

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

43.03.02 «Туризм»

Код и наименование направления подготовки/специальности

«Комплексное развитие внутреннего и въездного туризма»

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: *бакалавриат*

Форма обучения: *очная, очно-заочная*

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Организация экскурсионного обслуживания
Рабочая программа дисциплины (модуля)

Составитель(и):

К. пед. н., доцент, О.Р.Полякова

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 7 от 27.02.2023 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1.	Пояснительная записка	4
1.1.	Цель и задачи дисциплины	4
1.2.	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций	4
1.2.	Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
2.	Структура дисциплины	5
3.	Содержание дисциплины	6
4.	Образовательные технологии	7
5.	Оценка планируемых результатов обучения	7
5.1	Система оценивания	7
5.2	Критерии выставления оценки по дисциплине	8
5.3	Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	9
6.	Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	10
6.1	Список источников и литературы	10
6.2	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	11
6.3	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	11
7.	Материально-техническое обеспечение дисциплины	11
7.1	Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы	11
8.	Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов	11
9.	Методические материалы	12
9.1	Планы семинарских	12
9.2	Методические рекомендации по подготовке письменных работ	14
9.3	Иные материалы	15
	Приложение 1. Аннотация рабочей программы дисциплины	18

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины - формирование основных знаний и навыков организации экскурсионного обслуживания туристов и экскурсантов.

Задачи дисциплины: познакомить с понятием экскурсионное обслуживание и основами экскурсоведения, состоянием рынка экскурсионных услуг, этапами разработки экскурсий и экскурсионных программ, организацией экскурсионного обслуживания экскурсантов и туристов, применением технологических новаций при организации экскурсионного обслуживания.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Знать: основы управления качеством в оказании экскурсионных услуг Уметь: работать с группой экскурсантов и получать обратную связь Владеть: навыками совершенствования процесса оказания услуг на основе обратной связи от экскурсантов
	ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами	Знать: составлять технологическую карту экскурсии, а также формировать портфель экскурсовода Уметь: выстраивать эффективное взаимодействие с различными аудиториями Владеть: навыками управления и совершенствования операционных процедур управления качеством экскурсионных услуг
ОПК-4 - Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение туристского продукта	ОПК-4.1 - Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов	Знать: роль специализированных компьютерных программ в экскурсионной деятельности Уметь: применять специализированные компьютерные программы при организации экскурсионного обслуживания Владеть: способностью применять различные компьютерные программы при организации обслуживания экскурсантов и туристов
	ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также	Знать: основы продвижения экскурсионных услуг на различных онлайн площадках

	их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Уметь: формировать предложение в сети интернет для потенциальных экскурсантов Владеть: навыками работы в ИКТ с целью эффективного продвижения профессиональных проектов
ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг	Знать: основы законодательства в сфере экскурсионной деятельности Уметь: применять требования законов и ГОСТов в части ведения экскурсионной деятельности Владеть: навыками оценки соблюдения требования требований российского законодательства в сфере экскурсионной работы
	ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Знать: основы составления технологической карты экскурсии Уметь: проводить необходимые финансовые расчёты экскурсионной услуги Владеть: навыками оформления отчётных документов в экскурсионной деятельности
ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.3 - Координирует использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании	Знать: новации в туристской и экскурсионной сфере Уметь: использовать новации при формировании туристского и экскурсионного продукта, при предоставлении услуг туристам и экскурсантам Владеть: навыками использования новаций в экскурсионном обслуживании

1.2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (модуль) «*Организация экскурсионного обслуживания*» относится к обязательной части образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины «*Организация экскурсионного обслуживания*» необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Устойчивое развитие туризма (на английском языке), Технологии продаж в индустрии туризма, Организация туроператорской и турагентской деятельности.

В результате освоения дисциплины «*Организация экскурсионного обслуживания*» формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Управление проектами в туристской индустрии, Стратегический и операционный анализ туристского и гостиничного бизнеса, Государственно-частное партнерство в индустрии туризма, Организационно-управленческая практика .

2. Структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 з.е., 144 академических часа (ов).

Структура дисциплины для очной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
5	Лекции	10
5	Семинары	18
5	Экзамен	18
Всего:		46

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 98 академических часа(ов).

Структура дисциплины для очно-заочной формы обучения

Объем дисциплины в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Семестр	Тип учебных занятий	Количество часов
6	Лекции	8
6	Семинары	8
6	Экзамен	18
Всего:		34

Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся составляет 110 академический час (ов).

3. Содержание дисциплины

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Экскурсионное обслуживание в туризме Основы экскурсионного дела.	Понятие «экскурсионное обслуживание», задачи и функции. Роль экскурсионного обслуживания в структуре туристского продукта. Экскурсия: понятие, содержание, структура, признаки, функции, признаки. Классификация экскурсий. Развитие экскурсионного дела в России и за рубежом. Первые организационные формы экскурсионной работы в России в XVII-XIX вв. Экскурсионная деятельность в XX веке (деятельность ведущих туристско-экскурсионных организаций). Развитие экскурсионной деятельности в России в современный период, состояние проблемы развития и пути их решения.
2	Разработка экскурсий	Маркетинговые исследования для разработки экскурсии. Этапы разработки экскурсии: определение целей и задач, выбор темы, отбор источников информации, подбор литературных и других источников и их изучение, отбор и изучение экскурсионных объектов, разработка экскурсионного маршрута, подготовка текста и портфеля экскурсовода, выбор методов проведения экскурсии,

		составление методической разработки. Нормативные документы, регламентирующие формирование экскурсии.
3	Разработка экскурсионных программ	Понятие "экскурсионная программа» и ее содержание. Виды экскурсионных программ. Этапы разработки экскурсионных программ: исследование, подбор услуг, составление, расчет стоимости. Факторы, влияющие на разработку различных видов экскурсионных программ. Составление экскурсионных программ с учетом: места проведения экскурсии, различных транспортных средств, разных категорий потребителей и пр.
4	Методика и техника проведения экскурсии	Методические приемы проведения экскурсии, их классификация. Приемы показа и рассказа. Сущность и особенности экскурсионного показа и рассказа. Техника проведения экскурсии. Разрешение конфликтных ситуаций. Дифференцированный подход при проведении экскурсии. Особенности проведения экскурсий для различных категорий потребителей. Совершенствование навыков проведения экскурсии.
5	Организация обслуживания экскурсантов и туристов	Требования к экскурсионному обслуживанию. Деятельность экскурсионных и туристских предприятий в организации обслуживания туристов и экскурсантов, взаимодействие с поставщиками услуг, методическое обеспечение. Технология экскурсионного обслуживания туристов и экскурсантов. Деятельность по продвижению и сбыту экскурсионных услуг на рынок. Контроль за предоставлением экскурсионных услуг. Нормативные документы, регулирующие экскурсионную деятельность. Роль экскурсовода в экскурсионном процессе. Экскурсоводческое мастерство: знания, умения и навыки. Техника работы экскурсовода с группой. Речь и внеречевые средства общения экскурсовода при проведении экскурсии. Организация деятельности экскурсионного предприятия.
6	Новаций в экскурсионном обслуживании	Новации в экскурсионной деятельности. Виды новаций в экскурсионной деятельности. Использование новейших технологий при организации экскурсионного обслуживания: формирования экскурсионного продукта, его внедрения на рынок и обслуживания во время путешествия. Новации в техническом обеспечении экскурсии, в формах и методах проведения экскурсии и пр.

4. Образовательные технологии

Для проведения учебных занятий по дисциплине используются различные образовательные технологии. Для организации учебного процесса может быть использовано электронное обучение и (или) дистанционные образовательные технологии.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1 Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов
----------------	-------------------------

	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	10 баллов	20 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- практическая работа (тема 2,3)	10 баллов	20 баллов
- презентация	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация – экзамен		40 баллов
Итого за семестр		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49			неудовлетворительно
0 – 19	не зачтено	F	

5.2 Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	хорошо/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
67-50/ D,E	удовлетво- рительно/ зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	неудовлет- ворительно/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3 Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Очная форма обучения, экзамен во 5 семестре

Защита курсовой работы в 5 семестре

Очно-заочная форма обучения, экзамен в 6 семестре

Защита курсовой работы в 6 семестре

Примерные вопросы к экзамену

1. Формирование и развитие экскурсионного дела в России.
2. Сущность, функции, структура и признаки экскурсии.
3. Классификация экскурсий.
4. Экскурсовод, требования личностные и профессиональные. Права, обязанности и ответственность экскурсовода.
5. Экскурсоводческое мастерство. Слагаемые экскурсоводческого мастерства. Пути повышения экскурсоводческого мастерства.
6. Средства общения экскурсовода при проведении экскурсии.
7. Техника проведения экскурсий.
8. Особенности проведения экскурсий для различных групп экскурсантов и туристов.
9. Экскурсионный объект: отбор и изучение экскурсионных объектов. Требования к экскурсионным объектам.
10. Классификация экскурсионных объектов.
11. Роль маркетинговых исследований при организации экскурсионного обслуживания.
12. Этапы разработки экскурсии и их характеристика.
13. Использование музея при проведении экскурсии.
14. Методическая разработка (технологическая карта экскурсии), её составление и содержание.
15. Портфель экскурсовода и его роль в проведении экскурсии.
16. Требования к экскурсионным объектам.
17. Экскурсионная программа и её содержание.

18. Использование анимации в экскурсионном обслуживании.
19. Факторы, влияющие на разработку экскурсионных программ.
20. Методические приемы показа и их характеристика.
21. Методические приемы рассказа и их характеристика.
22. Выбор приемов показа и рассказа при проведении экскурсии.
23. Расчет стоимости экскурсионных программ.
24. Транспортное обеспечение экскурсантов.
25. Организационная деятельности экскурсионного предприятия.
26. Организация питания экскурсионных групп.
27. Экскурсионное обслуживание иностранных туристов.
28. Продвижение экскурсионного продукта на рынок.
29. Реализация экскурсионного продукта.
30. Методическое обеспечение экскурсионного обслуживания.
31. Контроль над качеством обслуживания экскурсантов.
32. Дифференцированный подход в экскурсионном обслуживании.

По курсу предусмотрены курсовые работы. Примерные тематики представлены в разделе 9.2

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Список источников и литературы

Источники

Основные

1. Федеральный закон Об основах туристской деятельности от 24.11.1996 №132-ФЗ (от ред.24.03.21)
2. Постановление Правительства РФ от 28.04.2022 N 771 "Об утверждении Правил ведения единого федерального реестра экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков и перечня содержащихся в этом реестре сведений, размещаемых на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно- телекоммуникационной сети "Интернет"
3. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг
4. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования
5. ГОСТ Р 57807-2017 Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам)

Литература

Основная

1. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. профессора Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 383 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-011324-1.
2. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7.
3. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для академического бакалавриата / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 262 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06902-0.
4. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен ; под общ. ред. Ю.Б. Башина. — Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2022. — 204 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-9558-0645-7.

Дополнительная

1. Святославский, А. В. Экскурсионное дело // Прикладная культурология. Энциклопедия / Сост. и науч. ред. И. М. Быховская М.: ООО Изд-во «Согласие», 2019. с. 786–788. - URL: <https://elibrary.ru>

2. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 262 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09061-1.

6.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Национальная электронная библиотека (НЭБ) www.rusneb.ru

Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru>

Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru>

ELibrary.ru Научная электронная библиотека www.elibrary.ru

Электронно-библиотечная система Znanium.com

Электронная библиотека Grebennikon.ru www.grebennikon.ru

6.3 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

1. Консультант Плюс
2. Гарант

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для обеспечения дисциплины используется материально-техническая база образовательного учреждения: учебные аудитории, оснащённые компьютером и проектором для демонстрации учебных материалов.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

7.1 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

Доступ к профессиональным базам данных: <https://liber.rsuh.ru/ru/bases>

Информационные справочные системы:

3. Консультант Плюс
4. Гарант

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением или могут быть заменены устным ответом; обеспечивается индивидуальное

равномерное освещение не менее 300 люкс; для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств; письменные задания оформляются увеличенным шрифтом; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих: лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования; письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме; экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением; письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением; экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих: в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих: в печатной форме, в форме электронного документа.

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме, в форме электронного документа, в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих: устройством для сканирования и чтения с камерой SARA SE; дисплеем Брайля PAC Mate 20; принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих: автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих; акустический усилитель и колонки;

- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата: передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1; компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1 Планы семинарских

Тема 1(2 ч.) Экскурсионное обслуживание в туризме Основы экскурсионного дела.

Вопросы для обсуждения:

1. Какую роль играет экскурсионного обслуживания в туризме.
2. История развития экскурсионного дела в России.
3. Факторы, влияющие на развитие экскурсионного дела в России.

4. Проблемы развития экскурсионной деятельности в России на современном этапе.
5. Экскурсионная в условиях современного туристского рынка.
6. Состояние экскурсионного рынка России, предложения туристских и экскурсионных компаний.

Тема 2(4 ч.) Разработка экскурсии

Задания:

1. Выбрать тему экскурсии.
2. Разработать пешеходную экскурсию по Москве.

Указания по выполнению задания:

- подобрать информацию для разработки экскурсии по выбранной теме;
- выбрать объекты и составить карточки экскурсионных объектов,
- разработать варианты маршрута экскурсии и выбрать наиболее оптимальный из них;
- составить краткий текст экскурсии;

Тема 3(2 ч.) Разработка экскурсионных программ

Задания:

1 Разработать экскурсионную программу для школьников в Подмосковье (загородную) и комбинированную по Москве с посещением музея. При разработке программы следует учитывать потребности данной категории туристов. Обосновать представленную разработку.

Указания по выполнению заданий:

- провести маркетинговые исследования экскурсионного рынка для разработки экскурсионной программы. Изучить запросы и интересы современного потребителя на экскурсионные услуги;
- проанализировать ассортимент экскурсионных программ на примере конкретного экскурсионного (туристского) предприятия.
- разработать программу экскурсионного обслуживания.

Список литературы:

Тема 4 (4 ч.) Методика и техника проведения экскурсии

Вопросы для обсуждения:

1. В чем заключается методика проведения экскурсии?
2. Принципы проведения экскурсий.
3. Роль показа и рассказа в экскурсионном процессе.
4. Методических приемы показа и рассказа.
5. Механизм и условия подготовки кадров для экскурсионной деятельности.
6. Техника проведения экскурсии.
7. Какие критические ситуации могут возникать при работе с экскурсантами и туристами во время экскурсии.

Тема 5 (4 ч.) Организация обслуживания экскурсантов и туристов

Вопросы для обсуждения:

1. Предприятия, предоставляющие туристско-экскурсионное обслуживание.
2. Качественное обслуживание на экскурсионных маршрутах.
3. Оптимальность экскурсионного обслуживания.
4. Формы взаимодействия туристских и экскурсионных предприятий с поставщиками услуг.
5. Документационное обеспечение экскурсионного обслуживания.
6. Совершенствование профессионального мастерства экскурсовода

7. Обеспечение безопасности экскурсантов.
8. Продвижение и реализация экскурсий.

Тема 6 (2 ч.) Новаций в экскурсионном обслуживании

Вопросы для обсуждения:

1. Какие новации используются в экскурсионной деятельности.
2. Каковы новации в формировании экскурсионного продукта.

Какие новации используют туристские и экскурсионные предприятия для внедрения экскурсионного продукта.

9.2 Методические рекомендации по подготовке письменных работ

Курсовая работа имеет целью научить студентов самостоятельно применять полученные знания для комплексного решения конкретных практических задач, привить навыки проектирования, производства расчетов, самостоятельного проведения научных исследований и обоснования принимаемых решений. В результате выполнения курсовой работы студент должен показать готовность к владению основными умениями вести исследовательскую деятельность.

Курсовая работа имеет следующую примерную структуру.

1. Титульный лист.
2. Оглавление (содержание), в нем последовательно излагаются названия пунктов и подпунктов плана курсовой работы. При этом их формулировки должны точно соответствовать содержанию работы, быть краткими, четкими, последовательно и точно отражать ее внутреннюю логику. Обязательно указываются страницы, с которых начинается каждая глава или параграф работы.
3. Введение. Эта часть работы содержит обоснование актуальности темы исследования, основные характеристики курсовой работы (проблема, объект, предмет, цель, задачи, актуальность исследования и другие).
4. Основная часть курсовой работы включает в себя содержание нескольких пунктов плана. В них раскрываются история и теория исследуемого вопроса, дается критический анализ литературы, показываются позиции автора, излагаются методы, организация и результаты самостоятельно проведенного фрагмента практического исследования.
5. Заключение. В нем содержатся итоги работы, выводы, к которым пришел автор; указываются возможность внедрения результатов работы и дальнейшие перспективы исследования темы.
6. Библиографический список литературы составляется в алфавитном порядке фамилий авторов или названий произведений (при отсутствии фамилии автора). Для написания обзора по теме исследования целесообразно использовать не менее 20 источников.
7. Приложение. В приложении помещаются анкеты (составленные самостоятельно), фотографии и т. д.

Общие требования по оформлению курсовой работы:

- объем работы 25-30 листов;
- шрифт 14;
- интервал между строчками -1,5;
- поля: верхнее и нижнее 2 см, левое – 3 см, правое – 1,5 см;
- заголовки – 16 жирный шрифт.
- нумерация страниц проставляется сверху в центре.

Содержание курсовой работы.

Введение (объем введения 1,5-2 листа) Во введении должно быть сформулированы:

- актуальность темы;

- цель работы (одна);
- задачи работы (несколько, от 3 до 5);
- основные положения курсовой работы.

Основная часть (возможны два варианта).

- 2 или 3 главы (в зависимости от материала).
- в каждой главе от 2 до 5 пунктов.
- объем каждого пункта: минимум 2 листа.
- каждая глава начинается с нового листа.
- в тексте не должно быть никаких картинок.
- в основной части работы могут быть таблицы, схемы, графики (до половины листа формата А4, обязательно названия, номер, ссылка по тексту).

- обязательны ссылки на источники.

Заключение (объем заключения 1,5-2 листа). В заключении должны быть сформулированы выводы и рекомендации по работе.

Список литературы и источников оформляется в соответствии с выходными данными в следующем порядке:

- нормативные правовые документы;
- научная и учебная литература;
- периодические издания (газеты, журналы);
- иностранные издания;
- ресурсы сети интернет.

Внутри каждого блока используется алфавитный порядок.

Приложения:

- приложения могут отсутствовать (их наличие желательно).
- каждое приложение должно быть оформлено на отдельном листе.
- приложения должны быть пронумерованы (знак № не ставить).
- на каждое приложение должна быть ссылка по тексту.

9.3 Иные материалы

Темы курсовых работ

1. Формирование и развитие экскурсионного дела в России.
2. Нормативное регулирование экскурсионной деятельности в России.
3. Современное состояние рынка экскурсионных услуг России.
4. Проблемы и состояние развития экскурсионного дела в России.
5. Особенности организации экскурсионной деятельности на современном этапе.
6. Особенности разработки и проведения экскурсии для детей.
7. Разработка экскурсии исторической тематики.
8. Особенности разработки городской обзорной экскурсии.
9. Разработка и проведение пешеходной экскурсии.
10. Особенности разработки и проведения производственной экскурсии.
11. Разработки искусствоведческой экскурсии.
12. Разработки литературной экскурсии.
13. Кинематограф как объект экскурсионной деятельности.
14. Особенности разработки и проведения транспортных экскурсий.
15. Маркетинговые исследования в экскурсионной деятельности.
16. Ресурсный потенциал дестинации для разработки экскурсии.

17. Использование музеев в экскурсионной деятельности.
18. Организация экскурсионного обслуживания иностранных туристов.
19. Портфель экскурсовода и его роль в проведении экскурсии.
20. Требования к экскурсионным объектам.
21. Использование анимационных программ при организации экскурсионного обслуживания.
22. Организация питания экскурсионных групп.
23. Организация экскурсионных услуг в гостинице (на курорте)

Примерные темы презентаций

1. История экскурсионной деятельности.
2. Развитие экскурсионной деятельности в России на современном этапе.
3. Экскурсионная деятельность в музеях и на промышленных предприятиях.
4. Виртуальные экскурсии как одно из перспективных направлений современности.
5. Роль экскурсовода в туристско-экскурсионном обслуживании.
6. Тематические экскурсии в Москве для разных категорий экскурсантов.
7. Факторы, влияющие на экскурсионное обслуживание.
8. Роль анимация в экскурсионном обслуживании.
9. Ассортимент экскурсионных программ экскурсионных предприятий Москвы.
10. Новации, применяемые в ведущих музеях страны.
11. Совершенствование экскурсионного обслуживания.
12. Использование современных технологий в экскурсионном обслуживании.

Ситуационные задания (тема 4)

- Организована загородная экскурсия. Водитель отказывается выполнять указания экскурсовода, касающиеся показа экскурсионных объектов, и позволяет себе нетактичные высказывания по отношению к экскурсоводу, создавая проблемную ситуацию. Назовите действия экскурсовода для разрешения данной ситуации.
- Во время экскурсии не была предоставлена экскурсия в музей, поскольку из-за поломки автобуса группа опоздала. Каким образом экскурсовод может разрешить данную ситуацию?
- После экскурсии по Кремлю группа вернулась в автобус, однако экскурсовод не досчитался нескольких экскурсантов. Вещи оставших экскурсантов остались в автобусе. Каковы действия экскурсовода в данной ситуации?
- В экскурсионную программу входит тематическая экскурсия в музей. Однако, когда группа экскурсантов подъехала к музею, то он оказался закрыт. Группа была возмущена и потребовала предоставить экскурсию. Предложите варианты разрешения данной программы.
- Во время поездки по маршруту «Москва–Торжок–Тверь–Москва» туристы стали уговаривать экскурсовода и водителя изменить маршрут и заехать еще в один город в 20 км от Торжка. Как должен поступить экскурсовод.
- В городском экскурсионном бюро заказана тематическая экскурсия «Федор Шаляпин в Москве» с посещением Государственного центрального театрального музея им. А.А. Бахрушина. После экскурсии группа в сопровождении экскурсовода подъехала к музею, но он оказался закрыт. Каковы действия экскурсовода?
- Экскурсионная группа отправляется в Дом-музей П. И. Чайковского в Клину. Посещение заказано на 12 часов. По дороге у автобуса сломалось колесо, водитель его менял; к музею экскурсанты подъехали с опозданием – в 12 часов 30 минут. Неужели группа вернется в город с плохим настроением?

- Во время обзорной экскурсии по Москве автобус не пропустили в центр города (к Красной площади), так как там проходили мероприятия. Экскурсанты высказали экскурсоводу свои претензии. Как поведет себя экскурсовод?
- После экскурсии по Красной площади группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов. Как должен поступить экскурсовод?

АННОТАЦИЯ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (модуль) реализуется на факультете востоковедения и социально-коммуникативных наук кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

Цель дисциплины - формирование основных знаний и навыков организации экскурсионного обслуживания туристов и экскурсантов.

Задачи: познакомить с понятием экскурсионное обслуживание и основами экскурсоведения, состоянием рынка экскурсионных услуг, этапами разработки экскурсий и экскурсионных программ, организацией экскурсионного обслуживания экскурсантов и туристов, применением технологических новаций при организации экскурсионного обслуживания.

Дисциплина (*модуль*) направлена на формирование следующих компетенций:

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-3.2. Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами

ОПК-4.1 - Осуществляет маркетинговые исследования туристского рынка, потребителей, конкурентов, в т.ч. с целью обоснования и разработки системы новых экскурсионных маршрутов

ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта туристских продуктов и услуг, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет

ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении туристских услуг

ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями

ОПК-7.3 - Координирует использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов) при экскурсионном обслуживании

В результате освоения дисциплины (*модуля*) обучающийся должен:

Знать: роль специализированных компьютерных программ в экскурсионной деятельности, новации в туристской и экскурсионной сфере.

Уметь: применять специализированные компьютерные программы при организации экскурсионного обслуживания, использовать новации при формировании туристского и экскурсионного продукта, при предоставлении услуг туристам и экскурсантам.

Владеть: способностью применять различные компьютерные программы при организации обслуживания экскурсантов и туристов, навыками использования новаций в экскурсионном обслуживании.

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена, а также защиты курсовой работы.

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет 4 зачетные единицы.