия. Проектирование информационного листка. Техника и особенности показа объектов.

Тема 13. Профессиональное мастерство экскурсовода

Профессиональное мастерство экскурсовода. Профессия экскурсовод, личность экскурсовода. Методическое мастерство как сумма знаний.

Тема 14. Подготовка путевой экскурсионной информации. Составление экскурсионной программы

Принципы отбора экскурсионных объектов для показа в экскурсии. Показатели оценки объектов. Перечень и характеристика основных и дополнительных объектов. Карточки (паспорта) памятников, вошедших в экскурсию.

Тема 15. Выставочная деятельность

Выставочная деятельность. Понятие и элементы выставочного менеджмента. Классификация выставок. Концепция выставочной деятельности в РФ. Выставочная деятельность как вид услуги. Характеристика выставочной деятельности и ее влияние на экономику. Классификация и организация выставок.

Тема 16. Основы теории и организация обслуживания в музее

Основы теории и организация обслуживания в музее. Особенности проведения экскурсионной и выставочной работы в музее. Типы и виды музейных экспозиций. Основные и вспомогательные фонды музейных коллекций. Историография музейного предмета. Классификация и организация выставок.

фикация музейных предметов. Новейшие тенденции в понимании музейного предмета. Нематериальные объекты наследия в музеях.

Тема 17. Современный международный рынок выставочных услуг

Индустрия туризма. Экскурсионная и выставочная деятельность в контексте туристского потенциала.

Тема 18. Туристские формальности и страхование в туризме

Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю. Работа по оказанию визовой поддержки потребителей.

Содержание практических занятий по дисциплине

6-й семестр

Тема 1. Предмет организации туристской деятельности

Содержание и виды потребностей современного человека в туристских услугах. Типология туристов и их мотивация. Функции, присущие туристскому отдыху.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 2. Организационные основы туризма

Потребитель туристских услуг. Туристские технологии. Туристские дестинации и их анализ (на выбор).

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 3. Теория туристского продукта

Деятельность туроператоров. Особенности деятельности туроператоров внутреннего, въездного и выездного туризма. Крупнейшие туроператоры в РФ. Крупнейшие туроператоры в мире.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 4. Услуги в туристской индустрии

Роль информационных услуг в развитии туризма и индустрии досуга (мультимедийные справочники и каталоги, информационные порталы).

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 5. Туристские ресурсы

Национальные парки и резервации, заповедники, охраняемые территории. Тематические парки. Экологический туризм. Мировые регионы и центры экологического туризма.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 6. Виды туризма

Социальный туризм. Таймшер, Религиозный и паломнический туризм. Экстремальный и водный туризм. Круизы.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 7. Безопасность в туризме

Специфика мер по обеспечению безопасности туристов в разных видах туризма. Спортивный и экстремальный туризм: общие вопросы практики обеспечения безопасности. Страхование в туризме.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 8. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ

Нормативноправовое обеспечение функционирования предприятий туризма. Правила реализации турпродукта. Классификация объектов туристской индустрии в РФ.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 9. Современное состояние и перспективы развития туризма в РФ и ее регионах

Международные туристские организации и иностранный капитал на внутреннем рынке России. Выездной туризм. Туристский баланс по экспорту и импорту туруслуг. Въездной туризм.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

7-й семестр

Тема 10. Предмет, цель и задачи экскурсионной и выставочной работы

Развитие экскурсий среди взрослого населения, первые конференции по экскурсионному делу в 1921-1922 годах заложили теоретический фундамент экскурсоведения, политизация тематики и содержания экскурсий, централизация экскурсионной работы, развитие экскурсий на передовые предприятия. Послевоенное развитие экскурсоведения: создание единой методической базы и учебного экскурсоведения, появление сети туристских баз по всей стране, новое в тематике экскурсий: экскурсии, посвященные Великой Отечественной войне. Экскурсионное дело в современной России.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 11. Технология и этапы подготовки экскурсии

Целевая аудитория. Этническая идентичность. Ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера в экскурсионной группе. Профессиональная культура экскурсовода. Функциональная, результирующая, аксиологическая стороны профессиональной деятельности экскурсовода. Интеллектуальные и коммуникативные качества. Подготовка экскурсоводов и повышение их квалификации. Обратная связь на экскурсии. Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп. Экскурсии для детей. Экскурсии для школьников, экскурсии для молодежи, экскурсии для сельских жителей, особенности экскурсионной работы с иностранными туристами.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 12. Организация экскурсионного обслуживания

Ступени экскурсионного показа объекта. Действия экскурсовода и экскурсанта во время показа. Методические приемы показа. Техника и особенности экскурсионного рассказа. Методические приемы экскурсионного рассказа. Приемы движения и особые методические приемы. Техника ведения экскурсии. Этапы

работы экскурсовода. Безопасность на экскурсии.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 13. Профессиональное мастерство экскурсовода

Практические умения и навыки экскурсовода. Индивидуальность экскурсовода, ее проявления. Пути повышения экскурсоводческого мастерства.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 14. Подготовка путевой экскурсионной информации. Составление экскурсионной программы

Оценка внешнего вида памятника – его эстетической выразительности, необычности, сохранности. Охрана памятников истории и культуры.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 15. Выставочная деятельность

Выставочная экспозиция. Интерьер и его связь со стендом, графическое и цветное решение стенда, работа с графическим и цифровым материалом.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 16. Основы теории и организация обслуживания в музее

Методика разработки программы экскурсии по музею или культурному центру. Методика проведения экскурсии по музею или культурному центру. Техника осмотра, показа и изучения экспозиции музея или культурного центра. Работа с музеями, выставками и театрами. Музееведение об экспозиции, интерьер. Цвет и свет зала, работа экскурсовода с картиной, вещью, витриной.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 17. Современный международный рынок выставочных услуг

Современный международный рынок выставочных услуг.

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

Тема 18. Туристские формальности и страхование в туризме

Перечень стран, имеющих режим безвизового въезда граждан РФ. Перечень стран, имеющих режим визового въезда, граждан РФ. Перечень стран, входящих в Шенгенское соглашение

Форма занятия – устный опрос, семинар-практикум

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

5.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль успеваемости проводится в форме рейтинг-контроля три раза в семестр. Типовые тестовые задания для проведения текущего контроля приведены ниже.

6-й семестр

Рейтинг-контроль №1

1. Основные отличия туриста от экскурсанта:

- а) в организации посещения другой местности;
- б) в целях путешествия;
- в) в длительности путешествия.

2. Выездной туризм - это выезд с постоянного места жительства:

- а) за пределы города;
- б) за пределы страны на заработки;
- в) на экскурсию в соседний город.

3. Внутренний туризм - это путешествия:

- а) иностранных граждан по России;
- б) граждан России по странам СНГ;
- в) российских граждан по России.

6. Что считается началом туристского маршрута?

- а) выезд за пределы места постоянного пребывания;

- б) первая услуга, оказываемая на маршруте в соответствии с приобретенным у турфирмы пакетом услуг;
- в) дата полностью оплаченной покупки турпродукта.

7. Что считается окончанием туристского маршрута?

- а) возвращение на постоянное место пребывания;
- б) время пересечения государственной границы;
- в) последняя услуга, оказываемая на туристском маршруте турфирмой.

8. Международный туризм - это путешествия:

- а) иностранных граждан по России;
- б) граждан России по иностранным государствам;
- в) иностранных граждан по России и российских граждан за рубежом.

9. Социальный туризм - это путешествия:

- а) членов многодетных семей и инвалидов;
- б) лиц третьего возраста (пенсионеров);
- в) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды.

10. Самодетельный туризм - это путешествия:

- а) организованные по экстремальным маршрутам;
- б) субсидируемые из средств, выделяемых государством на социальные нужды;
- в) самостоятельно организуемые туристами с использованием активных способов передвижения.

Рейтинг-контроль № 2

1. Что относится к туроператорской деятельности в России?

- а) продвижение турпродукта;
- б) формирование турпродукта;
- в) реализация турпродукта;
- г) иная деятельность.

2. Что относится к турагентской деятельности?

- а) разработка нового турпродукта;
- б) деятельность по продвижению и реализации турпродукта, полученного от оператора.

3. Туристская путевка является документом:

- а) установленного образца;
- б) подтверждающим факт передачи туристского продукта;
- в) подтверждающим факт оказания туристских услуг.

4. Туристский ваучер - это документ установленного образца:

- а) подтверждающий факт передачи турпродукта;
- б) устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура;
- в) подтверждающий факт оказания услуг, входящих в состав тура.

5. Формированием туристского продукта (организацией тура, поездки) занимаются в РФ:

- а) турагенты;
- б) туроператоры;
- в) туристы.

6. В оптовой продаже турпродукта участвуют в РФ:

- а) турагенты;
- б) туроператоры;
- в) туристы.

7. В розничной продаже турпродукта участвуют в РФ:

- а) турагенты;
- б) туроператоры;
- в) туристы.

8. Полное и конкретное описание турпродукта приводится:

- а) в договоре о туристском обслуживании;
- б) в путевке по форме «ТУР-1»;
- в) в каталоге турфирмы.

9. Что из приводимого ниже относится к существенным условиям договора о туристском обслуживании:

- а) информация о туроператоре и турагенте, включая данные о лицензии на осуществление туристской деятельности, его юридический адрес и банковские реквизиты;
- б) максимальное количество туристов в группе;
- в) розничная цена туристского продукта и порядок его оплаты.

10. В каком нормативном документе приведен полный перечень существенных условий договора на туристское обслуживание:

- а) в Гражданском кодексе РФ;
- б) в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- в) в Законе РФ «О защите прав потребителей».

Рейтинг-контроль №3

1. Что лицензируется в турбизнесе:

- а) качество предоставляемых туристу услуг;
- б) деятельность по организации внутреннего туризма;
- в) деятельность в сфере международного туризма.

2. Сертификат соответствия выдается:

- а) на туристскую деятельность;
- б) на гостиничную деятельность;
- в) на качество и безопасность туристских услуг.

3. Какой сертификат соответствия услуг является обязательным:

- а) сертификат соответствия безопасности туристских услуг;
- б) сертификат соответствия качества предоставленных гостиничных услуг;
- в) сертификат соответствия безопасности услуг гостиниц.

4. Что является объектом стандартизации услуг в туризме:

- а) туристская, гостиничная услуга;
- б) производственный процесс оказания услуги;
- в) турфирма, оказывающая услуги.

5. Государственное управление стандартизации в сфере туризма в РФ осуществляется:

- а) Правительством РФ;
- б) Госстандартом России;
- в) туристской индустрией.

6. Может ли туристское предприятие установить свой стандарт предприятия?
- да;
 - нет;
 - не знаю.
7. Распространяется ли стандартизация в сфере туризма на:
- термины и определения в туризме;
 - классификацию типов туристских предприятий и видов их деятельности;
 - содержание и формы информации клиента о турпродуктах.
8. Назовите хотя бы три стандарта (из числа названных в тексте) в сфере туристских услуг и услуг гостиниц?
9. Какой вид транспорта в структуре выездного туристского потока граждан РФ (по данным 2001 г.) занимает первое место:
- воздушный;
 - водный;
 - сухопутный.
10. С помощью какого разряда транспортных средств осуществляется трансфер туристов:
- автобусы;
 - автомобили;
 - иные транспортные средства.

7-й семестр

Тестовые задания к рейтинг-контролю № 1

- Одним из приемов реконструкции является**
 - Прием зрительного монтажа
 - Прием панорамного показа
 - Прием локализации событий
- Контрольный текст экскурсии - это**
 - Сведения, характеризующие экскурсионный объект
 - Подобранный и выверенный по источникам материал, раскрывающий тему+
 - Рекомендации по проведению экскурсии
- Психологическая культура речи включает в себя понятие**
 - Грамматическая и стилистическая выразительность
 - Культура словаря
 - Стилистическая культура речи
- Какое из понятий включает в себя языковая культура речи**
 - Содержательность
 - Культура жестов и мимики
 - Воздействие речи
- Вопросы, задаваемые участниками экскурсии по теме, имеют отношение**
 - К методике проведения экскурсии
 - К технике проведения экскурсии
 - Среди перечисленных вариантов нет верных
- Экскурсионные объекты классифицируются**
 - По степени сохранности
 - По известности объектов
 - По познавательной ценности
- Задача приема новизны материала**

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

б) Сделать восприятие наблюдаемого более эффективным

в) Дать возможность воссоздать картину событий

8. Осмотр в отличие от показа

а) Многоплановый процесс извлечения зрительной информации из объектов

б) Может быть определен как поверхностное внеплановое знакомство с памятниками

в) Характеризуется пассивным восприятием

9. К особым методическим приемам относится

а) Прием отступления

б) Прием исследования

в) Прием проблемной ситуации

10. Прием зрительной реконструкции

а) Дает возможность экскурсантам наблюдать вид местности

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

в) Предусматривает переход от общего к частному

Тестовые задания к рейтинг-контролю № 2

1. Жесты, которые помогают экскурсантам мысленно представить внешний вид утраченного здания, называются

а) Указательные

б) Пространственные

в) Реконструирующие

2. В карточку объектов вносятся данные

а) Историческое событие, с которым связан памятник+

б) Только современное название объекта

в) Только первоначальное название объекта

3. В каких экскурсиях применяются конструктивные жесты

а) Архитектурно-градостроительных

б) Литературных

в) Музыкальных

4. Одна из задач – «портфеля экскурсовода» состоит в:

а) Отборе правил техники ведения экскурсии

б) Определении приемов сохранения внимания

в) Восстановлении недостающих звеньев при показе

5. В соответствии с классификацией экскурсий по форме проведения одним из видов является

а) Экскурсия-консультация

б) Экскурсия в исторические музеи

в) Тематическая экскурсия

6. Композицией экскурсии называют

а) Предмет показа и рассказа

б) Замысел экскурсии

в) Расположение, последовательность и соотношение подтем

7. Какой из логических переходов является наиболее эффективным

а) Формальный переход

б) Увязанный с темой

в) Формальный и увязанный с темой переходы обладают одинаковой эффективностью

8. Использование экскурсоводом при рассказе наиболее популярных приемов

а) Снижает качество проводимых экскурсий

б) Повышает качество проводимых экскурсий

в) Не влияет на качество проводимых экскурсий

9. Что представляет собой методическая разработка

- а) Подготовка контрольного текста экскурсии
- б) Условное наименование наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии
- в) Документ, определяющий, как провести данную экскурсию

10. Какой из нижеперечисленных документов не является обязательным для каждой темы экскурсии

- а) Список литературы по теме
- б) Список экскурсоводов, которые проводят экскурсию
- в) Список экскурсантов

Тестовые задания к рейтинг-контролю № 3

1. Указательный жест используется с целью

- а) Дать представление о границах осматриваемого объекта
- б) Переключить внимание экскурсантов с одного объекта на другой
- в) Подчеркнуть особенности конструкции

2. К методическим приемам рассказа относится

- а) Прием переключения внимания
- б) Прием абстрагирования
- в) Прием характеристики

3. Одной из задач показа является

- а) Показать объекты такими, какими они были в период описываемого события
- б) Оживить экскурсию, активизировать экскурсантов
- в) Дать возможность самостоятельного наблюдения экскурсантами достопримечательностей

4. Экскурсионный метод – это

- а) Форма распространения знаний и воспитания
- б) Совокупность методических приемов, которые применяются на экскурсиях
- в) Выбор в наблюдаемых объектах самого важного и существенного

5. Язык экскурсовода должен отвечать критерию ясности

- а) Да
- б) Нет
- в) Не всегда

6. Реконструктивный рассказ ставит своей задачей восстановить перед мысленным взором слушателей той или иной предмет в первоначальном виде

- а) Да
- б) Нет
- в) Затрудняюсь ответить

7. В литературной экскурсии преобладает

- а) Натурная наглядность
- б) Словесно-образная наглядность
- в) Изобразительная и словесно-образная наглядность

8. Цель паузы в экскурсии

- а) Знакомство экскурсовода с группой
- б) Дать кратковременный отдых экскурсантам
- в) Дать возможность экскурсоводу сообщить дополнительные сведения экскурсанту

9. Основой рассказа в экскурсии является

- а) Методическая разработка
- б) «Портфель экскурсовода»
- в) Индивидуальный текст экскурсии

10. Заключительная ступень подготовки новой экскурсии состоит в:

- а) Прием экскурсии на маршруте

- б) Обработке фактического материала
- в) Написании экскурсоводом индивидуальных текстов

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины – экзамен, экзамен

Вопросы к экзамену

6 семестр

1. Безопасность экскурсионных услуг
2. Сущность экскурсионной теории и экскурсионного метода
3. Характеристика понятия экскурсионного метода
4. Классификация экскурсионных приёмов по назначению, времени и месту использования
5. Нормативно-правовая основа технологии экскурсионного обслуживания
6. Характеристика понятия «экскурсионная программа»
7. Характеристика видов мастерства экскурсовода
8. Особенности работы экскурсовода на городских и загородных экскурсиях
9. Сложность и непредвиденные ситуации в работе экскурсовода
10. Этапы разработки экскурсионной программы
11. Виды группировок экскурсантов: по отношению к экскурсии как услуге, возрасту, роду занятий, форме учебы и т.д.
12. Решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами
13. Требования стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания
14. Основные характеристики обзорной, социальной, школьной, анимационной экскурсионной программы
15. Дать характеристику компонентов экскурсоводческого мастерства
16. Дать характеристику механизмов раскрытия темы экскурсии
17. Охарактеризовать процесс влияния цели и задач на принцип построения экскурсии
18. Требования к технике проведения экскурсии
19. Структура технологического паспорта экскурсионного маршрута
20. Классификация проектной экскурсии
21. Особенности проведения экскурсий для различных групп
22. Особенности проведения экскурсий для школьных групп
23. Раскрыть содержание понятий «тема, цель и задачи экскурсии»
24. Сущность технологии экскурсионных услуг
25. Видовая классификация экскурсионных услуг
26. Характеристика идеи экскурсии
27. Мотивы экскурсии при обеспечении соответствия спроса и предложения на туристско-экскурсионном рынке
28. Характеристика основных экскурсионных услуг
29. Принципы классификации экскурсионных услуг
30. Экскурсионное обслуживание как элемент туристского продукта

7 семестр

1. Организации, занимающиеся в настоящее время экскурсионным обслуживанием населения.
2. Современное понимание экскурсии. Сущность, признаки и функции экскурсии.
3. Экскурсионная методика как совокупность способов и приемов проведения работы. Основные понятия: «экскурсовод», «экскурсионный маршрут», «учебная экскурсия», «пробная экскурсия».
4. Классификация экскурсий по составу участников, месту и форме проведения, способу передвижения на маршруте, сезонности.
5. Особенности содержания, подготовки и проведения обзорных экскурсий.

6. Виды тематических экскурсий (архитектурно-градостроительные, исторические, литературные)
7. Виды тематических экскурсий (природоведческие, производственные, искусствоведческие)
8. Музей как научно-исследовательское и культурно-просветительское учреждение. Классификация музеев по профилю. Комплексные музеи.
9. Музейные экспонаты – вещественные, изобразительные и письменные. Экспозиции музеев и выставок – предметная основа экскурсии.
10. Правила проведения экскурсий на особо охраняемых территориях. Разработка экскурсионных маршрутов с учетом требований экологии и охраны природы и окружающей среды.
11. Понятие экскурсионного объекта. Виды объектов. Экскурсионные недвижимые и движимые объекты. Экспонаты.
12. Классификация экскурсионных объектов.
13. Основные этапы подготовки и проведения экскурсии.
14. Составление маршрута экскурсии. Виды экскурсионных маршрутов.
15. Понятие контрольного текста, подготовка контрольного текста экскурсии.
19. Составление индивидуального текста экскурсии.
16. Комплектование «портфеля экскурсовода». Определение методических приемов и техники ведения экскурсии.
17. Показ экскурсионных объектов. Методические приемы показа
18. Экскурсионный рассказ. Вторичность рассказа по отношению к показу.
19. Понятие “экскурсионная программа”. Виды экскурсионных программ.
20. Услуги, включаемые в экскурсионные программы.
21. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.
22. Техника ведения экскурсии
23. Кризисы внимания и пути их преодоления. Особенности работы экскурсовода на городских и загородных экскурсиях. Путевая информация на загородных экскурсиях.
24. Функции и задачи выставок и ярмарок. Связь выставочной деятельности с туристским и гостиничным бизнесом.
25. Методика подготовки и организации выставки. Правила успешного проведения выставки. Результативность выставочной деятельности. Определение целей выставки.
26. Этапы подготовки выставки. Требования, предъявляемые к экспонатам.
27. Организация работы персонала. Правила успешного проведения выставки (Д. Олвуд, Б. Монтгомери). Этические требования к рекламной стороне функционирования выставок и ярмарок.
28. Структура экскурсии.
29. Вербальная модель тура.
30. Требования по обеспечению безопасности услуги, минимизации рисков для потребителей услуги и их имущества, обслуживающего персонала и окружающей среды.
31. Экскурсии на военно-исторические темы.
32. Исторические экскурсии. Архитектурно-градостроительные экскурсии.
33. Реклама экскурсионного тура.
34. Информационный листок экскурсионного тура.

Выполнение курсовой работы по курсу «Организация туристско-экскурсионной деятельности». Работа выполняется по темам в соответствии с вариантами (24) на базе методических указаний по выполнению курсового проектирования.

Темы курсовых работ:

1. Разработка образовательной экскурсии в музее исторического профиля.
2. Разработка образовательной экскурсии в искусствоведческом музее.

3. Разработка пешей городской экскурсии для школьников.
4. Разработка экскурсионно-развлекательной программы для корпоративных клиентов.
5. Разработка экскурсии по Владимирской области.
6. Анализ технологических аспектов организации экскурсии (на примере ...)
7. Деревянная архитектура города...
8. Обзорная экскурсия по городу...
9. Разработка экскурсии «История возникновения города...».
10. Разработка экскурсии «Театральная жизнь города...»
11. Разработка экскурсии «Любимые места отдыха жителей и гостей города...»
12. Разработка производственной экскурсии.
13. Разработка экскурсии «Парки и сады города...»
14. Разработка экскурсии «Легенды и предания о городе...»
15. Развитие музейного дела в городах Владимирской области.
16. История одной или нескольких улиц (на примере любого города Владимирской области).
17. Места жизни и творчества известных людей Владимирской области.
18. Направления и стили в архитектуре города (на примере любого города Владимирской области).
19. Разработка экскурсии «По местам памятных событий».
20. Разработка нестандартной экскурсии. Инновационные технологии в экскурсоведении.
21. Организация и проведение экологических экскурсий в парках, на особо охраняемых территориях.
22. Разработка экскурсионных программ в рамках бренда «Малое Золотое Кольцо».
23. Разработка экскурсий в рамках инфо-туров, пресс-туров.
24. Разработка музейной экскурсии.

5.3. Самостоятельная работа обучающегося.

Самостоятельная работа студентов по изучению дисциплины включает следующие виды работ: изучение материала, изложенного на лекции; изучение материала, вынесенного на практические занятия; подготовка к практическим занятиям, выполнение индивидуального задания (реферат), подготовка презентации доклада.

Самостоятельная внеаудиторная работа по курсу включает изучение учебной и научной литературы, повторение лекционного материала, подготовку к практическим занятиям, а также к текущему контролю и промежуточной аттестации. Практические занятия предусматривают совершенствование навыков работы с первоисточниками, изучения предметной специфики курса. Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены бакалаврами в ходе самостоятельной работы. Контроль самостоятельной работы бакалавров над учебной программой курса осуществляется в ходе практических занятий методом устного опроса или ответов на вопросы тем. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме. Обучающийся должен готовиться к предстоящему практическому занятию по всем, обозначенным в программе вопросам. Не проясненные (дискуссионные) в ходе самостоятельной работы вопросы следует выписать в конспект лекций и впоследствии прояснить их на практических занятиях.

Самостоятельная работа выполняется студентом по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Самостоятельная работа предусматривает:

1. Подготовку и проведение студентом фрагмента экскурсии.

2. Составление методической разработки экскурсии (полный комплект документов, предусмотренных ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

Оформление методической разработки происходит следующим образом:

- на титульном листе располагаются данные: наименование вуза, кафедры туризма и гостиничного хозяйства, название темы экскурсии, вид экскурсии, протяженность маршрута, продолжительность в академических часах, состав экскурсантов, фамилии составителей, дата утверждения экскурсии заведующим кафедрой туризма и гостиничного хозяйства ХГАЭП;
- на следующей странице излагаются цель и задачи экскурсии, нитка маршрута с указанием основных объектов и остановок во время экскурсии.

Методическая разработка состоит из трех разделов: вступления основной части и заключения. Вступление и заключение не разносятся по графам. Эффективность методической разработки зависит от правильного заполнения всех семи граф. Размер разработки около 10 страниц машинописного текста. Объем документа зависит от количества экскурсионных объектов, числа подтем, продолжительности экскурсии по времени и протяженности маршрута.

В графе «Маршрут экскурсии» называется точка начала экскурсии и окончание 1 подтемы и т.д.

В графе «Остановки» называются те точки маршрута, где предусмотрен выход из автобуса; предполагается осмотр объекта из окон автобуса без выхода экскурсантов или предусматривается остановка на пешеходной экскурсии. Следует делать точные записи, правильно и полно называя место остановки.

В графе «Объекты показа» перечисляют те основные и дополнительные объекты, которые показывают группе на остановке, в ходе переезда или передвижения группы к следующей остановке. В загородной экскурсии объектами показа могут быть в целом город, село, поселок городского типа, а при проезде по маршруту — издали видимые части (высокое здание, башня, колокольня и др.). В городской экскурсии объектами показа могут быть улица или площадь.

Графа «Продолжительность экскурсии». Время, которое указывается в этой графе представляет собой сумму времени, которое затрачивается на показ данного объекта, рассказ экскурсовода (та часть, когда отсутствует показ) и на передвижение экскурсантов по маршруту к следующей остановке. Здесь же необходимо учитывать время, затрачиваемое на движение вблизи осматриваемых объектов и между объектами.

Графа «Наименование подтем и перечень основных вопросов» содержит краткие записи. В первую очередь называется подтема, которая раскрывается на данном отрезке маршрута, в данный отрезок времени, на перечисленных в графе 3 объектах. Здесь формулируют основные вопросы, излагаемые при раскрытии подтемы. Количество основных вопросов, входящих в подтему, не должно превышать пяти.

В графе «Организационные указания» помещают рекомендации о передвижении группы, обеспечении безопасности экскурсантов на маршруте и выполнении санитарно-гигиенических требований, правила поведения участников экскурсии в мемориальных местах и у памятников истории и культуры. Здесь же излагаются требования к экскурсантам по охране природы и правила противопожарной безопасности. В эту графу включают все вопросы, которые входят в понятие «Техника ведения экскурсии». Например, «Группа располагается таким образом, чтобы все экскурсанты видели вход в здание». «На этой остановке экскурсантам предоставляется время для фотографирования». В загородных экскурсиях в эту графу включают указания о санитарных остановках, рекомендации по охране природы, правила передвижения экскурсантов на остановках, особенно вблизи автомагистралей, с целью обеспечения их безопасности. При проведении производственных экскурсий, посещениях работающих цехов приводятся рекомендации по технике безопасности, выдержки из инструкций администрации предприятия, обязательные правила поведения экскурсантов на предприятии, называются места, где делаются паузы в рассказе и показе.

Графа «Методические указания» определяет направление всего документа, формулирует основные требования к экскурсоводу по методике ведения экскурсии, дает указания по использованию методических приемов. Следует указать, где и как применяются методические приемы. В этой графе также излагается вариант логического перехода к следующей подтеме, даются рекомендации по показу материалов «портфеля экскурсовода», включаются советы по использованию движения экскурсантов относительно объектов в качестве методического приема (например, «После наблюдения объекта и рассказа экскурсовода туристы могут самостоятельно продолжить знакомство с объектом», «Экскурсоводу следует объяснять термины...», «При показе поля боя необходимо ориентировать экскурсантов...» и т. д.).

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
1. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2021	https://urait.ru/bcode/476412
2. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14348-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2021	https://urait.ru/bcode/477351
3. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько; под ред. Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 383 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013931-9. - Текст: электронный	2021	https://znanium.com/catalog/product/1196520
Дополнительная литература		
1. Балюк, Н. А. Экскурсоведение: учебное пособие для вузов / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 235 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12454-5. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2021	https://urait.ru/bcode/476626
2. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие для вузов / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2021. — 127 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11353-2. — Текст: электронный // ЭБС Юрайт [сайт].	2021	https://urait.ru/bcode/476101
3. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва: ИНФРА-М, 2021. — 383 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-013931-9. - Текст: электронный. - URL:	2021	https://znanium.com/catalog/product/1196520

6.2. Периодические издания

1. Туризм: право и экономика: федеральный научно-практический журнал.
2. Деловой туризм/ Business Travel - <http://www.bt-magazine.ru/>
3. Турбизнес. Travel and Trade.
4. Региональный туризм. Проекты, инвестиции, тенденции.
5. Отдых в России.

6. "Современные проблемы сервиса и туризма" (англ. "Service and Tourism: Current Challenges»)

7. Вестник Ассоциации вузов туризма и сервиса

6.3. Интернет-ресурсы

1. <https://tonkosti.ru/> - Тонкости туризма.
2. <http://ozpp.ru/zknd/turi/> - ФЗ №132 «Об основах туристской деятельности»
3. <http://www.russiatourism.ru/> – Федеральное агентство по туризму: официальный сайт
4. <http://www.russiatourism.ru/> - Официальный сайт департамента туризма Минэкономразвития РФ
5. <http://www.givc.ru> – ГИВЦ Минкультуры
6. <http://www.icom.org> – Международный совет музеев ICOM
7. <http://www.icom.org.ru> – Российский комитет ICOM
8. <http://www.wttc.org> – официальный сайт Всемирного совета по путешествиям и туризму.
9. <http://www.world-tourism.org> – официальный сайт Всемирной туристской организации. World Tourism Organization UNWTO
10. <http://www.rata.ru> – официальный сайт Российского союза туриндустрии.
11. <http://minstm.gov.ru> – официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ
12. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму <http://www.exponet.ru> - Выставки России, СНГ и Мира.
13. <http://www.enspsb.ru/ru/index.php> - Санкт-Петербург: энциклопедия
14. <http://library.vlsu.ru/> - электронная библиотечная система ВлГУ.
15. <http://www.scopus.com/> - библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus.
16. webofscience.com - база данных международных индексов научного цитирования Web of Science.

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы: аудитории, оснащенные мультимедиа оборудованием, компьютерные классы с доступом в интернет, аудитории без специального оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс» (инсталлированный ресурс ВлГУ).

Примечание:

В соответствии с нормативно-правовыми актами для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья при необходимости тестирование может быть проведено только в письменной или устной форме, а также могут быть использованы другие материалы контроля качества знаний, предусмотренные рабочей программой дисциплины.

Рабочую программу составил доцент, к.б.н. Александр Павлов. С.А.

Рецензент

(представитель работодателя): ген. директор ООО тур. фирма «Мост» Савельева Е.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры : ТиС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой _____

(ФИО, подпись)



Тучева О.И.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления: 43.03.02 «Туризм»

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии _____

(ФИО,

Краснова М.В.

подпись)