

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Серяков Владимир Дмитриевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 23.01.2023 16:11:01
Уникальный программный ключ:
a8a5e969b08c5e57b011bba6b38ed24f6da2f41a

**ЧАСТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И КУЛЬТУРЫ**

Кафедра туризма



УТВЕРЖДАЮ

Ректор института

В.Д. Серяков

«26» августа 2022 г.

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)

**ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В
ТУРИЗМЕ**

(наименование учебной дисциплины (модуля))

43.03.02 ТУРИЗМ

(код и направление подготовки/специальности)

направленность (профиль): гостиничный сервис и индустрия гостеприимства

Квалификация (степень) выпускника – бакалавр

Формы обучения: очная, очно-заочная, заочная

Рабочая программа учебной дисциплины (модуля)
рассмотрена и утверждена на заседании кафедры
«23» августа 2022, протокол № 01-2022/23

Заведующий кафедрой туризма


/М.С.Филатова/
(подпись, учёная степень, учёное звание, ФИО)

Москва 2022

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная дисциплина «Экскурсионное обслуживание в туризме» изучается студентами, осваивающими бакалаврскую программу по профилю «Гостиничный сервис и индустрия гостеприимства» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 516 (ФГОС ВО 3++).

Цель изучения дисциплины: знакомство с современными тенденциями в культуре туристско-экскурсионного обслуживания в России и за рубежом.

Задачи дисциплины:

- показать место и роль культуры экскурсионного обслуживания в туристской отрасли и сфере обслуживания туристов;
- выявить особенности показа и рассказа в экскурсии⁴
- определить стандарты качества экскурсионного обслуживания;
- изучить технологии культуры экскурсионного обслуживания;
- рассмотреть особенности проведения тематических и обзорных экскурсий;
- рассмотреть особенности этической культуры экскурсовода.

Изучение учебной дисциплины направлено на подготовку обучающихся к осуществлению профессиональной деятельности в области организации и управления процессами оказания туристских и экскурсионных услуг в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. № 539н, выполнению обобщенной трудовой функции по проведению экскурсий (код С), выполнению трудовых функций: разработка экскурсий (код С /01.6) и проведение экскурсий (код С/02.6).

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения дисциплины обучающийся должен овладеть компетенциями:

ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка.

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Код результата обучения
ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка.	Знать	особенности общения с целевым потребителем туристских услуг;	ПК-1 – 31
		составляющие процессы языковой коммуникации обслуживания потребителей;	ПК-1 – 32
	Уметь	обеспечивать процесс качественного обслуживания потребителей и (или) туристов;	ПК-1– У1
		использовать правила общения с потребителями турпродукта и реализации требований потребителей и туристов;	ПК-1 – У2
	Владеть	технологией качественного и своевременного обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов;	ПК-1 – В1
		навыками применения информационных и коммуникативных технологий в туризме;	ПК-1 – В2

3. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Б1.В.18 «Экскурсионное обслуживание в туризме» является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 учебного плана и изучается студентами четвертого курса в седьмом семестре очной формы обучения (полный срок обучения).

3.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Базой для изучения дисциплины «Экскурсионное обслуживание в туризме» являются следующие дисциплины: «Речевая коммуникация», «Профессиональная этика», «Социальная психология».

3.2. Дисциплины (модули) и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Знания, полученные в процессе изучения дисциплины «Экскурсионное обслуживание в туризме», являются базой для прохождения производственной практики

Развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств обеспечивается чтением интерактивных лекций, лекции-визуализации, лекции-дискуссии, проблемной лекции, лекции-диалога и др. Организация практических занятий в форме академического семинара, отчетного семинара, работы в малых группах, выполнения проблемных заданий, семинара-обсуждения, круглого стола, case-study, групповых обсуждений, деловой игры, практической работы, а также самостоятельная работа обучающихся.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Дисциплина предполагает изучение 6 тем.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы (144 часов).

№	Форма обучения	семестр	Общая трудоемкость		В том числе контактная работа с преподавателем				сам. работа	вид контроля
			в з.е.	в часах	всего	лекции	семинары, ПЗ	кур.раб/контр. раб		
1	Очная	7	4	144	72	30	42		72	зачет с оценкой
2	Очно-заочная	9	4	144	50	18	32		94	зачет с оценкой
3	Заочная	9	3	108	14	6	8		94	зачет с оценкой
		10	1	36	4				32	зачет с оценкой

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины осуществляется путем проведения практических занятий, предусматривающих участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по программе бакалавриата.

Практическая подготовка обучающихся при реализации дисциплины организуется в модельных условиях (оборудованных полностью или частично) на кафедре туризма и в подразделениях института.

Очно форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
7 семестр								
Тема 1. Введение. Предмет и задачи курса. Сущность и основные функции культуры экскурсионного обслуживания	20	10	4	6			10	ПК-1 – 31 ПК-1 – У1 ПК-1 – В1
Тема 2. Культура обслуживания как социокультурный феномен	24	12	6	6			12	ПК-1 – 31 ПК-1 – У1 ПК-1 – В1
Тема 3. Экскурсия как форма организации культурного досуга	20	10	4	6			10	ПК-1 – 31 ПК-1 – У1 ПК-1 – В1
Тема 4. Коммуникативная культура экскурсовода. Речевая культура и речевые тактики экскурсионного обслуживания	24	12	6	6			12	ПК-1 – 32 ПК-1 – У2 ПК-1 – В2
Тема 5. Методика публичного выступления в экскурсионном обслуживании. Творчество экскурсовода	24	14	6	8			10	ПК-1 – 32 ПК-1 – У2 ПК-1 – В2
Тема 6. Профессиональная культура экскурсовода. Этическая культура экскурсовода. Экскурсовод как носитель культуры.	22	10	4	6			12	ПК-1 – 32 ПК-1 – У2 ПК-1 – В2
Зачет с оценкой	10	4				4	6	
ИТОГО:	144	72	30	38		4	72	

Очно-заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
9 семестр								
Тема 1. Введение. Предмет и задачи курса. Сущность и основные функции культуры экскурсионного обслуживания	20	6	4	2			14	ПК-1 – 31 ПК-1 – У1 ПК-1 – В1
Тема 2. Культура обслуживания как социокультурный феномен	24	8	2	6			16	ПК-1 – 31 ПК-1 – У1 ПК-1 – В1
Тема 3. Экскурсия как форма организации	20	6	2	4			14	ПК-1 – 31

культурного досуга								ПК-1 – У1 ПК-1 – В1
Тема 4. Коммуникативная культура экскурсовода. Речевая культура и речевые тактики экскурсионного обслуживания	24	8	2	6			16	ПК-1 –32 ПК-1 –У2 ПК-1 –В2
Тема 5. Методика публичного выступления в экскурсионном обслуживании. Творчество экскурсовода	24	10	4	6			14	ПК-1 –32 ПК-1 –У2 ПК-1 –В2
Тема 6. Профессиональная культура экскурсовода. Этическая культура экскурсовода. Экскурсовод как носитель культуры.	22	8	4	4			14	ПК-1 –32 ПК-1 –У2 ПК-1 –В2
Зачет с оценкой	10	4					4	6
ИТОГО:	144	50	18	28			4	94

Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем	Всего учебных занятий (час)	Контактная работа обучающихся с преподавателем: (час)				контроль	Самостоятельная работа (час)	Код результата обучения
		всего	занятия лекционного типа	занятия семинарского (практического) типа	курсовое проектирование			
9 семестр								
Тема 1. Введение. Предмет и задачи курса. Сущность и основные функции культуры экскурсионного обслуживания	16	4	2	2			12	ПК-1 –31 ПК-1 – У1 ПК-1 – В1
Тема 2. Культура обслуживания как социокультурный феномен	18	2	2				16	ПК-1 –31 ПК-1 – У1 ПК-1 – В1
Тема 3. Экскурсия как форма организации культурного досуга	14	2		2			12	ПК-1 –31 ПК-1 – У1 ПК-1 – В1
Тема 4. Коммуникативная культура экскурсовода. Речевая культура и речевые тактики экскурсионного обслуживания	18	2		2			16	ПК-1 –32 ПК-1 –У2 ПК-1 –В2
Тема 5. Методика публичного выступления в экскурсионном обслуживании. Творчество экскурсовода	22	2		2			20	ПК-1 –32 ПК-1 –У2 ПК-1 –В2
Тема 6. Профессиональная культура экскурсовода. Этическая культура экскурсовода. Экскурсовод как носитель культуры.	20	2	2				18	ПК-1 –32 ПК-1 –У2 ПК-1 –В2
Всего за семестр	108	14	6	8			94	
10 семестр								
Зачет с оценкой	36	4					4	32
Всего за семестр	36	4					4	32
ИТОГО:	144	18	6	8			4	126

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ).

ТЕМА 1. Введение. Предмет и задачи курса. Сущность и основные функции

культуры экскурсионного обслуживания

Культура экскурсионного обслуживания как фактор конкурентоспособности туристского предприятия. Современные технологии экскурсионного обслуживания. Принципы экскурсионного обслуживания. Факторы формирования культуры обслуживания на туристском предприятии. Феномен культуры сервиса. Культура экскурсионного обслуживания как конкурентное преимущество на рынке туристских услуг.

Сущность, цели, задачи экскурсионного обслуживания. Роль экскурсии в формировании ценностных ориентаций личности. Функции экскурсии: познавательная, организационная, информационная, культурная, образовательная, рекреационная. Принципы экскурсионного обслуживания научность, объективность, достоверность, наглядность.

ТЕМА 2. Культура обслуживания как социокультурный феномен

Философские и культурологические основы культуры сервиса. Структура и уровни культуры обслуживания: повседневно-обыденный, популярный, массовый, научно-популярный, научный, элитарный. Особенности экскурсионного обслуживания при проведении обзорный, тематический, исторических, архитектурно-градостроительных, литературных, искусствоведческих, природоведческих, научных, профориентационных, экскурсий.

ТЕМА 3. Экскурсия как форма организации культурного досуга

Сущность и основные понятия культурного досуга. Формы организации культурного досуга. Роль анимационного сервиса в экскурсионном обслуживании. Оценка потенциала культурно-досуговых учреждений для целей экскурсионного обслуживания.

ТЕМА 4. Коммуникативная культура экскурсовода. Речевая культура и речевые тактики экскурсионного обслуживания

Коммуникативная культура экскурсовода. Технология самоанализа проявлений профессионально-этической культуры в реальных ситуациях профессиональной экскурсионной деятельности. Самокоррекция. Культура тактичного профессионально-речевого действия.

Принципы и правила речевых тактик. Дифференцированный подход к экскурсантам. Русский язык в контексте мирового информационного полилингво-пространства. Логико-композиционное построение речи экскурсовода.

ТЕМА 5. Методика публичного выступления в экскурсионном обслуживании. Творчество экскурсовода

Основы ораторского искусства. Сущность публичного выступления. Этапы работы над речью. Технология подготовки публичного выступления. Самоопределение как жанр информационной речи. Способы удержания внимания экскурсантов.

Феномен творчества и творческой деятельности. Факторы формирования творческого потенциала личности. Структура творческого - Я. Мотивация творческой деятельности. Компоненты профессиональной культуры. Феномен профессионального мастерства. Коммуникативная готовность специалиста. Мотивация в творческой деятельности.

ТЕМА 6. Профессиональная культура экскурсовода. Этическая культура экскурсовода. Экскурсовод как носитель культуры

Сущность и основные понятия профессионализма. Профессионализм как признак

культуры экскурсионного обслуживания. Технология формирования профессиональной культуры. Структура профессиональной культуры (мировоззренческие и специальные знания, качество умений, навыков, чувств, ценностных ориентаций личности). Факторы формирования профессиональной культуры (субъективные и объективные, личностные, социальные). Общая культура и мотивация личности. Компоненты профессиональной культуры. Феномен профессионального мастерства. .

Общая характеристика и сущность этической культуры специалиста. Ценностные установки личности. Личностные особенности специалиста. Этическая культура специалиста в экскурсионной практике. Глобальный этический кодекс туризма. Социокультурная функция этической культуры экскурсионного обслуживания. Профессионально-коммуникативные функции культуры.

Имидж экскурсовода. Эрудиция и компетентность экскурсовода. Формы, способы и правила взаимодействия экскурсовода с группой. Система профессиональных идеалов и ценностей экскурсовода. Структура и уровни профессиональных ценностей экскурсовода: индивидуально-личностный, профессионально-групповой, общественно-профессиональный. Индивидуально-личностные ценности специалиста. Группы профессиональных ценностей.

5.1. Планы семинарских, практических, лабораторных занятий

СЕМИНАР 1. ТЕМА 1. Введение. Предмет и задачи курса. Сущность и основные функции культуры экскурсионного обслуживания.

Цель: закрепить основные понятия и категории предмета.

1. Культура экскурсионного обслуживания как фактор конкурентоспособности туристского предприятия.
2. Современные технологии экскурсионного обслуживания.
3. Принципы экскурсионного обслуживания.
4. Факторы формирования культуры обслуживания на туристском предприятии.
5. Сущность, цели, задачи экскурсионного обслуживания.
6. Роль экскурсии в формировании ценностных ориентаций личности.
7. Функции экскурсии:
8. Принципы экскурсионного обслуживания.

СЕМИНАР 2. ТЕМА 2. Культура обслуживания как социокультурный феномен.

Цель: изучить основы, структуру и уровни культуры сервиса (обслуживания).

1. Философские и культурологические основы культуры сервиса.
2. Структура и уровни культуры обслуживания.
3. Особенности экскурсионного обслуживания.

СЕМИНАР 3. ТЕМА 3. Экскурсия как форма организации культурного досуга.

Цель: изучить сущность, основные понятия, формы культурного досуга.

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность и основные понятия культурного досуга.
2. Формы организации культурного досуга.
3. Роль анимационного сервиса в экскурсионном обслуживании.
4. Оценка потенциала культурно-досуговых учреждений для целей экскурсионного обслуживания.

СЕМИНАР 4. ТЕМА 4. Коммуникативная культура экскурсовода. Речевая культура и речевые тактики экскурсионного обслуживания.

Цель: принципы и правила речевых тактик, культуру тактичного профессионально-речевого действия экскурсовода.

Вопросы для обсуждения:

1. Коммуникативная культура экскурсовода.
2. Технология самоанализа проявлений профессионально-этической культуры в реальных ситуациях профессиональной экскурсионной деятельности.
3. Самокоррекция.
4. Культура тактичного профессионально-речевого действия.
5. Принципы и правила речевых тактик.
6. Дифференцированный подход к экскурсантам.
7. Русский язык в контексте мирового информационного лингво-пространства.
8. Логико-композиционное построение речи экскурсовода.

СЕМИНАР 5. ТЕМА 5. Методика публичного выступления в экскурсионном обслуживании. Творчество экскурсовода.

Цель: изучить основы и сущность ораторского мастерства и публичного выступления, мотивацию творческой деятельности.

Вопросы для обсуждения:

1. Основы ораторского искусства.
2. Сущность публичного выступления.
3. Этапы работы над речью.
4. Технология подготовки публичного выступления.
5. Самоопределение как жанр информационной речи.
6. Способы удержания внимания экскурсантов.
7. Феномен творчества и творческой деятельности.
8. Факторы формирования творческого потенциала личности.
9. Структура творческого - Я.
10. Мотивация творческой деятельности.
11. Компоненты профессиональной культуры.
12. Феномен профессионального мастерства.
13. Коммуникативная готовность специалиста.
14. Мотивация в творческой деятельности.

СЕМИНАР 6. ТЕМА 6. Профессиональная культура экскурсовод. Этическая культура экскурсовода. Экскурсовод как носитель культуры.

Цель: закрепить знания по культуре экскурсионного обслуживания.

Вопросы для обсуждения:

1. Сущность и основные понятия профессионализма.
2. Профессионализм как признак культуры экскурсионного обслуживания.
3. Технология формирования профессиональной культуры.
4. Структура профессиональной культуры.
5. Общая культура и мотивация личности.
6. Компоненты профессиональной культуры.
7. Общая характеристика и сущность этической культуры специалиста.
8. Ценностные установки личности.
9. Личностные особенности специалиста.
10. Этическая культура специалиста в экскурсионной практике.
11. Глобальный этический кодекс туризма.
12. Социокультурная функция этической культуры экскурсионного обслуживания.
13. Профессионально-коммуникативные функции культуры.

14. Имидж экскурсовода.
15. Эрудиция и компетентность экскурсовода.
16. Формы, способы и правила взаимодействия экскурсовода с группой.
17. Система профессиональных идеалов и ценностей экскурсовода.
18. Структура и уровни профессиональных ценностей экскурсовода.
19. Этическая культура экскурсовода как совокупность жизненных смыслов.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Одним из основных видов деятельности студента является самостоятельная работа, которая включает в себя изучение лекционного материала, учебников и учебных пособий, первоисточников, подготовку сообщений, выступления на групповых занятиях, выполнение практических заданий. Методика самостоятельной работы предварительно разъясняется преподавателем и в последующем может уточняться с учетом индивидуальных особенностей студентов. Время и место самостоятельной работы выбираются студентами по своему усмотрению с учетом рекомендаций преподавателя. Самостоятельную работу над дисциплиной следует начинать с изучения программы, которая содержит основные требования к знаниям, умениям и навыкам обучаемых. Обязательно следует вспомнить рекомендации преподавателя, данные в ходе установочных занятий. Затем – приступить к изучению отдельных разделов и тем в порядке, предусмотренном программой. Получив представление об основном содержании раздела, темы, необходимо изучить материал с помощью учебника. Целесообразно составить краткий конспект или схему, отображающую смысл и связи основных понятий данного раздела и включенных в него тем. Затем полезно изучить выдержки из первоисточников. При желании можно составить их краткий конспект. Обязательно следует записывать возникшие вопросы, на которые не удалось ответить самостоятельно.

Для более полной реализации цели, поставленной при изучении тем самостоятельно, студентам необходимы сведения об особенностях организации самостоятельной работы; требованиям, предъявляемым к ней; а также возможным формам и содержанию контроля и качества выполняемой самостоятельной работы. Самостоятельная работа студента в рамках действующего учебного плана по реализуемым образовательным программам различных форм обучения предполагает самостоятельную работу по данной учебной дисциплине, включенной в учебный план. Объем самостоятельной работы (в часах) по рассматриваемой учебной дисциплине определен учебным планом.

В ходе самостоятельной работы студент должен:

- освоить теоретический материал по изучаемой дисциплине (отдельные темы, отдельные вопросы тем, отдельные положения и т. д.);
- применить полученные знания и навыки для выполнения практических заданий.

Студент, приступающий к изучению данной учебной дисциплины, получает информацию обо всех формах самостоятельной работы по курсу с выделением обязательной самостоятельной работы и контролируемой самостоятельной работы, в том числе по выбору. Задания для самостоятельной работы студента должны быть четко сформулированы, разграничены по темам изучаемой дисциплины, и их объем должен быть определен часами, отведенными в учебной программе.

Самостоятельная работа студентов должна включать:

- подготовку к аудиторным занятиям (лекциям, лабораторно-практическим);
- поиск (подбор) и изучение литературы и электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса;
- самостоятельную работу над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с тематическим планом;

- домашнее задание, предусматривающее завершение практических аудиторных работ;
- подготовку к зачету или экзамену;
- работу в студенческих научных обществах, кружках, семинарах и т.д.;
- участие в научной и научно-методической работе кафедры, факультета;
- участие в научных и научно-практических конференциях, семинарах.

6.1. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка.	ПК-1 – 31	1. Дать понятие что такое экскурсия и каковы ее особенности. 2. Охарактеризовать понятие экскурсионной услуги по отношению к понятию туристской услуги и туристского продукта. 3. Определить каково значение экскурсии в составе турпродукта.
	ПК-1 – 32	1. Определить, что должен учесть экскурсовод при подготовке и проведении экскурсий для разных групп экскурсионной аудитории. 2. Раскрыть основные признаки экскурсии. 3. Перечислить какие функции выполняет экскурсия.

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка.	ПК-1 – У1	1. Раскрыть сущность информационной функции экскурсии. 2. Раскрыть сущность образовательной функции экскурсии. 3. Выявить в чем сущность экскурсии как функции формирования интересов человека.
	ПК-1 – У2	1. Определить какова роль мотивации в экскурсионном обслуживании? 2. Дать понятие что такое «целевая аудитория» в экскурсии. 3. Выявить что важнее в экскурсии — показ или рассказ? Как они сочетаются друг с другом.

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка.	ПК-1 – В1	1. Перечислить какие виды экскурсионных программ предлагаются в настоящее время. 2. Определить по каким признакам классифицируются экскурсионные программы. 3. Выявить какие бывают экскурсии по направленности на различные группы слушателей.
	ПК-1 – В2	1. Определить, как выглядит схема экскурсии как процесса познания. 2. Охарактеризовать как воображение помогает в восприятии нового материала в процессе экскурсии. 3. Определить в чем отличие тематической экскурсии от обзорной.

СЛОВАРЬ ОСНОВНЫХ ПОНЯТИЙ

Алтарь — главная часть церкви, собора.

Ампир — архитектурный стиль первой половины XIX в.

Ансамбль — архитектурный комплекс, образующий единую пространственную композицию.

Архитектура — строительство, создание замкнутого, утилитарнохудожественного мира (второй природы), материальной среды, позволяющей использовать пространство в соответствии с материальнодуховными потребностями людей.

Аттрактивность — привлекательность объекта, территории.

Барокко — архитектурный стиль XVIII в.

Безопасность туристской услуги для экологии — показатель качества результата и процесса оказания туристской услуги, характеризующий степень (риск) опасности изменений свойств и состояния окружающей среды.

Вербальная модель туристской услуги (или туристского продукта, или путешествия) — набор требований, выявленных в результате исследования рынка туристских услуг, согласованных с заказчиком туристского продукта и учитывающих возможности туроператора и соисполнителей услуг.

Вид туристской / экскурсионной услуги — совокупность однородных туристских / экскурсионных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками.

Индивидуальный текст экскурсии — авторское сочинение, составленное на основе контрольного текста экскурсии, в котором основная сюжетная линия выстраивается в соответствии с последовательностью расположения объектов экскурсионного показа по маршруту следования.

Карточка (паспорт) экскурсионного объекта — документ, содержащий основные сведения об объекте экскурсионного показа.

Качество туристских / экскурсионных услуг — совокупность характеристик услуг, определяющих способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности туристов / экскурсантов.

Качество туристского обслуживания — совокупность свойств туристских услуг, процессов и условий обслуживания по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов во время путешествия или экскурсии.

Контрольный текст экскурсии — технологический документ, разработанный на основе достоверных, научно обоснованных фактов по теме экскурсии.

Логический переход — «мостик» для установления содержательной связи между сюжетами индивидуального текста экскурсии при переходе от одного экскурсионного объекта к другому.

Маршрут экскурсии — разработанный путь следования экскурсионной группы, согласованный с целью, задачами, темой экскурсии и местом расположения объектов экскурсионного показа.

Метод обслуживания туристов — способ реализации туристских услуг, организационных мероприятий в процессе обслуживания на маршруте/экскурсии.

Метод показа в экскурсии — целенаправленная демонстрация экскурсионного объекта для формирования целостного чувственноэмоционального восприятия и получения зрительной информации.

Метод рассказа в экскурсии — творческий процесс образного повествования об объекте, позволяющий сделать сюжет интересным, увлекательным.

Методика экскурсионная — совокупность приемов, методов показа и рассказа в экскурсии.

Методическая разработка экскурсии — технологический документ, регламентирующий процесс проведения экскурсии, тематическую структуру экскурсии, логическую последовательность осмотра экскурсионных объектов на маршруте, общую продолжительность, места остановок, точки осмотра объектов, методические указания, творческие приемы показа и рассказа.

Ордер — элемент архитектуры классического (романского) стиля. Происхождение ордера относится в VII в. н. э. Виды ордера: ионический, дорический, коринфский; части ордера: база, антаблемент, колонна, капитель.

Памятник архитектуры — здания, сооружения, имеющие историческое и культурное значение; обладают статусом федерального, регионального и местного значения.

«Портфель экскурсовода» — комплект наглядных материалов, используемых при проведении экскурсии, который формируется в соответствии с тематикой экскурсии; включает фотографии, карты, иллюстрации.

Программа обслуживания — документ, содержащий исчерпывающую информацию о предоставляемых туристских и экскурсионных услугах и времени их предоставления по маршруту путешествия.

Проектирование туристских услуг (туристского продукта) — подготовка туристской технической документации в соответствии с разработанной программой обслуживания.

Рассказ экскурсовода — индивидуальное творческое изложение текста экскурсии, которое зависит от личности экскурсовода, культуры и техники речи, естественности, глубины познания, рефлексии, ассоциативного мышления, харизмы.

Семиотика — учение о знаках, общее название комплекса научных теорий, изучающих различные свойства знаковых систем как способов коммуникации между людьми посредством знаков или языка.

Символ — знак, который не только указывает на некоторый объект, но и несет в себе добавочный смысл: выражает общие идеи и понятия, связанные с толкованием этого объекта.

Соисполнители (поставщики туристских услуг) — организации и предприятия, оказывающие отдельные туристские услуги (средства размещения, предприятия питания, перевозчики и т. п.), с которыми туроператор заключает договор на оказание услуг.

Технический документ — документ, устанавливающий технические (проектно-конструкторские), технологические и другие характеристики услуг и процессов обслуживания.

Технологический документ — документ, устанавливающий технологические характеристики оказываемых туристских услуг и процессов обслуживания; документ о формах и методах предоставления услуг и организации обслуживания туристов.

Туристские услуги — результат непосредственного взаимодействия исполнителя услуги и потребителя (туриста) по удовлетворению потребностей туристов в организации и осуществлению путешествий, а также любые действия, совершаемые туристскими организациями по своему усмотрению или конкретному заказу потребителей (туристов), связанные с организацией и проведением путешествий.

Условия предоставления туристских /экскурсионных услуг — совокупность факторов, воздействующих на туриста /экскурсанта в процессе предоставления туристских / экскурсионных услуг.

Форма обслуживания туристов / экскурсантов — метод реализации потребителям организационных мероприятий в процессе предоставления туристских / экскурсионных услуг (туристского / экскурсионного продукта).

Экскурсионные услуги — туристская услуга по удовлетворению познавательных потребностей туристов и экскурсантов, а также любые действия, совершаемые туристскими организациями или индивидуальными предпринимателями по своему усмотрению или по конкретному заказу потребителей (туристов или экскурсантов) по разработке экскурсионных программ, организации и проведению экскурсий.

Экскурсионный объект — памятники природы: флора, фауна, ландшафт, рельеф, реки, озера, болота, пейзаж; памятники археологии, архитектуры (культовой, гражданской, промышленной), истории и культуры.

Экскурсия — путешествие с целью знакомства с достопримечательностями, памятниками природы, истории и культуры; технология формирования культурного

потенциала личности, его ценностного потенциала, чувства гражданственности и патриотизма.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Паспорт фонда оценочных средств

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения (показатели достижения заданного уровня освоения компетенций)		ФОС для текущего контроля	ФОС для промежуточной аттестации
	Знать	Уметь		
ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка.	Знать	особенности общения с целевым потребителем туристских услуг; ПК-1-31	Тест	Вопросы к зачёту с оценкой
		составляющие процессы языковой коммуникации обслуживания потребителей; ПК-1-32		
	Уметь	обеспечивать процесс качественного обслуживания потребителей и (или) туристов; ПК-1-У1	Реферат, доклад-презентация	
		использовать правила общения с потребителями турпродукта и реализации требований потребителей и туристов; ПК-1-У2		
	Владеть	технологией качественного и своевременного обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов; ПК-1-В1	Практические задания	
		навыками применения информационных и коммуникативных технологий в туризме; ПК-1-В2		

Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения		Критерии оценивания результатов обучения			
			2	3	4	5
ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса	Знать	особенности общения с целевым потребителем туристских услуг; ПК-1-31	Не знает	Частично знает	Знает	Отлично знает
		составляющие процессы языковой коммуникации обслуживания потребителей; ПК-1-32				
	Уметь	обеспечивать процесс качественного	Не умеет	Частично умеет	Умеет	Свободно умеет

обслуживания с учетом требований рынка.		обслуживания потребителей и (или) туристов; ПК-1-У1				
		использовать правила общения с потребителями турпродукта и реализации требований потребителей и туристов; ПК-1-У2				
	Владеть	технологией качественного и своевременного обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов; ПК-1-В1	Не владеет	Частично владеет	Владеет	Свободно владеет
	навыками применения информационных и коммуникативных технологий в туризме; ПК-1-В2					

7.1. ФОС для проведения текущего контроля

7.1.1. Задания для оценки знаний

Тест №1

ПК-1 – 31, ПК-1 – 32

1. Одним из приемов реконструкции является

- а) Прием зрительного монтажа
- б) Прием панорамного показа
- в) Прием локализации событий

2. Контрольный текст экскурсии - это

- а) Сведения, характеризующие экскурсионный объект
- б) Подобранный и выверенный по источникам материал, раскрывающий тему
- в) Рекомендации по проведению экскурсии

3. Психологическая культура речи включает в себя понятие

- а) Грамматическая и стилистическая выразительность
- б) Культура словаря
- в) Стилистическая культура речи

4. Какое из понятий включает в себя языковая культура речи

- а) Содержательность
- б) Культура жестов и мимики
- в) Воздействие речи

5. Вопросы, задаваемые участниками экскурсии по теме, имеют отношение

- а) К методике проведения экскурсии
- б) К технике проведения экскурсии
- в) Среди перечисленных вариантов нет верных

6. Экскурсионные объекты классифицируются

- а) По степени сохранности
 - б) По известности объектов
 - в) По познавательной ценности
7. Для экскурсовода как педагога характерен следующий вид деятельности
- а) Конструктивный
 - б) Абстрактный
 - в) Ассоциативный
8. Задача приема новизны материала
- а) Помочь экскурсантам стать участниками того события, которому посвящена экскурсия
 - б) Сделать восприятие наблюдаемого более эффективным
 - в) Дать возможность воссоздать картину событий
9. Осмотр в отличие от показа
- а) Многоплановый процесс извлечения зрительной информации из объектов
 - б) Может быть определен как поверхностное внеплановое знакомство с памятниками
 - в) Характеризуется пассивным восприятием
10. Прием объяснения
- а) Форма изложения материала
 - б) Построен на определении отличительных свойств и качеств предмета
 - в) Ставит своей задачей оказать помощь в правильном отображении объекта в сознании экскурсантов
11. К особым методическим приемам относится
- а) Прием отступления
 - б) Прием исследования
 - в) Прием проблемной ситуации
12. Прием зрительной реконструкции
- а) Дает возможность экскурсантам наблюдать вид местности
 - б) Широко используется при показе памятных мест, где проходили военные сражения
 - в) Предусматривает переход от общего к частному
13. Жесты, которые помогают экскурсантам мысленно представить внешний вид утраченного здания, называются
- а) Указательные
 - б) Пространственные
 - в) Реконструирующие
14. В карточку объектов вносятся данные
- а) Историческое событие, с которым связан памятник
 - б) Только современное название объекта
 - в) Только первоначальное название объекта
15. Среди групп указаний экскурсовода выделяют
- а) Предлагающие предварительно изучить особенности объекта
 - б) Рекомендующие сравнить данный объект с каким-либо другим
 - в) Предлагающие самостоятельно рассмотреть объект

Тест №2

ПК-1 – 31, ПК-1 – 32

1. В каких экскурсиях применяются конструктивные жесты
 - а) Архитектурно-градостроительных
 - б) Производственно-исторических
 - в) Историко-театральных

2. Одна из задач – «портфеля экскурсовода» состоит в:
 - а) Отборе правил техники ведения экскурсии
 - б) Определении приемов сохранения внимания
 - в) Восстановлении недостающих звеньев при показе

3. В соответствии с классификацией экскурсий по форме проведения одним из видов является
 - а) Экскурсия-консультация
 - б) Экскурсия в исторические музеи
 - в) Комплексная экскурсия

4. Композицией экскурсии называют
 - а) Предмет показа и рассказа
 - б) Замысел экскурсии
 - в) Расположение, последовательность и соотношение подтем

5. Какой из логических переходов является наиболее эффективным
 - а) Формальный переход
 - б) Увязанный с темой
 - в) Формальный и увязанный с темой переходы обладают одинаковой эффективностью

6. Использование экскурсоводом при рассказе наиболее популярных приемов
 - а) Снижает качество проводимых экскурсий
 - б) Повышает качество проводимых экскурсий
 - в) Не влияет на качество проводимых экскурсий

7. Непроизвольное внимание характеризуется
 - а) Волевыми усилиями
 - б) Пассивностью
 - в) Активностью

8. Определение методических приемов проведения экскурсии включает
 - а) Определение приемов сохранения внимания
 - б) Определение темы экскурсии
 - в) Составление наглядного пособия

9. Что представляет собой методическая разработка
 - а) Подготовка контрольного текста экскурсии
 - б) Условное наименование наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии
 - в) Документ, определяющий, как провести данную экскурсию

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

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

11. Указательный жест используется с целью

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

12. К методическим приемам рассказа относится

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

13. Одной из задач показа является

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

14. Риторические вопросы в процессе экскурсии

- а) Задаются экскурсантами
- б) Служат для активизации внимания экскурсантов
- в) Не задаются

15. Словесно-образная наглядность - это:

- а) Примеры и факты
- б) Натуральные предметы
- в) Дополнительный иллюстративный материал

Критерии оценки теста:

- если обучающийся выполняет правильно до 50% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «неудовлетворительно»;

- если обучающийся выполняет правильно 51-75% тестовых заданий, то ему выставляется оценка «удовлетворительно»;

- если обучающийся выполняет правильно 76-89 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «хорошо»;

- если обучающийся выполняет правильно 90-100 % тестовых заданий, то ему выставляется оценка «отлично».

7.1.2. Задания для оценки умений

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии	ПК-1 – У1	Темы рефератов, докладов-презентаций 1. Теоретические основы культуры экскурсионного обслуживания 2. Культура экскурсионного обслуживания как фактор конкурентоспособности туристского предприятия.

гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка.		<p>3. Современные технологии экскурсионного обслуживания.</p> <p>4. Принципы экскурсионного обслуживания.</p> <p>5. Факторы формирования культуры обслуживания на туристском предприятии. Феномен культуры сервиса.</p> <p>6. Культура экскурсионного обслуживания как конкурентное преимущество на рынке туристских услуг.</p> <p>7. Сущность и основные функции культуры экскурсионного обслуживания</p> <p>8. Роль экскурсии в формировании ценностных ориентаций личности.</p> <p>9. Функции экскурсии: познавательная, организационная, информационная, культурная, образовательная, рекреационная.</p> <p>10. Принципы экскурсионного обслуживания научность, объективность, достоверность, наглядность.</p>
	ПК-1 -У2	<p>Темы рефератов, докладов-презентаций</p> <p>1. Культура обслуживания как социо-культурный феномен</p> <p>2. Философские и культурологические основы культуры сервиса.</p> <p>3. Структура и уровни культуры обслуживания:</p> <p>4. Особенности экскурсионного обслуживания</p> <p>5. Экскурсия как форма организации культурного досуга</p> <p>6. Сущность и основные понятия культурного досуга.</p> <p>7. Формы организации культурного досуга.</p> <p>8. Роль анимационного сервиса в экскурсионном обслуживании.</p> <p>9. Оценка потенциала культурно-досуговых учреждений города для целей экскурсионного обслуживания.</p> <p>10. Экскурсия как технология формирования культуры личности</p>

Критерии оценки учебных действий обучающихся (выступление с докладом, рефератом по обсуждаемому вопросу)

Оценка	Характеристики ответа обучающегося
Отлично	<p>обучающийся глубоко и всесторонне усвоил проблему;</p> <ul style="list-style-type: none"> - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения.
Хорошо	<p>обучающийся твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - не допускает существенных неточностей; - увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения.
Удовлетворительно	<p>тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть Обучающийся освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении знаний;

	- слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений.
Неудовлетворительно	- обучающийся не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений.

7.1.3. Задания для оценки владений, навыков

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка.	ПК-1 – В1	Практическое задание 1. Определить теоретические основы культуры экскурсионного обслуживания 2. Охарактеризовать культуру экскурсионного обслуживания как фактор конкурентоспособности туристского предприятия. 3. Перечислить современные технологии экскурсионного обслуживания.
	ПК-1 – В2	Практическое задание 1. Перечислить факторы формирования культуры обслуживания на туристском предприятии. 2. Определить феномен культуры сервиса. 3. Охарактеризовать культуру экскурсионного обслуживания как конкурентное преимущество на рынке туристских услуг.

Критерии оценки учебных действий обучающихся на практических занятиях

Оценка	Характеристики ответа студента
Отлично	Обучающийся самостоятельно и правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Хорошо	Обучающийся самостоятельно и в основном правильно решил учебно-профессиональную задачу, уверенно, логично, последовательно и аргументировано излагал свое решение.
Удовлетворительно	Обучающийся в основном решил учебно-профессиональную задачу, допустил несущественные ошибки, слабо аргументировал свое решение.
Неудовлетворительно	Обучающийся не решил учебно-профессиональную задачу.

7.2. ФОС для проведения промежуточной аттестации.

7.2.1 Задания для оценки знаний к зачёту с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства,	ПК-1 – З1	Перечень вопросов 1. Дать понятие что такое экскурсия и каковы ее особенности. 2. Охарактеризовать понятие экскурсионной услуги по отношению к понятию туристской услуги и туристского продукта. 3. Определить каково значение экскурсии в составе

обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка.		турпродукта.
	ПК-1 – 32	Перечень вопросов 1. Определить, что должен учесть экскурсовод при подготовке и проведении экскурсий для разных групп экскурсионной аудитории. 2. Раскрыть основные признаки экскурсии. 3. Перечислить какие функции выполняет экскурсия.

7.2.2. Задания для оценки умений к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка.	ПК-1 – У1	Перечень вопросов 1. Раскрыть сущность информационной функции экскурсии. 2. Раскрыть сущность образовательной функции экскурсии. 3. Выявить в чем сущность экскурсии как функции формирования интересов человека.
	ПК-1 – У2	Перечень вопросов 1. Определить какова роль мотивации в экскурсионном обслуживании? 2. Дать понятие что такое «целевая аудитория» в экскурсии. 3. Выявить что важнее в экскурсии — показ или рассказ? Как они сочетаются друг с другом.

7.2.3. Задания для оценки владений, навыков к зачету с оценкой

Формируемая компетенция	Код результата обучения	Задание
ПК-1 Способен к общению с потребителями гостиничного сервиса и индустрии гостеприимства, обеспечению безопасности процесса обслуживания с учетом требований рынка.	ПК-1 – В1	Практическое задание 1. Перечислить какие виды экскурсионных программ предлагаются в настоящее время. 2. Определить по каким признакам классифицируются экскурсионные программы. 3. Выявить какие бывают экскурсии по направленности на различные группы слушателей.
	ПК-1 – В2	Практическое задание 1. Определить как выглядит схема экскурсии как процесса познания. 2. Охарактеризовать как воображение помогает в восприятии нового материала в процессе экскурсии. 3. Определить в чем отличие тематической экскурсии от обзорной.

Уровни и критерии итоговой оценки результатов освоения дисциплины

	Критерии оценивания	Итоговая оценка
Уровень 1. Недостаточный	Незнание значительной части программного материала, неумение даже с помощью преподавателя сформулировать правильные ответы на задаваемые вопросы, невыполнение практических заданий	Неудовлетворительно/незачтено
Уровень 2. Базовый	Знание только основного материала, допустимы неточности в ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	Удовлетворительно/зачтено
Уровень 3.	Твердые знания программного материала,	Хорошо/зачтено

Повышенный	допустимые несущественные неточности при ответе на вопросы, нарушение логической последовательности в изложении программного материала, затруднения при решении практических задач	
Уровень 4. Продвинутый	Глубокое освоение программного материала, логически стройное его изложение, умение связать теорию с возможностью ее применения на практике, свободное решение задач и обоснование принятого решения	Отлично/зачтено

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

8.1 Основная учебная литература:

1. Матюхина Ю.А., Мигунова Е.Ю. Экскурсионная деятельность: учеб. пособие. – М.: Кнорус, 2018.
2. Сущинская М.Д. Культурный туризм: учеб. пособие для вузов. – М.: Юрайт, 2020.

8.2. Дополнительная учебная литература

1. Закон РФ "О защите прав потребителей" от 07.02.1992 № 2300-1.
2. Закон РФ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"
3. Матюхина Ю.А., Мигунова Е.Ю. Экскурсионная деятельность: учеб. пособие. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2015.
4. Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учеб. пособие для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2015.
5. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учеб. пособие для вузов / под ред. Ю.Б. Башнина. – М.: Дашков и К, 2014.
6. Скобельцына А.С., Шарухин А.П. Технология и организация экскурсионных услуг: учебник для вузов. – М.: Академия, 2013.
7. Экскурсионная деятельность в Москве: учебно-методическое пособие / под ред. В.М. Кривошеева, А.И. Сесёлкина. – М.: Логос, 2011.
8. Ткалич А.И. Экскурсоведение: Курс лекций. – М.: Спутник+; ИЭиК, 2015.

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

http://window.edu.ru	Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"
https://openedu.ru	«Национальная платформа открытого образования» (ресурсы открытого доступа)
http://witcombe.bcpw.sbc.edu/ARTHLinks.html	каталог ссылок по истории искусства, музейным сайтам.
http://www.tretykov.ru	Третьяковская галерея
http://www.hermitage.ru	Государственный Эрмитаж, Санкт-Петербург.
http://www.museum.ru http://www.museum.ru http://www.netpopular.com/art.htm	каталог ссылок на музейные сайты.
http://www.louvre.fr	Лувр, Париж.
http://www.spanish-arts.com	Прадо, Мадрид.
http://www.rusmuseum.ru	Государственный Русский музей, Санкт-Петербург
http://www.mcad.edu/AICT/html	«История изобразительного искусства и архитектуры» (от античности до 20 века).
http://www.archi.ru	“Архитектура России”.
http://www.kemsu.ru/rus/preart-diff.html	«Первобытное искусство»
http://www.kemet.ru	«Культура и искусство Древнего Египта».
http://www.sunsite.dk/cgfa	«Европейская живопись XII–XX веков».
http://www.sunsite.dk/cgfa	«Европейская живопись XII–XX веков».
http://www.loyono.edu/artis	«Искусство XX века».

10. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основными видами аудиторной работы обучающегося при изучении дисциплины являются лекции и семинарские занятия. Обучающийся не имеет права пропускать без уважительных причин аудиторные занятия, в противном случае он может быть не допущен к зачету.

На лекциях даются и разъясняются основные понятия темы, связанные с ней теоретические и практические проблемы, рекомендации для самостоятельной работы. В ходе лекции обучающийся должен внимательно слушать и конспектировать лекционный материал.

Завершают изучение наиболее важных тем учебной дисциплины семинарские занятия. Они служат для контроля подготовленности обучающегося; закрепления изученного материала; развития умения и навыков подготовки докладов, сообщений по естественнонаучной проблематике; приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии.

Семинару предшествует самостоятельная работа обучающегося, связанная с освоением лекционного материала и материалов, изложенных в учебниках, учебных пособиях и в рекомендованной преподавателем тематической литературе. По согласованию с преподавателем или его заданию обучающийся может готовить рефераты по отдельным темам дисциплины. Примерные темы докладов, рефератов и вопросов для обсуждения приведены в настоящих рекомендациях.

10.1. Работа на лекции.

Основу теоретического обучения обучающихся составляют лекции. Они дают систематизированные знания обучающимся о наиболее сложных и актуальных философских проблемах. На лекциях особое внимание уделяется не только усвоению

обучающимися изучаемых проблем, но и стимулированию их активной познавательной деятельности, творческого мышления, развитию научного мировоззрения, профессионально-значимых свойств и качеств. Излагаемый материал может показаться обучающимся сложным, необычным, поскольку включает знания, почерпнутые преподавателем из различных отраслей науки, религии, истории, практики. Вот почему необходимо добросовестно и упорно работать на лекциях. Осуществляя учебные действия на лекционных занятиях, обучающиеся должны внимательно воспринимать действия преподавателя, запоминать складывающиеся образы, мыслить, добиваться понимания изучаемого предмета.

Обучающиеся должны аккуратно вести конспект. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю. В процессе работы на лекции необходимо так же выполнять в конспектах модели изучаемого предмета (рисунки, схемы, чертежи и т.д.), которые использует преподаватель.

Обучающимся, изучающим дисциплину, рекомендуется расширять, углублять, закреплять усвоенные знания во время самостоятельной работы, особенно при подготовке к семинарским занятиям, изучать и конспектировать не только обязательную, но и дополнительную литературу.

10.2. Работа с конспектом лекций.

Просмотрите конспект сразу после занятий. Отметьте материал конспекта лекций, который вызывает затруднения для понимания. Попытайтесь найти ответы на затруднительные вопросы, используя предлагаемую литературу. Если самостоятельно не удалось разобраться в материале, сформулируйте вопросы и обратитесь на текущей консультации или на ближайшей лекции за помощью к преподавателю.

Каждую неделю отводите время для повторения пройденного материала, проверяя свои знания, умения и навыки по контрольным вопросам и тестам.

10.3. Выполнение практических работ.

По наиболее сложным проблемам учебной дисциплины проводятся практические занятия. Их главной задачей является углубление и закрепление теоретических знаний у обучающихся.

Практическое занятие проводится в соответствии с планом. В плане указываются тема, время, место, цели и задачи занятия, тема доклада и реферативного сообщения, обсуждаемые вопросы. Дается список обязательной и дополнительной литературы, рекомендованной к занятию.

Подготовка обучающихся к занятию включает:

- заблаговременное ознакомление с планом занятия;
- изучение рекомендованной литературы и конспекта лекций;
- подготовку полных и глубоких ответов по каждому вопросу, выносимому для обсуждения;
- подготовку доклада, реферата по указанию преподавателя;

При проведении практических занятий уделяется особое внимание заданиям, предполагающим не только воспроизведение обучающимися знаний, но и направленных на развитие у них творческого мышления, научного мировоззрения. Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине помимо конспектов лекций, обучающимся необходимо научиться работать с обязательной и дополнительной литературой. Изучение, дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с INTERNET.

Целесообразно готовиться к практическим занятиям за 1-2 недели до их начала, а именно: на основе изучения рекомендованной литературы выписать в контекст основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и

краткое содержание выполненных заданий. Обучающийся должен быть готов к контрольным опросам на каждом учебном занятии. Одобряется и поощряется инициативные выступления с докладами и рефератами по темам практических занятий.

10.4. Подготовка докладов, фиксированных выступлений и рефератов.

При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, обучающийся должен ознакомиться не только с основной, но и дополнительной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 10-15 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Рекомендации к выполнению реферата:

1. Работа выполняется на одной стороне листа формата А 4.
2. Размер шрифта 14, межстрочный интервал (одинарный).
3. Объём работы должен составлять от 10 до 15 листов (вместе с приложениями).
4. Оставляемые по краям листа поля имеют следующие размеры:
Слева - 30 мм; справа - 15 мм; сверху - 15 мм; снизу - 15 мм.
5. Содержание реферата:
 - *Титульный лист.*
 - *Содержание.*
 - *Введение.*

Введение должно включать в себя краткое обоснование актуальности темы реферата. В этой части необходимо также показать, почему данный вопрос может представлять научный интерес и какое может иметь практическое значение.

- *Основной материал.*
- *Заключение.*

Заключение - часть реферата, в которой формулируются выводы по параграфам, обращается внимание на выполнение поставленных во введении задач и целей. Заключение должно быть чётким, кратким, вытекающим из основной части.

- *Список литературы.*

6. Нумерация страниц проставляется в правом нижнем углу, начиная с введения (стр. 3). На титульном листе и содержании, номер страницы не ставится.

7. Названия разделов и подразделов в тексте должны точно соответствовать названиям, приведённым в содержании.

8. Таблицы помещаются по ходу изложения, должны иметь порядковый номер. (Например: Таблица 1, Рисунок 1, Схема 1 и т.д.).

9. В таблицах и в тексте следует укрупнять единицы измерения больших чисел в зависимости от необходимой точности.

10. Графики, рисунки, таблицы, схемы следуют после ссылки на них и располагаются симметрично относительно центра страницы.

11. В списке литературы указывается полное название источника, авторов, места издания, издательство, год выпуска и количество страниц.

10.5. Разработка электронной презентации.

Распределение тем презентации между обучающимися и консультирование их по выполнению письменной работы осуществляется также как и по реферату. Приступая к подготовке письменной работы в виде электронной презентации необходимо исходить из целей презентации и условий ее прочтения, как правило, такую работу обучающиеся представляют преподавателю на проверку по электронной почте, что исключает возможность дополнительных комментариев и пояснений к представленному материалу.

По согласованию с преподавателем, материалы презентации обучающийся может представить на CD/DVD-диске (USB флэш-диске).

Электронные презентации выполняются в программе MS PowerPoint в виде слайдов в следующем порядке:

- титульный лист с заголовком темы и автором исполнения презентации;
- план презентации (5-6 пунктов -это максимум);
- основная часть (не более 10 слайдов);
- заключение (вывод);

Общие требования к стилевому оформлению презентации:

- дизайн должен быть простым и лаконичным;
- основная цель - читаемость, а не субъективная красота. При этом не надо впадать в другую крайность и писать на белых листах черными буквами – не у всех это получается стильно;

- цветовая гамма должна состоять не более чем из двух-трех цветов;

- всегда должно быть два типа слайдов: для титульных, планов и т.п. и для основного текста;

- размер шрифта должен быть: 24–54 пункта (заголовки), 18–36 пунктов (обычный текст);

- текст должен быть свернут до ключевых слов и фраз. Полные развернутые предложения на слайдах таких презентаций используются только при цитировании. При необходимости, в поле «Заметки к слайдам» можно привести краткие комментарии или пояснения.

- каждый слайд должен иметь заголовок;

- все слайды должны быть выдержаны в одном стиле;

- на каждом слайде должно быть не более трех иллюстраций;

- слайды должны быть пронумерованы с указанием общего количества слайдов;

- использовать встроенные эффекты анимации можно только, когда без этого не обойтись.

Обычно анимация используется для привлечения внимания слушателей (например, последовательное появление элементов диаграммы).

- списки на слайдах не должны включать более 5–7 элементов. Если элементов списка все-таки больше, их лучше расположить в две колонки. В таблицах не должно быть более четырех строк и четырех столбцов – в противном случае данные в таблице будут очень мелкими и трудно различимыми.

10.6. Методика работы с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья.

В Институте созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Для перемещения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья созданы специальные условия для беспрепятственного доступа в учебные помещения и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

При получении образования обучающимся с ограниченными возможностями здоровья при необходимости предоставляются бесплатно специальные учебники и учебные пособия, иная учебная литература. Также имеется возможность предоставления услуг ассистента, оказывающего обучающимся с ограниченными возможностями здоровья необходимую техническую помощь, в том числе услуг сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков.

Получение доступного и качественного высшего образования лицами с

ограниченными возможностями здоровья обеспечено путем создания в Институте комплекса необходимых условий обучения для данной категории обучающихся. Информация о специальных условиях, созданных для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, размещена на сайте Института.

Для обучения инвалидов и лиц с ОВЗ, имеющих нарушения опорно-двигательного аппарата обеспечиваются и совершенствуются материально-технические условия беспрепятственного доступа в учебные помещения, туалетные, другие помещения, условия их пребывания в указанных помещениях (наличие лифта, пандусов, поручней, расширенных дверных проемов и др.).

Для адаптации к восприятию обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушенным слухом справочного, учебного материала, предусмотренного образовательной программой по выбранным направлениям подготовки, обеспечиваются следующие условия: для лучшей ориентации в аудитории, применяются сигналы, оповещающие о начале и конце занятия (слово «звонок» пишется на доске); внимание слабослышащего обучающегося привлекается педагогом жестом (на плечо кладется рука, осуществляется нерезкое похлопывание); разговаривая с обучающимся, педагог смотрит на него, говорит ясно, короткими предложениями, обеспечивая возможность чтения по губам.

Компенсация затруднений речевого и интеллектуального развития слабослышащих инвалидов и лиц с ОВЗ проводится за счет: использования схем, диаграмм, рисунков, компьютерных презентаций с гиперссылками, комментирующими отдельные компоненты изображения; регулярного применения упражнений на графическое выделение существенных признаков предметов и явлений; обеспечения возможности для обучающегося получить адресную консультацию по электронной почте по мере необходимости.

Для адаптации к восприятию инвалидами и лицами с ОВЗ с нарушениями зрения справочного, учебного, просветительского материала, предусмотренного образовательной программой Института по выбранной специальности, обеспечиваются следующие условия: ведется адаптация официального сайта в сети Интернет с учетом особых потребностей инвалидов по зрению, обеспечивается наличие крупношрифтовой справочной информации о расписании учебных занятий; в начале учебного года обучающиеся несколько раз проводятся по зданию Института для запоминания месторасположения кабинетов, помещений, которыми они будут пользоваться; педагог, его собеседники, присутствующие представляются обучающимся, каждый раз называется тот, к кому педагог обращается; действия, жесты, перемещения педагога коротко и ясно комментируются; печатная информация предоставляется крупным шрифтом (от 18 пунктов), тотально озвучивается; обеспечивается необходимый уровень освещенности помещений; предоставляется возможность использовать компьютеры во время занятий и право записи объяснения на диктофон (по желанию обучающегося).

Форма проведения текущей и промежуточной аттестации для обучающихся с ОВЗ определяется преподавателем в соответствии с учебным планом. При необходимости обучающемуся с ОВЗ с учетом его индивидуальных психофизических особенностей дается возможность пройти промежуточную аттестацию устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п., либо предоставляется дополнительное время для подготовки ответа.

11. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ.

При проведении лекционных занятий по дисциплине преподаватель использует аудиовизуальные, компьютерные и мультимедийные средства обучения Института, а

также демонстрационные (презентации) и наглядно-иллюстрационные (в том числе раздаточные) материалы.

Практические занятия по данной дисциплине проводятся с использованием компьютерного и мультимедийного оборудования Института, при необходимости – с привлечением полезных Интернет-ресурсов и пакетов прикладных программ.

Лицензионное программно-информационное обеспечение	Microsoft Windows, Microsoft Office, Google Chrome, Kaspersky Endpoint Security
Современные профессиональные базы данных	1. Консультант+ 2. Справочная правовая система «ГАРАНТ».
Информационные справочные системы	1. Электронная библиотечная система (ЭБС) ООО «Современные цифровые технологии» 2. https://elibrary.ru - Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU (ресурсы открытого доступа) 3. https://www.rsl.ru - Российская Государственная Библиотека (ресурсы открытого доступа) 4. https://link.springer.com - Международная реферативная база данных научных изданий Springerlink (ресурсы открытого доступа) 5. https://zbmath.org - Международная реферативная база данных научных изданий zbMATH (ресурсы открытого доступа)

12. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНЫХ АУДИТОРИЙ И ОБОРУДОВАНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).

Учебные занятия по дисциплине проводятся в специализированной аудитории, оборудованной компьютерами, с возможностями показа презентаций. В процессе чтения лекций, проведения семинарских и практических занятий используются наглядные пособия, комплект слайдов, видеороликов.

Применение ТСО (аудио- и видеотехники, мультимедийных средств) обеспечивает максимальную наглядность, позволяет одновременно тренировать различные виды речевой деятельности, помогает корректировать речевые навыки, способствует развитию слуховой и зрительной памяти, а также усвоению и запоминанию образцов правильной речи, совершенствованию речевых навыков.

Перечень оборудованных учебных аудиторий и специальных помещений

<p>№ 502 Кабинет информационно-экскурсионной деятельности, учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа</p> <ul style="list-style-type: none"> - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - телевизор - комплекты учебной мебели - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),</p>
--

<p>Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 502 Кабинет информационно-экскурсионной деятельности, учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <ul style="list-style-type: none"> - доска - стол преподавателя - кресло для преподавателя - телевизор - комплекты учебной мебели - учебно-наглядные пособия - шкаф для хранения пособий <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).</p>
<p>№ 404, 511</p> <p>Помещения для самостоятельной работы</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛ/2020 от 31 октября 2019 года).</p>
<p>№ 404</p> <p>Библиотека, читальный зал с выходом в сеть Интернет</p> <ul style="list-style-type: none"> - комплекты учебной мебели; - компьютерная техника с подключением к сети «Интернет», доступом в электронную информационно-образовательную среду и электронно-библиотечную систему. <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019), Google Chrome (Свободно распространяемое ПО), Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016), Справочно-правовая система «Гарант» (Договор №14-ПЛ/2020 от 31 октября 2019 года).</p>
<p>№ 401</p> <p>Актный зал для проведения научно-студенческих конференций и мероприятий</p> <ul style="list-style-type: none"> - специализированные кресла для актовых залов - сцена - трибуна - экран - технические средства, служащие для представления информации большой аудитории - компьютер - демонстрационное оборудование и аудиосистема - микрофоны <p>Программное обеспечение: Microsoft Windows (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),</p>

Microsoft Office (Договор № 64434/МОС4501 от 04.09.2019),
Google Chrome (Свободно распространяемое ПО),
Kaspersky Endpoint Security (Договор №877/ЛН от 25.05.2016).

№ 515

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования
- стеллажи
- учебное оборудование

Разработчик: Соломина И.Ю. к.ф.н.