

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 «Технология 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. Теоретические основы технологии экскурсионных услуг | 6 | 1-2 | 2 | 4 | | 6 | 2 / 33% | |
| 2 | Раздел 2. Технология проектирования экскурсионных услуг | 6 | 3-4 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | |
| 3 | Раздел 3. Общие принципы построения экскурсий | 6 | 5-6 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | Рейтинг-контроль № 1 |
| 4 | Раздел 4. Экскурсионный метод: понятие и сущность | 6 | 7-8 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | |
| 5 | Раздел 5. Проектирование экскурсионной | 6 | 9-11 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | |

| | | | | | | | | | |
|---------------------------|--|---|------------|-----------|-----------|--|-----------|----------------|------------------------|
| | программы | | | | | | | | |
| 6 | Раздел 6. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию | 6 | 12-13 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | Рейтинг-контроль № 2 |
| 7 | Раздел 7. Основы профессионального мастерства | 6 | 14-15 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | |
| 8 | Раздел 8. Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах | 6 | 16-17 | 2 | 4 | | 6 | 1 / 17% | |
| 9 | Раздел 9. Разработка технологической документации экскурсионной услуги | 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. Организация экскурсии | 7 | 1-2 | 2 | 4 | | 6 | 2/33% | |
| 11 | Раздел 11. Разработка экскурсионной деятельности | 7 | 3-4 | 2 | 4 | | 6 | 2/33% | |
| 12 | Раздел 12. Особенности организации и проведения экскурсий в музеях | 7 | 5-6 | 2 | 4 | | 6 | 1/17% | Рейтинг-контроль № 1 |
| 13 | Раздел 13. Особенности организации и проведения экскурсий на выставках | 7 | 7-8 | 2 | 4 | | 6 | 1/17% | |
| 14 | Раздел 14. Особенности организации и проведения экскурсий в особо охраняемых зонах | 7 | 9-10 | 2 | 4 | | 6 | 1/17% | |
| 15 | Раздел 15. Регулирование туризма. Организационно-правовые основы туристской | 7 | 11-12 | 2 | 4 | | 6 | 1/17% | Рейтинг-контроль № 2 |

| | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|--|---|------------|-----------|-----------|--|------------|----------------|--|
| | деятельности | | | | | | | | |
| 16 | Раздел 16. Формирование, продвижение и реализация туристского продукта | 7 | 13-14 | 2 | 4 | | 6 | 1/17% | |
| 17 | Раздел 17. Транспортное обеспечение в туризме | 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 | 11/20% | Экзамен (36) |
| Наличие в дисциплине КИ/КР | | | | + | | | | | |
| Итого по дисциплине | | | 288 | 36 | 72 | | 108 | 21/19 % | Экзамен (36), КР Экзамен (36) |

Содержание лекционных занятий по дисциплине

6-й семестр

Раздел 1.

Теоретические основы технологии экскурсионных услуг

Предмет и задачи курса. Технология: сущность и основные понятия. Экскурсия и ее сущность. Эволюция термина. Основные функции. Экскурсия как социокультурный феномен. История экскурсионного дела в России: основные этапы. Экскурсионное обслуживание как элемент туристского продукта. Нормативно-правовые основы технологии экскурсионных услуг. Кадровое обеспечение экскурсионного обслуживания. Функции и должностные обязанности экскурсовода, организатора экскурсий.

Раздел 2.

Технология проектирования экскурсионных услуг

Принципы классификации экскурсионных услуг. Основные и дополнительные экскурсионные услуги. Определение туристско-рекреационного потенциала экскурсионной услуги: сущность и основные понятия. Атрактивность экскурсионного маршрута. Природный потенциал территории. Историко-культурный потенциал территории. Все виды экскурсионных услуг в культурно-познавательном туризме. Виды экскурсионных услуг в экологическом и этническом туризме.

Раздел 3.

Общие принципы построения экскурсий

Экскурсия: тема, цель и задачи. Тема экскурсии как основной критерий отбора объектов. Механизмы раскрытия темы. Требования к названию экскурсии. Цель экскурсии с точки зрения экскурсовода и экскурсантов. Влияние цели, задач на принципы построения экскурсии. Содержание экскурсии. Показ, его условия и задачи. Техника показа. Виды показа. Показ и осмотр. Рассказ. Основные требования к рассказу.

Раздел 4.

Экскурсионный метод: понятие и сущность

Экскурсионная теория и экскурсионный метод. Понятие экскурсионного метода. Экскурсионная методика, ее требования. Тематическое соответствие экскурсионных объектов. Логическая последовательность показа объектов, логические переходы. Непрерывность экскурсии. Принципы взаимодействия показа и рассказа. Целостность экскурсии.

Раздел 5.

Проектирование экскурсионной программы

Виды экскурсионных программ. Понятие «экскурсионная программа». Обзорная, социальная, школьная, анимационные экскурсионные программы. Типовая и целевая программа. Услуги, включаемые в экскурсионную программу. Понятие «туристско-экскурсионная услуга».

Раздел 6.

Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию

Виды экскурсионных групп. Учет запросов и интересов экскурсантов при экскурсионном обслуживании. Особенности проведения экскурсий для школьных групп: виды экскурсий – учебные, внешкольные, общеобразовательные. Требования к экскурсоводу: знание детской возрастной психологии, учебных программ, правил безопасности на маршруте, коммуникабельность, внимательность. Этапы подготовки экскурсии: беседы с детьми и родителями, встречи с учителями, оформление стенда с тематикой экскурсии. Особенности работы экскурсовода на городских и загородных маршрутах.

Раздел 7.

Основы профессионального мастерства

Виды мастерства: педагогическое, лекторское, экскурсоводческое. Экскурсоводческое мастерство как единство трёх компонентов: экскурсовод, экскурсант, объект. Пути совершенствования мастерства: улучшение организации методической работы, повышение уровня профессионального мастерства, отработка техники проведения экскурсии. Экскурсовод как информатор, комментатор, собеседник, советчик, эмоциональный лидер. Требования к культуре языка и речи. Выразительные средства в речи экскурсовода.

Раздел 8.

Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах

Непредвиденные ситуации и сложности в работе экскурсовода. Автобусные экскурсии: задержка автобуса, сложности работы с водителем, отсутствие микрофона, Решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами. Должностные инструкции, памятки, регулирующие работу экскурсовода для избежания конфликтов.

Раздел 9.

Разработка технологической документации экскурсионной услуги

Разработка пакета технологической документации. Классификация проектной экскурсии, цели, состав участников, место проведения, способ передвижения, памятники истории, культуры, культовой и гражданской архитектуры. Разработка технологического паспорта экскурсионного маршрута. Составление тематической структуры экскурсии. Разработка контрольного текста экскурсии. Выработка индивидуального текста экскурсии. Презентация экскурсии. Заключение экспертов. Сертификация услуги. Портфель экскурсовода. Понятие «портфель экскурсовода». Принципы составления портфеля экскурсовода для проведения обзорной, тематической, трассовой экскурсии.

7-й семестр

Раздел 10.

Организация экскурсии

Экскурсия как методически продуманный показ достопримечательных мест, памятников истории и культуры, в основе которого лежит анализ находящихся перед глазами экскурсантов объектов, а также умелый рассказ о событиях.

Раздел 11.

Разработка экскурсионной деятельности

Разработка и организация услуги «экскурсия». Разработка и организация услуги «туристское путешествие» (культурно-познавательный тур). Разработка и организация услуги «путевая экскурсионная информация».

Раздел 12.

Особенности организации и проведения экскурсий в музеях

Определение и классификация музейных экскурсий. История и методика их проведения. Особенности разработки музейной экскурсии в современной социокультурной ситуации. Методические приемы творческого подхода к проведению экскурсии и навыки их использования.

Раздел 13.

Особенности организации и проведения экскурсий на выставках

Функции и задачи выставок и ярмарок. Связь выставочной деятельности с туристским и гостиничным бизнесом. Методика подготовки и организации выставки. Правила успешного проведения выставки. Результативность выставочной деятельности. Определение целей выставки.

Раздел 14.

Особенности организации и проведения экскурсий в особо охраняемых зонах

Предпосылки развития туристско-экскурсионной деятельности в особо охраняемых зонах. Теоретико-методологические основы экскурсионной деятельности в особо охраняемых зонах. Современное состояние экскурсионной деятельности в особо охраняемых зонах.

Раздел 15.

Регулирование туризма. Организационно-правовые основы туристской деятельности

Туризм как социально-экономическая система. Организационно-правовые формы турагентств. Технология предреализационных процессов в сфере туризма. Нормативно-правовая база и органы регулирования туристской деятельности в России.

Раздел 16.

Формирование, продвижение и реализация туристского продукта

Туристический рынок: его сущность, функции, структура, классификация. Приемы маркетинговых исследований в туризме. Структура рекреационных потребностей населения. Методы изучения и анализа запросов потребителей. Продвижение товара. Технология рекламной деятельности в комплексе продвижения.

Раздел 17.

Транспортное обеспечение в туризме

Транспортная система и ее роль в туризме и индустрии гостеприимства. Классификация средств перемещения. Современное состояние различных средств транспорта. Услуги, предоставляемые туристам на транспорте. Правовое обеспечение транспортной деятельности.

Раздел 18.

Туристские формальности и страхование в туризме

Требования российского законодательства к информации, предоставляемой потребителю. Работа по оказанию визовой поддержки потребителей. Методы поиска, анализа и формирования баз актуальной информации.

Содержание практических занятий по дисциплине

6-й семестр

Раздел 1.

Основные принципы классификации экскурсий

По содержанию - обзорные (многоплановые), тематические. Развитие тематики в зависимости от экскурсионных возможностей края, от наличия объектов. Резервы расширения тематики экскурсий. Виды тематических экскурсий: исторические, литературные, архитектурные и т.д. По форме - по составу участников (для взрослых, для детей, для иностранцев и т.д.); по месту проведения (музейные, загородные, городские); по способу проведения (пешеходные, автобусные, теплоходные и т.д.)

Раздел 2.

Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию различных туристских групп

Сущность, основания и принципы дифференцированного подхода. Социально-демографические и социально-профессиональные основы дифференциации (пол, возраст, национальность, образование, род профессиональной деятельности); социально-психологические факторы (направленность интересов, привычки, традиции); личностно-характерологические особенности (характер, темперамент). Формирование различных групп экскурсантов как основа дифференцированного подхода к их обслуживанию. Значение мастерства экскурсовода в обеспечении дифференцированного подхода. Особенности проведения экскурсий для детей и подростков, знание учебных программ - необходимое требование к организации экскурсионной работы с учащимися. Особенности работы с индивидуальными туристами.

Раздел 3.

Использование в экскурсиях элементов психологии и педагогики

Психолого-педагогические задачи экскурсовода. Основные социально-психологические факторы, которые должен учитывать экскурсовод в своей деятельности. Их анализ. Психология и эффективность деятельности экскурсовода. Понятие установки. Примеры установки в деятельности экскурсовода. Предкоммуникативный и коммуникативный этапы деятельности. Установление контакта с аудиторией. Формирование и поддержание интереса к экскурсиям. Управление аудиторией. Возможность использования обратной связи на экскурсии. Организация внимания, определение процесса внимания на экскурсии. Внимание и интерес. Кризисы внимания и их устранение. Педагогическое руководство экскурсионной группой, ее познавательной деятельностью. Привитие экскурсантам умения и навыков смотреть объекты, выполнять задания.

Раздел 4.

Определение темы и цели экскурсии

Работа над содержанием экскурсии. Изучение и накопление материала к теме - составление библиографии, изучение архивных материалов, экспозиций и фондов музеев, консультации специалистов, встречи с участниками событий, деятелями науки и культуры, консультации специалистов. Отбор экскурсионных объектов, изучение их, составление карточки экскурсионных объектов. Составление маршрута экскурсии, объезд (обход) его. Определение трассы движения. Уточнение объектов и остановок около них. Выбор места показа. Составление текста экскурсии. Требования предъявляемые к тексту. Соотношение общего и локального материала. Раскрытие темы через объекты. Комплектование портфеля экскурсовода. Составление методической разработки. Проведение пробной экскурсии.

Раздел 5.

Технология отбора материала для экскурсии

Различие между экскурсионным текстом и экскурсионным рассказом. Виды экскурсионного рассказа - тема, подтема и экскурсионная справка. Изменения смысловых акцентов при подаче материала в зависимости от темы и цели экскурсии. Взаимосвязь раскрываемой темы и конкретного экскурсионного объекта. План построения экскурсионного рассказа на остановке около объекта.

Раздел 6.

Логическая структура экскурсионного рассказа

Элементы логики в работе экскурсовода. Логическое построение экскурсионного рассказа. Место и значение вступления для всего экскурсионного процесса. Функции вступления - коммуникативная, организаторская и содержательная. Роль содержательной части вступления для структуры построения всего информационного поля экскурсии. Важность выбора первой экскурсионной остановки и ее связь с содержательной частью вступления. Место каждой отдельной остановки (каждого отдельного объекта) в общем контексте экскурсии. Логические переходы и их значение. Виды логических переходов: хронологические, топографические, содержательно-тематические, формально-механические.

Раздел 7.

Методика проведения экскурсии. Методические приемы проведения экскурсии

Дидактические принципы педагогики в экскурсионной методике. Показ экскурсионных объектов и рассказ о них. Взаимообусловленность, соотношение и особенности показа и рассказа в экскурсии. Экскурсия как синтез показа и рассказа. Методические приемы показа - предварительный обзор объекта, описание, детальный осмотр, зрительная реконструкция, сравнение, наблюдение. Жест экскурсовода в показе объектов. Основные методические приемы экскурсионного рассказа - объяснение, описание, комментирование, цитирование, литературный монтаж, локализация исторических событий. Обобщения и выводы. Речь экскурсовода. Ее темп и характер. Использование образных средств языка. Методические приемы, активизирующие познавательную деятельность - беседа, задания, элементы исследования, наблюдение. Подведение экскурсантов к самостоятельным выводам, обобщения. Особые приемы и ритуалы. Движение в экскурсии как методический прием.

Раздел 8.

Результат проектирования экскурсионной услуги

Контрольный текст экскурсии, «портфель экскурсовода», технологическая карты экскурсии, схема маршрута транспортной экскурсии

Раздел 9.

Технология организации экскурсионной услуги

Договорные отношения с заказчиками, а также с партнерами при организации экскурсионной услуги.

7-й семестр

Раздел 10.

Организация экскурсии

Технология продвижения экскурсионного продукта посредством новых информационных технологий. Сбор группы в соответствии с требованиями клиентов. Дифференцированный подход. Создание авторских туров.

Раздел 11.

Разработка экскурсионной деятельности

Вербальная модель тура. Требования по обеспечению безопасности услуги, минимизации рисков для потребителей услуги и их имущества, обслуживающего персонала и окружающей среды. Мотивация туриста или экскурсанта, которая может вызвать интерес и стимулировать покупку товара. Анализ спроса рынка. Экономическая и ценовая проработка. Программное обслуживание.

Раздел 12.

Особенности организации и проведения экскурсий в музеях

Методика создания и проведения музейной экскурсии. Экскурсионная работа как традиционная для музеев форма образовательной и воспитательной деятельности. Привлечение посетителей. Специфические формы работы с людьми, побуждающих их посещать музеи, осматривать экспозиции и выставки, участвовать в музейных мероприятиях.

Раздел 13.

Особенности организации и проведения экскурсий на выставках

Этапы подготовки выставки. Требования, предъявляемые к экспонатам. Организация работы персонала. Правила успешного проведения выставки (Д. Олвуд, Б. Монтгомери). Этические требования к рекламной стороне функционирования выставок и ярмарок.

Раздел 14.

Особенности организации и проведения экскурсий в особо охраняемых зонах

Организация и проведение экологических экскурсий на особо охраняемых территориях. Экскурсионный потенциал особо охраняемых зон. Методические рекомендации по проведению экологических экскурсий в особо охраняемых зонах.

Раздел 15.

Регулирование туризма. Организационно-правовые основы туристской деятельности

Туризм как социально-экономическая система. Организационно-правовые формы турагентств. Технология предреализационных процессов в сфере туризма. Нормативно-правовая база и органы регулирования туристской деятельности в России.

Раздел 16.

Формирование, продвижение и реализация туристского продукта

Оформление фирмы. Связь с общественностью (PR). Стимулирование сбыта. Организация продаж турпродукта. Технология работы с различными типами клиентов.

Раздел 17.

Транспортное обеспечение в туризме

Авиационный транспорт: современное состояние; виды международных полетов, типы авиарейсов и виды авиапоездки; виды услуг; правовое обеспечение. Железнодорожный транспорт: современное состояние; виды услуг, правовое обеспечение. Автомобильный транспорт: современное состояние, услуги. Автобусный транспорт: современное состояние, услуги. Морской круизный отдых. Речной круизный отдых. Современное состояние паромного сообщения.

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 «Технология 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 молодёжи
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. —// | 2020 | | https://urait.ru/bcode/449239 |

| | | | |
|--|------|--|---|
| ЭБС Юрайт [сайт]. | | | |
| 2. Балюк, Н.А. Экскурсоведение: учебное пособие / Н.А. Балюк; Тюменский государственный университет. – 2-е изд., перераб. и доп. – Тюмень: Тюменский государственный университет, 2018. – 236 с.: ил. URL: ISBN 978-5-400-01457-4. | 2018 | | http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571879 |
| 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. // ZNANIUM.COM: электронно-библиотечная система. | 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

- <http://ozpp.ru/zknd/turi/>
- <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.encspb.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 профессор К.И.Н. 7-81- Перепелко М.А.

Рецензент
(представитель работодателя)



Савельев С.В. ген. директор ООО гур. фирмис
(место работы, должность, ФИО, подпись) Савельев С.В.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры ТЧС

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Заведующий кафедрой ТЧС Турцов А.И.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 43.03.02

Протокол № 1 от 28.08.19 года

Председатель комиссии Савельев С.В.
(ФИО, подпись)