

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)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор

по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 28 » 08 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИСТСКО-ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки - 43.03.02 «Туризм»

Профиль/программа подготовки - «Технология и организация туристской деятельности»

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения - очная

| Семестр | Трудоемкость зач. ед./ час. | Лекции, час. | Практич. занятия, час. | Лаборат. работы, час. | СРС, час. | Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой) |
|---------|--------------------------------|-----------------|------------------------------|-----------------------------|--------------|--|
| 6 | 4/144 | 18 | 36 | | 54 | Экзамен (36), КР |
| 7 | 4/144 | 18 | 36 | | 54 | Экзамен (36) |
| Итого | 8/288 | 36 | 72 | | 108 | Экзамен (36), КР Экзамен (36) |

Владимир 2019

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины - 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 ВО

Дисциплина «Организация туристско-экскурсионной деятельности» относится к дисциплинам по выбору.

Пререквизиты дисциплины: «История (история России, всеобщая история)», «Экскурсоведение».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП.

| Код формируемых компетенций | Уровень освоения компетенции | Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции) |
|---|---------------------------------------|--|
| 1 | 2 | 3 |
| ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере | <i>Частичное освоение компетенции</i> | Знать: основы поиска, критического анализа и синтеза информации, системного подхода для решения поставленных задач Уметь: применять основы поиска, критического анализа и синтеза информации, системного подхода для решения поставленных задач Владеть: навыками применения основ поиска, критического анализа и синтеза информации, системного подхода для решения поставленных задач |
| ПКО-2 Способен проектировать объекты туристской деятельности | <i>Частичное освоение компетенции</i> | Знать: методы и технологии проектирования объектов туристской деятельности; Уметь: оценивать эффективность планирования по различным направлениям проекта, рассчитывает качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта; Владеть: навыками формирования идеи проекта, организации проектной деятельности. |
| ПКО-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с | <i>Частичное освоение компетенции</i> | Знать: технологические и информационно-коммуникативные технологии, применяемые при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии); |

| | | |
|---|---------------------------------------|--|
| использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий | | Уметь: применять технологии обслуживания туристов при реализации туристского продукта; Владеть: навыками использования технологических и информационно-коммуникативных технологий при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии). |
| ПКР-3 Способен продвижению туристского продукта с использованием современных технологий | <i>Частичное освоение компетенции</i> | Знать: современные технологии продвижения туристского продукта; Уметь: организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами; Владеть: навыками использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами |

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц, 288 часов

| № п/п | Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины | Семестр | Неделя семестра | Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах) | | | | Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %) | Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам) |
|-------|---|---------|-----------------|--|----------------------|---------------------|-----|---|---|
| | | | | Лекции | Практические занятия | Лабораторные работы | СРС | | |
| 1 | Раздел 1. Предмет организации туристской деятельности | 6 | 1-2 | 2 | 4 | | 6 | 2 / 33% | |
| 2 | Раздел 2. Организационные основы туризма | 6 | 3-4 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | |
| 3 | Раздел 3. Теория туристского продукта | 6 | 5-6 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | Рейтинг-контроль № 1 |
| 4 | Раздел 4. Услуги в туристской индустрии | 6 | 7-8 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | |
| 5 | Раздел 5. Туристские ресурсы | 6 | 9-11 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | |
| 6 | Раздел 6. | 6 | 12-13 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | Рейтинг- |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|---|---|------------|-----------|-----------|--|-----------|----------------|------------------------|
| | Виды туризма | | | | | | | | контроль № 2 |
| 7 | Раздел 7. Безопасность в туризме | 6 | 14-15 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | |
| 8 | Раздел 8. Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ | 6 | 16-17 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | |
| 9 | Раздел 9. Современное состояние и перспективы развития туризма в РФ и ее регионах | 6 | 18 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | Рейтинг-контроль № 3 |
| Всего за 6 семестр | | | 144 | 18 | 36 | | 54 | 10/ 19% | Экзамен (36),КР |
| 10 | Раздел 10. Предмет, цель и задачи экскурсионной и выставочной работы. | 7 | 1-2 | 2 | 4 | | 6 | 2/14% | |
| 11 | Раздел 11. Технология и этапы подготовки экскурсии | 7 | 3-4 | 2 | 4 | | 6 | 2/14% | |
| 12 | Раздел 12. Организация экскурсионного обслуживания | 7 | 5-6 | 2 | 4 | | 6 | 1/10% | Рейтинг-контроль № 1 |
| 13 | Раздел 13. Профессиональное мастерство экскурсовода | 7 | 7-8 | 2 | 4 | | 6 | 1/10% | |
| 14 | Раздел 14. Подготовка путевой экскурсионной информации. Составление экскурсионной программы | 7 | 9-10 | 2 | 4 | | 6 | 1/17% | |
| 15 | Раздел 15. Выставочная деятельность | 7 | 11-12 | 2 | 4 | | 6 | 1/17% | Рейтинг-контроль № 2 |
| 16 | Раздел 16. | 7 | 13-14 | 2 | 4 | | 6 | 1/17% | |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|---|------------|-----------|-----------|--|------------|----------------|--|
| | Основы теории и организация обслуживания в музее | | | | | | | | |
| 17 | Раздел 17. Современный международный рынок выставочных услуг | 7 | 15-16 | 2 | 4 | | 6 | 1/17% | |
| 18 | Раздел 18. Туристские формальности и страхование в туризме | 7 | 17-18 | 2 | 4 | | 6 | 1/17% | Рейтинг-контроль № 3 |
| Всего за 7 семестр | | | 144 | 18 | 36 | | 54 | 10/19% | Экзамен (36) |
| Наличие в дисциплине КП/КР | | | | + | | | | | |
| Итого по дисциплине | | | 288 | 36 | 72 | | 108 | 20/19 % | Экзамен (36), КР Экзамен (36) |

Содержание лекционных занятий по дисциплине

6-й семестр

Раздел 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.

Раздел 2.

Организационные основы туризма

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

Раздел 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.

Раздел 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.

Раздел 5.

Туристские ресурсы

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

Раздел 6.

Виды туризма

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

Раздел 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.

Раздел 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.

Раздел 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

Раздел 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.

Раздел 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.

Раздел 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.

Раздел 13.

Профессиональное мастерство экскурсовода

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

Раздел 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.

Раздел 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.

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

Раздел 17.

Современный международный рынок выставочных услуг

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

Раздел 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

Раздел 1.

Предмет организации туристской деятельности

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

Раздел 2.

Организационные основы туризма

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

Раздел 3.

Теория туристского продукта

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

Раздел 4.

Услуги в туристской индустрии

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

Раздел 5.

Туристские ресурсы

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

Раздел 6.

Виды туризма

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

Раздел 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.

Раздел 8.

Нормативно-правовое регулирование туристской деятельности в РФ

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

Раздел 9.

Современное состояние и перспективы развития туризма в РФ и ее регионах

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

7-й семестр

Раздел 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.

Раздел 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.

Раздел 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.

Раздел 13.

Профессиональное мастерство экскурсовода

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

Раздел 14.

Подготовка путевой экскурсионной информации.

Составление экскурсионной программы

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

Раздел 15.

Выставочная деятельность

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

Раздел 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.

Раздел 17.

Современный международный рынок выставочных услуг

Современный международный рынок выставочных услуг.

Раздел 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

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Организация туристско-экскурсионной деятельности» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Групповая дискуссия (разделы №1-18);*
- *Анализ ситуаций (разделы №1-18);*
- *Разбор конкретных ситуаций (разделы №1-18);*

Другое:

- *Лекции и семинарские занятия с применением ИКТ (разделы №1-18).*

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

Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3). 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. Самодеятельный 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?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

7. Распространяется ли стандартизация в сфере туризма на:

- а) термины и определения в туризме;
- б) классификацию типов туристских предприятий и видов их деятельности;
- в) 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:

- а) воздушный;
- б) водный;
- в) сухопутный.

10. С помощью какого разряда транспортных средств осуществляется трансфер туристов:

- а) автобусы;
- б) автомобили;
- в) иные транспортные средства.

Вопросы экзамена:

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

Вопросы самостоятельной работы:

1. Проследить эволюцию определения экскурсии в российском экскурсоведении
2. Выявить характерные признаки экскурсии и рассказать о них
3. Раскрыть сущность экскурсии
4. Дать характеристику профессиональным качествам экскурсовода
5. Рассказать о методике подготовке экскурсовода к проведению новой экскурсии
6. Роль темперамента экскурсовода в проведении экскурсии
7. Рассказать об общих принципах классификации и её назначении
8. Дать определение понятию экскурсионного обслуживания
9. Охарактеризовать основные виды экскурсионных услуг
10. Рассказать о природных комплексах и их компонентах (рельеф, климат, водоёмы,

растительность, животный мир)

11. Дать характеристику культурно-историческим достопримечательностям
12. Определить экономический потенциал территории, включающий инфраструктуру и трудовые ресурсы
13. Рассказать о группировке тем как основе существующей классификации экскурсий
14. Дать основную характеристику критериев выбора тем: потенциальный спрос, конкретный заказ, целенаправленное создание определенной тематики экскурсий
15. Дать определение композиции экскурсии

Темы курсовых работ:

1. Особенности проведения городских обзорных экскурсий
2. Особенности проведения экскурсий на исторические темы
3. Особенности проведения экскурсий на архитектурно-градостроительные темы
4. Особенности проведения литературных экскурсий
5. Особенности проведения природоведческих экскурсий
6. Особенности проведения искусствоведческих экскурсий
7. Особенности проведения производственных экскурсий
8. Особенности проведения музейных экскурсий
9. Особенности проведения краеведческих экскурсий
10. Особенности и методика проведения детских экскурсий
11. Экскурсионное обслуживание одиночных посетителей
12. Методика экскурсионной работы
13. Этапы подготовки экскурсии: выбор темы экскурсии, отбор литературы
14. Этапы подготовки экскурсии: отбор и изучение экскурсионных объектов
15. Этапы подготовки экскурсии: составление и утверждение маршрута экскурсии, объезд (обход) маршрута
16. Этап подготовки экскурсии: комплектование «Портфеля экскурсовода»
17. Этапы подготовки экскурсии: разработка технологической карты, проведение пробной экскурсии
18. Критерии дифференциации экскурсионных групп
19. Особенности проведения экскурсий для школьников и молодежи
20. Особенности проведения экскурсий для сельских жителей и отдыхающих в санаторно-курортных учреждениях.

7-й семестр

Рейтинг-контроль №1

1. Одним из приемов реконструкции является
 1. Прием зрительного монтажа
 2. Прием панорамного показа
 3. Прием локализации событий
2. Контрольный текст экскурсии - это
 1. Сведения, характеризующие экскурсионный объект
 2. Подобранный и выверенный по источникам материал, раскрывающий тему+

3. Рекомендации по проведению экскурсии
3. Психологическая культура речи включает в себя понятие
 1. Грамматическая и стилистическая выразительность
 2. Культура словаря
 3. Стилистическая культура речи
4. Какое из понятий включает в себя языковая культура речи
 1. Содержательность
 2. Культура жестов и мимики
 3. Воздействие речи
5. Вопросы, задаваемые участниками экскурсии по теме, имеют отношение
 1. К методике проведения экскурсии
 2. К технике проведения экскурсии
 3. Среди перечисленных вариантов нет верных
6. Экскурсионные объекты классифицируются
 1. По степени сохранности
 2. По известности объектов
 3. По познавательной ценности
7. Задача приема новизны материала
 1. Помочь экскурсантам стать участниками того события, которому посвящена экскурсия
 2. Сделать восприятие наблюдаемого более эффективным
 3. Дать возможность воссоздать картину событий
8. Осмотр в отличие от показа
 1. Многоплановый процесс извлечения зрительной информации из объектов
 2. Может быть определен как поверхностное внеплановое знакомство с памятниками
 3. Характеризуется пассивным восприятием
9. К особым методическим приемам относится
 1. Прием отступления
 2. Прием исследования
 3. Прием проблемной ситуации
10. Прием зрительной реконструкции
 1. Дает возможность экскурсантам наблюдать вид местности
 2. Широко используется при показе памятных мест, где проходили военные сражения
 3. Предусматривает переход от общего к частному

Рейтинг-контроль №2

1. Жесты, которые помогают экскурсантам мысленно представить внешний вид утраченного здания, называются
 1. Указательные
 2. Пространственные
 3. Реконструирующие
2. В карточку объектов вносятся данные
 1. Историческое событие, с которым связан памятник+
 2. Только современное название объекта
 3. Только первоначальное название объекта
3. В каких экскурсиях применяются конструктивные жесты
 1. Архитектурно-градостроительных
 2. Литературных
 3. Музыкальных
4. Одна из задач – «портфеля экскурсовода» состоит в:
 1. Отборе правил техники ведения экскурсии
 2. Определении приемов сохранения внимания
 3. Восстановлении недостающих звеньев при показе
5. В соответствии с классификацией экскурсий по форме проведения одним из видов является
 1. Экскурсия-консультация
 2. Экскурсия в исторические музеи
 3. Тематическая экскурсия
6. Композицией экскурсии называют
 1. Предмет показа и рассказа
 2. Замысел экскурсии
 3. Расположение, последовательность и соотношение подтем
7. Какой из логических переходов является наиболее эффективным
 1. Формальный переход
 2. Увязанный с темой
 3. Формальный и увязанный с темой переходы обладают одинаковой эффективностью
8. Использование экскурсоводом при рассказе наиболее популярных приемов
 1. Снижает качество проводимых экскурсий
 2. Повышает качество проводимых экскурсий
 3. Не влияет на качество проводимых экскурсий

9. Что представляет собой методическая разработка
1. Подготовка контрольного текста экскурсии
 2. Условное наименование наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии
 3. Документ, определяющий, как провести данную экскурсию
10. Какой из нижеперечисленных документов не является обязательным для каждой темы экскурсии
1. Список литературы по теме
 2. Список экскурсоводов, которые проводят экскурсию
 3. Список экскурсантов

Рейтинг-контроль №3

1. Указательный жест используется с целью
1. Дать представление о границах осматриваемого объекта
 2. Переключить внимание экскурсантов с одного объекта на другой
 3. Подчеркнуть особенности конструкции
2. К методическим приемам рассказа относится
1. Прием переключения внимания
 2. Прием абстрагирования
 3. Прием характеристики
3. Одной из задач показа является
1. Показать объекты такими, какими они были в период описываемого события
 2. Оживить экскурсию, активизировать экскурсантов
 3. Дать возможность самостоятельного наблюдения экскурсантами достопримечательностей
4. Экскурсионный метод - это
1. Форма распространения знаний и воспитания
 2. Совокупность методических приемов, которые применяются на экскурсиях
 3. Выбор в наблюдаемых объектах самого важного и существенного
5. Язык экскурсовода должен отвечать критерию ясности
1. Да
 2. Нет
 3. Не всегда
6. Реконструктивный рассказ ставит своей задачей восстановить перед мысленным взором слушателей той или иной предмет в первоначальном виде
1. Да
 2. Нет

3. Затрудняюсь ответить
7. В литературной экскурсии преобладает
 1. Натурная наглядность
 2. Словесно-образная наглядность
 3. Изобразительная и словесно-образная наглядность
8. Цель паузы в экскурсии
 1. Знакомство экскурсовода с группой
 2. Дать кратковременный отдых экскурсантам
 3. Дать возможность экскурсоводу сообщить дополнительные сведения экскурсанту
9. Основой рассказа в экскурсии является
 1. Методическая разработка
 2. «Портфель экскурсовода»
 3. Индивидуальный текст экскурсии
10. Заключительная ступень подготовки новой экскурсии состоит в:
 1. Прием экскурсии на маршруте
 2. Обработке фактического материала
 3. Написании экскурсоводом индивидуальных текстов

Вопросы экзамена:

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.

Задания для самостоятельной работы:

1. Подготовка и проведение студентом фрагмента экскурсии.
2. Составление методической разработки экскурсии (полный комплект документов, предусмотренных ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

Возможна работа в проектных группах до 3 человек.

Этапы проектирования экскурсии:

1. Определение типа экскурсии, темы экскурсии, продолжительности.
2. Отбор литературы и источников по теме экскурсии.
3. Отбор экскурсионных объектов.
4. Изучение экскурсионных объектов, составление карточек экскурсионных объектов.
5. Разработка маршрута экскурсии. Составление карты-схемы маршрута.
6. Объезд (обход) маршрута. Уточнение маршрута.

7. Определение методов и приемов экскурсионного показа и рассказа.
8. Создание технологической карты маршрута экскурсии.
9. Подготовка контрольного текста экскурсии.
10. Комплектование портфеля экскурсовода.
11. Объезд (обход) маршрута с целью апробации текста экскурсии и выбранных методов показа и рассказа на местности.
12. Составление индивидуальных текстов экскурсии.
13. Прием-сдача экскурсии, ее утверждение.

При проведении экскурсии оцениваются:

- а) информационная составляющая экскурсии (степень и глубина проработки материала, соответствие его теме (подтеме) экскурсии и показываемым объектам, новейшим научным знаниям);
- б) качество рассказа и показа (владение техникой и методическими приемами рассказа и показа, умение использовать вербальные и невербальные способы общения);
- в) организационная составляющая (умения грамотно расположить группу, контактировать с группой, реагировать на внешние непредвиденные обстоятельства).

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

| Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство | Год издания | КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ | |
|---|-------------|---|---|
| | | Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО | Наличие в электронной библиотеке ВлГУ |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| Основная литература | | | |
| 1. Джанджугазова, Е.А. Туристско-рекреационное проектирование: учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 257 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13120-8. —// ЭБС Юрайт [сайт] | 2020 | | https://urait.ru/bcode/449239 |
| 2. Балюк, Н.А. Экскурсоведение: учебное пособие / Н.А. Балюк; Тюменский государственный университет. – 2-е изд., перераб. и доп. – Тюмень: Тюменский | 2018 | | http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571879 |

| | | | |
|--|------|--|---|
| государственный университет, 2018. – 236 с.: ISBN 978-5-400-01457-4. | | | |
| 3. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма Учебник / Баранов А. С., Бисько И. А.; Под ред. Богданова Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 383 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (П) ISBN 978-5-16-011324-1. | 2016 | | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=519575 |
| 4. Баумгартен, Л.В. Стандарты качества проведения экскурсий: учебное пособие/Л. В. Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 96 с. // | 2015 | | http://znanium.com/catalog.php |
| Дополнительная литература | | | |
| 1. Управление качеством в сфере услуг: учебник / И.И. Ополченков; Российская международная академия туризма. - М.: Советский спорт, 2018. - 246, [2] с. - (Профессиональное туристское образование). - ISBN 978-5-9718-0331-7. | 2018 | | http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785971803317.html |
| 2. Туристские услуги. Туристское обслуживание. Сборник нормативно-правовых и информационных материалов / Составители В.С. Сенин, А.Д. Чудновский. - М.: Финансы и статистика, 2018. - 224 с. - ISBN 978-5-279-03302-7 | 2018 | | http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785279033027.html |
| 3. Экскурсионное дело в высших учебных заведениях: история и методика обучения. Учебное пособие / Г.П. Долженко. - Ростов н/Д: Издательство ЮФУ, 2016. - 134 с. ISBN 978-5-9275-0802-0 | 2016 | | http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=550477 |

7.2. Интернет ресурсы

1. <http://ozpp.ru/zknd/turi/>
2. <http://www.russiatourism.ru/> – Федеральное агентство по туризму: официальный сайт
3. <http://www.russiatourism.ru/> - Официальный сайт департамента туризма Минэкономразвития РФ
4. <http://www.givc.ru> – ГИВЦ Минкультуры
5. <http://www.icom.org> – Международный совет музеев ICOM
6. <http://www.icom.org.ru> – Российский комитет ICOM
7. <http://www.wttc.org> – официальный сайт Всемирного совета по путешествиям и туризму.
8. <http://www.world-tourism.org> – официальный сайт Всемирной туристской организации. World Tourism Organization UNWTO
9. <http://www.rata.ru> – официальный сайт Российского союза туриндустрии.
10. <http://minstm.gov.ru> – официальный сайт Министерства спорта, туризма и молодежной политики РФ
11. <http://www.russiatourism.ru> - официальный сайт Федерального агентства по туризму <http://www.exponet.ru> - Выставки России, СНГ и Мира.
12. <http://www.ensspb.ru/ru/index.php> - Санкт-Петербург: энциклопедия

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий *лекционного типа, занятий практического/лабораторного типа, 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 спец. оборудования.

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: пакет Microsoft Office, 7-Zip, AcrobatReader.

Рабочую программу составил К.И.Н. доцент Т.А. Петрова и др.

Рецензент
(представитель работодателя) ин. директор ООО тур.фирмы
(место работы, должность, ФИО, подпись)



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТУС
Протокол № 1 от 28.08.19 года
Заведующий кафедрой ТУС Турцова Л.Г.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.02 'Туризм'
Протокол № 1 от 28.08.19 года
Председатель комиссии Фис. О.Б.
(ФИО, подпись)