

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль): «Организация туристской деятельности»

Форма обучения: очная, заочная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Срок обучения: очная форма - 4 года, заочная форма – 4 года 6 мес.

Вид учебной работы	Трудоемкость, часы (з.е.)	
	Очная форма	Заочная форма
Контактная работа обучающихся с преподавателем	70(1,94)	14(0,39)
Аудиторные занятия, часов всего, в том числе:	68(1,89)	12(0,33)
лекции	34(0,94)	6(0,17)
практические	34(0,94)	6(0,17)
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2(0,06)	2(0,06)
Самостоятельная работа студентов, всего	76(2,11)	159(4,42)
Промежуточная аттестации: экзамен	34(0,94)	7(0,19)
Итого	180(5)	180(5)

Казань 2018

Малышева Г.Р. Технология и организация экскурсионной деятельности: Рабочая программа дисциплины (модуля). - Казань: Казанский кооперативный институт (филиал) Российского университета кооперации, 2018. – 64 с.

Рабочая программа по дисциплине (модулю) «Технология и организация экскурсионной деятельности» по направлению подготовки 43.03.02 Туризм составлена Малышевой Г.Р., старшим преподавателем кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) Российского университета кооперации в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки «Туризм», утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «14» декабря 2015 г. № 1463, и учебными планами по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (год начала подготовки -2018).

Рабочая программа:

обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры естественных дисциплин, сервиса и туризма Казанского кооперативного института (филиала) от 10.05.2018, протокол № 3

одобрена Научно-методическим советом Казанского кооперативного института (филиала) от 23.05.2018, протокол №5

утверждена Ученым советом Российского университета кооперации от 30.05.2018, протокол №7

© АНОО ВО ЦС РФ
«Российский университет
кооперации» Казанский
кооперативный институт
(филиал), 2018
© Малышева Г.Р., 2018

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)	4
2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы	4
3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю).....	4
4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы.....	6
5. Содержание дисциплины (модуля).....	6
5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля).....	6
5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)	9
5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий.....	9
6. Лабораторный практикум.....	10
7. Практические занятия (семинары).....	10
8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)	14
9. Самостоятельная работа студента	14
10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	20
11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля).....	21
12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля).....	22
13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)	22
14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	22
15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)	23
16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии.....	24
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)	26
1. Паспорт фонда оценочных средств	27
1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины.....	27
1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций	27
1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции.....	28
1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания	30
2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации	35
2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации	35
2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации.....	40
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине.....	42
2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине	44
2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине.....	45
ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ).....	46
ДЕЛОВАЯ ИГРА	47
КЕЙС-ЗАДАЧИ	48
ВОПРОСЫ ДЛЯ ОПРОСОВ	49
КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ.....	52
КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ (ЗАДАНИЙ)	55
ТЕМЫ ДОКЛАДОВ	63
ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ.....	64

1. Цели и задачи освоения дисциплины (модуля)

Цель освоения дисциплины — сформировать компетенции обучающегося составляющих основу экскурсионной деятельности и базовых практических навыков, необходимых для практики экскурсионного обслуживания.

Задачи освоения дисциплины:

- Изучение роли экскурсионной деятельности в туристской отрасли и сфере обслуживания туристов;
- Изучение теоретических основ курса «Экскурсионная деятельность»;
- Изучение сущности и формы организации экскурсионной деятельности;
- Изучение принципов организации экскурсионной деятельности;
- Изучение функций специалиста по организации экскурсионной деятельности;
- Изучение стандартов качества экскурсионной деятельности;
- Изучение основ менеджмента экскурсионной деятельности;
- Изучение особенностей управления и регулирования экскурсионной деятельности;
- Изучение нормативных основ экскурсионной деятельности.

2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Учебная дисциплина относится к дисциплинам по выбору вариативной части блока Б1.

Для изучения дисциплины необходимы следующие знания, умения и владения навыками, формируемые предшествующими дисциплинами:

География туризма (ОПК-2)

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю)

Изучение дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

ПК-10 - готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий;

ПК-13 - способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Формируемые компетенции (код компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), характеризующие этапы формирования компетенций	Наименование оценочного средства
ПК-10 ПК-13	Знать профессиональные стандарты обслуживания;	<i>Опрос Доклад</i>
	Знать особенности и виды экскурсионной деятельности, его составные элементы;	
	Знать профессиональные стандарты обслуживания; особенности и виды экскурсионной деятельности	
	Знать количественные и качественные методы анализа при принятии антикризисных управленческих решений запросы потребителей, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	
	Знать новые формы обслуживания потребителей тур. услуг	
	Знать технологию организации, продвижения и реализации туристского продукта	
	Уметь разработать инновационные технологии в деятельности туристского предприятия	<i>Кейс-задачи Разноуровневые задачи Реферат</i>
	Уметь анализировать технологические процессы в экскурсионной деятельности, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	
	Уметь применять, адаптировать и развивать современные технологии экскурсионного обслуживания;	
	Уметь организовывать и контролировать процессы обслуживания систематизировать и обобщать информацию, необходимую для принятия управленческих решений	
	Уметь выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций.	
	Уметь использовать информационные и коммуникативные технологии для продвижения и реализации туристского продукта	
	Владеть навыками применения стандартов обслуживания в деятельности;	<i>Контрольная работа Деловая игра</i>
Владеть навыками организации функциональных процессов в экскурсионной деятельности, соответствующих запросам потребителей навыками современного инструментария для решения экономических задач		
Владеть навыками организации функциональных процессов в экскурсионной деятельности соответствующих запросам потребителей		
Владеть методиками организации эффективного общения с потребителями;		
Владеть навыками организации в экскурсионной деятельности.		
Владеть технологией внедрения новаций в туристическую сферу		
Владеть современными способами и методами продвижения и реализации туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей		

4. Объем дисциплины (модуля) и виды учебной работы

очная форма обучения

Виды учебной деятельности	Часов	
	Всего	По семестрам
		8
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	70	70
Аудиторные занятия всего, в том числе:	68	68
Лекции	34	34
Практические занятия	34	34
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	76	76
Другие виды самостоятельной работы:	76	76
Вид промежуточной аттестации – экзамен	34	34
ИТОГО:	часов	180
	зач. ед.	5

заочная форма обучения

Виды учебной деятельности	Часов	
	Всего	По курсам
		4
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем:	14	14
Аудиторные занятия всего, в том числе:	12	12
Лекции	6	6
Практические занятия	6	6
Промежуточная аттестация (контактная работа)	2	2
2. Самостоятельная работа студента всего, в том числе:	159	159
Другие виды самостоятельной работы:	159	159
Вид промежуточной аттестации – экзамен	7	7
ИТОГО:	часов	180
	зач. ед.	5

5. Содержание дисциплины (модуля)

5.1. Содержание разделов, тем дисциплины (модуля)

Тема 1. Сущность и основные принципы организации экскурсионной деятельности

1. Особенности организации экскурсионной деятельности. Сущность и формы организации экскурсионной деятельности.

2. Принципы организации экскурсионной деятельности.

3. Основные функции специалиста по организации экскурсионной деятельности.

Тема 2. Формы организации экскурсионной деятельности

1. Общая характеристика экскурсионной деятельности.

2. Формы экскурсионной деятельности.

3. Отраслевая структура туристского предприятия. Функциональная структура туристского предприятия.

4. Стандарты форм организации экскурсионной деятельности.

5. Формы экскурсионной деятельности как фактор конкурентоспособности туристского предприятия.

Тема 3. Виды экскурсионной деятельности

1. Общая характеристика видов экскурсионной деятельности.
2. Связь отраслевой структуры туристского предприятия с видами экскурсионной деятельности.
3. Организация инновационной деятельности туристского предприятия.

Тема 4. Управление экскурсионной деятельностью. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности

1. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ».
2. Должностные инструкции в системе управления экскурсионной деятельностью.
3. Законодательные и административные методы регулирования и управления экскурсионной деятельностью.
4. Виды государственного регулирования экскурсионной деятельностью.

Тема 5. Стандарты качества экскурсионной деятельности

1. ГОСТы и стандарты регулирования экскурсионной деятельности.
2. Функциональные обязанности специалистов в области экскурсионной деятельности.
3. Российские стандарты качества экскурсионной деятельности.
4. Международные стандарты качества экскурсионной деятельности.
5. Сертификация экскурсионной деятельности.

Тема 6. Функции менеджмента в организации экскурсионной деятельности

1. Менеджмент туристской фирмы.
2. Функции менеджмента в экскурсионной деятельности.
3. Стратегическое планирование экскурсионной деятельности.
4. Программно-целевой метод в планировании экскурсионной деятельности.

Тема 7. Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта (экскурсии).

1. Основные функции специалиста по организации экскурсионной деятельности
2. Квалификация персонала туристских офисов
3. Качество сервиса экскурсионных бюро при туристских предприятиях
4. Факторы туристской мотивации

Тема 8. Организация проектной экскурсионной деятельности

1. Методология стратегического планирования.

2. Особенности организации проектной деятельности туристского предприятия.
3. Технология проектирования экскурсионного маршрута.
4. Этапы проектирования.
5. Инновационные технологии в проектной деятельности.
6. Управление проектом.
7. Бизнес-планирование экскурсионной деятельности туристского предприятия.

Тема 9. Безопасность экскурсионной деятельности на транспорте. Особенности организации экскурсионной деятельности на автобусном транспорте

1. Требования безопасности экскурсионного обслуживания на автобусном транспорте.
2. Особенности проведения экскурсий для детей.
3. Технические параметры качества обслуживания на автобусном транспорте.
4. Технический паспорт экскурсионного маршрута.
5. Технологическая документация автобусного экскурсионного маршрута.

Тема 10. Особенности организации экскурсионной деятельности на железнодорожном транспорте

1. Требования безопасности экскурсионного обслуживания на железнодорожном транспорте.
2. Особенности проведения экскурсий для детей.
3. Технические параметры качества обслуживания на железнодорожном транспорте.
4. Технический паспорт экскурсионного маршрута.
5. Технологическая документация экскурсионного маршрута на железнодорожном транспорте.

Тема 11. Особенности организации экскурсионной деятельности на речном и круизном транспорте

1. Требования и средства безопасности экскурсионного обслуживания на речном и круизном транспорте.
2. Особенности проведения экскурсий для детей.
3. Технические параметры качества обслуживания на речном и круизном транспорте.
4. Технический паспорт экскурсионного маршрута.
5. Технологическая документация экскурсионного маршрута на речном и круизном транспорте.

Тема 12. Инновационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности при разработке турпродукта в сфере туризма

1.Современные информационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности.

2. Системы электронного бронирования в сфере туризма

5.2. Междисциплинарные связи с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами (модулями)

Дисциплина «Технология и организация экскурсионной деятельности» формирует компетенции ПК-10, ПК-13, необходимые в дальнейшем для формирования компетенций преддипломной практики.

5.3. Разделы, темы дисциплины (модуля) и виды занятий

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу в часах			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Сущность и основные принципы организации экскурсионной деятельности	2	2	6	10
2	Формы организации экскурсионной деятельности	2	2	6	10
3	Виды экскурсионной деятельности	2	2	6	10
4	Управление экскурсионной деятельностью. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности	2	2	6	10
5	Стандарты качества экскурсионной деятельности	2	2	6	10
6	Функции менеджмента в организации экскурсионной деятельности	2	2	6	10
7	<u>Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта (экскурсии).</u>	2	2	8	12
8	Организация проектной экскурсионной деятельности	4	4	8	16
9	Безопасность экскурсионной деятельности на транспорте. Особенности организации экскурсионной деятельности на автобусном транспорте	4	4	6	14
10	Особенности организации экскурсионной деятельности на железнодорожном транспорте	4	4	6	14
11	Особенности организации экскурсионной деятельности на речном и круизном транспорте	4	4	6	14
12	Инновационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности при	4	4	6	14

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу в часах			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
	разработке турпродукта в сфере туризма				
	Итого	34	34	76	144

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Виды занятий, включая самостоятельную работу в часах			
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	Сущность и основные принципы организации экскурсионной деятельности	0,5		12	12,5
2	Формы организации экскурсионной деятельности	0,5		12	12,5
3	Виды экскурсионной деятельности	0,5		12	12,5
4	Управление экскурсионной деятельностью. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности	0,5		12	12,5
5	Стандарты качества экскурсионной деятельности	1		13	14
6	Функции менеджмента в организации экскурсионной деятельности	1		14	15
7	<u>Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта (экскурсии).</u>	1	1	14	16
8	Организация проектной экскурсионной деятельности	1	1	14	16
9	Безопасность экскурсионной деятельности на транспорте. Особенности организации экскурсионной деятельности на автобусном транспорте		1	14	15
10	Особенности организации экскурсионной деятельности на железнодорожном транспорте		1	14	15
11	Особенности организации экскурсионной деятельности на речном и круизном транспорте		1	14	15
12	Инновационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности при разработке турпродукта в сфере туризма		1	14	15
	Итого	6	6	159	171

6. Лабораторный практикум

Лабораторные занятия не предусмотрены учебными планами.

7. Практические занятия (семинары)

Практические занятия проводятся с целью формирования компетенций обучающихся, закрепления полученных теоретических знаний на лекциях и в процессе самостоятельного изучения обучающимися специальной

литературы.

очная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Сущность и основные принципы организации экскурсионной деятельности	1. Особенности организации экскурсионной деятельности. Сущность и формы организации экскурсионной деятельности. 2. Принципы организации экскурсионной деятельности. 3. Основные функции специалиста по организации экскурсионной деятельности	2
2.	Формы организации экскурсионной деятельности	1. Общая характеристика экскурсионной деятельности. 2. Формы экскурсионной деятельности. 3. Отраслевая структура туристского предприятия. 4. Функциональная структура туристского предприятия. 5. Стандарты форм организации экскурсионной деятельности. 6. Формы экскурсионной деятельности как фактор конкурентоспособности туристского предприятия.	2
3.	Виды экскурсионной деятельности	1. Общая характеристика видов экскурсионной деятельности. 2. Связь отраслевой структуры туристского предприятия с видами экскурсионной деятельности. 3. Организация инновационной деятельности туристского предприятия.	2
4.	Управление экскурсионной деятельностью. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности	1. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ». 2. Должностные инструкции в системе управления экскурсионной деятельностью. 3. Законодательные и административные методы регулирования и управления экскурсионной деятельностью. 4. Виды государственного регулирования экскурсионной деятельностью.	2
5	Стандарты качества экскурсионной деятельности	1. ГОСТы и стандарты регулирования экскурсионной деятельности. 2. Функциональные обязанности специалистов в области экскурсионной деятельности. 3. Российские стандарты качества экскурсионной деятельности. 4. Международные стандарты качества экскурсионной деятельности. 5. Сертификация экскурсионной деятельности.	2
6.	Функции менеджмента в организации экскурсионной деятельности	1. Менеджмент туристской фирмы. 2. Функции менеджмента в экскурсионной деятельности. 3. Стратегическое планирование экскурсионной деятельности. 1. 4. Программно-целевой метод в планировании экскурсионной деятельности	2
7	<u>Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или)</u>	1. Основные функции специалиста по организации экскурсионной деятельности	2

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
	туристов при получении туристского продукта(экскурсии).	2. Квалификация персонала туристских офисов 3. Качество сервиса туристских предприятий 4. Факторы туристской мотивации	
8.	Организация проектной экскурсионной деятельности	1.Методология стратегического планирования. 2.Особенности организации проектной деятельности туристского предприятия. 3.Технология проектирования экскурсионного маршрута. 4.Инновационные технологии в проектной деятельности. 5.Управление проектом. 6.Бизнес-планирование экскурсионной деятельности туристского предприятия	4
9	Безопасность экскурсионной деятельности на транспорте Особенности организации экскурсионной деятельности на автобусном транспорте	1.Требования безопасности экскурсионного обслуживания на автобусном транспорте. 2.Особенности проведения экскурсий для детей. 3.Технические параметры качества обслуживания на автобусном транспорте. 4.Технический паспорт экскурсионного маршрута. 5.Технологическая документация автобусного экскурсионного маршрута.	4
10.	Особенности организации экскурсионной деятельности на железнодорожном транспорте	1.Требования безопасности экскурсионного обслуживания на железнодорожном транспорте. 2.Особенности проведения экскурсий для детей. 3.Технические параметры качества обслуживания на 4.Технологическая документация экскурсионного маршрута на железнодорожном транспорте.	4
11	Особенности организации экскурсионной деятельности на речном и круизном транспорте	Требования и средства безопасности экскурсионного обслуживания на речном и круизном транспорте. 2.Особенности проведения экскурсий для детей. 3.Технические параметры качества обслуживания на речном и круизном транспорте. 4.Технический паспорт экскурсионного маршрута. 5.Технологическая документация экскурсионного маршрута на речном и круизном транспорте.	4
12	Инновационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности при разработке турпродукта в сфере туризма	1.Современные информационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности 2 Системы электронного бронирования в сфере туризма.	4
	Итого		34

заочная форма обучения

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
1.	Сущность и основные принципы организации экскурсионной деятельности	1.Особенности организации экскурсионной деятельности. Сущность и формы организации экскурсионной деятельности. 2.Принципы организации экскурсионной деятельности. 3.Основные функции специалиста по организации	

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
		экскурсионной деятельности	
2.	Формы организации экскурсионной деятельности	1.Общая характеристика экскурсионной деятельности. 2.Формы экскурсионной деятельности. 3.Отраслевая структура туристского предприятия. 4.Функциональная структура туристского предприятия. 5.Стандарты форм организации экскурсионной деятельности. 6.Формы экскурсионной деятельности как фактор конкурентоспособности туристского предприятия.	
3.	Виды экскурсионной деятельности	1.Общая характеристика видов экскурсионной деятельности. 2.Связь отраслевой структуры туристского предприятия с видами экскурсионной деятельности. 3.Организация инновационной деятельности туристского предприятия.	
4.	Управление экскурсионной деятельностью. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности	1.Закон «Об основах туристской деятельности в РФ». 2.Должностные инструкции в системе управления экскурсионной деятельностью. 3.Законодательные и административные методы регулирования и управления экскурсионной деятельностью. 4.Виды государственного регулирования экскурсионной деятельностью.	
5	Стандарты качества экскурсионной деятельности	1.ГОСТы и стандарты регулирования экскурсионной деятельности. 2.Функциональные обязанности специалистов в области экскурсионной деятельности. 3.Российские стандарты качества экскурсионной деятельности. 4.Международные стандарты качества экскурсионной деятельности. 5.Сертификация экскурсионной деятельности.	
6.	Функции менеджмента в организации экскурсионной деятельности	1.Менеджмент туристской фирмы. 2.Функции менеджмента в экскурсионной деятельности. 3.Стратегическое планирование экскурсионной деятельности. 2. 4.Программно-целевой метод в планировании экскурсионной деятельности	
7	<u>Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта(экскурсии).</u>	1. Основные функции специалиста по организации экскурсионной деятельности 2. Квалификация персонала туристских офисов 3. Качество сервиса туристских предприятий 4. Факторы туристской мотивации	1
8.	Организация проектной экскурсионной деятельности	1.Методология стратегического планирования. 2.Особенности организации проектной деятельности туристского предприятия. 3.Технология проектирования экскурсионного маршрута. 4.Инновационные технологии в проектной	1

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины (модуля)	Тематика практических занятий (семинаров)	Трудоемкость (час.)
		деятельности. 5. Управление проектом. 6. Бизнес-планирование экскурсионной деятельности туристского предприятия	
9	Безопасность экскурсионной деятельности на транспорте Особенности организации экскурсионной деятельности на автобусном транспорте	1. Требования безопасности экскурсионного обслуживания на автобусном транспорте. 2. Особенности проведения экскурсий для детей. 3. Технические параметры качества обслуживания на автобусном транспорте. 4. Технический паспорт экскурсионного маршрута. 5. Технологическая документация автобусного экскурсионного маршрута.	1
10.	Особенности организации экскурсионной деятельности на железнодорожном транспорте	1. Требования безопасности экскурсионного обслуживания на железнодорожном транспорте. 2. Особенности проведения экскурсий для детей. 3. Технические параметры качества обслуживания на 4. Технологическая документация экскурсионного маршрута на железнодорожном транспорте.	1
11	Особенности организации экскурсионной деятельности на речном и круизном транспорте	Требования и средства безопасности экскурсионного обслуживания на речном и круизном транспорте. 2. Особенности проведения экскурсий для детей. 3. Технические параметры качества обслуживания на речном и круизном транспорте. 4. Технический паспорт экскурсионного маршрута. 5. Технологическая документация экскурсионного маршрута на речном и круизном транспорте.	1
12	<u>Инновационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности при разработке турпродукта в сфере туризма</u>	1. Современные информационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности 2 Системы электронного бронирования в сфере туризма.	1
	Итого		6

8. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовые проекты (работы) не предусмотрены учебными планами.

9. Самостоятельная работа студента

Тема 1. Сущность и основные принципы организации экскурсионной деятельности

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Ознакомиться с нормативными	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений	1. Устные опросы. 2. Публичные доклады 3. Коллективная

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
документами. 3. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - публичный доклад; - вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов.	прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках. 4. Подготовьте публичный доклад для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его. 5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.	дискуссия

Тема 2. Формы организации экскурсионной деятельности

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого: - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы.	1. Письменные проверочные работы 2. Устный опрос

Тема 3. Виды экскурсионной деятельности

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал. 2. Подготовить: - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные	1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников. 2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося. 3. Подготовьте ответы на предложенные письменные	1. Письменные проверочные работы 3. Устный опрос

работы	<p>проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	
--------	--	--

Тема 4. Управление экскурсионной деятельностью. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - подготовить сообщения к выступлению на практическом занятии; - ответы на контрольные вопросы, необходимые для кейс-стади (ситуационного задания). 	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для кейс-стади (ситуационного задания).</p> <p>4. Подготовьте сообщения для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - составьте план сообщения; - напишите текст сообщения и отредактируйте его. <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p>	<p>1. Кейс-стади (ситуационное задание).</p> <p>2. Устный опрос</p> <p>3. Коллективные дискуссии</p>

Тема 5. Стандарты качества экскурсионной деятельности

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	<p>1. Решение разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Письменные проверочные работы</p> <p>3. Устный опрос</p>

Тема 6. Функции менеджмента в организации экскурсионной деятельности

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - вопросы и сообщения к выступлению на практическом занятии; - ответы на предполагаемые вопросы коллективной дискуссии по предложенной тематике; ответы на контрольные вопросы, необходимые для деловой игры. <p>3. Решить предложенные разноуровневые задачи.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите разноуровневые предложенные задачи по образцу данному на практических занятиях в малых группах.</p> <p>4. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к коллективной дискуссии по теме практического занятия.</p> <p>5. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках для деловой игры.</p>	<p>1. Решение разноуровневых задач в малых группах.</p> <p>2. Коллективные дискуссии.</p> <p>3. Деловая игра.</p> <p>4. Тесты.</p>

Тема 7. Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта(экскурсии)

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - ответы на предложенные письменные проверочные работы. <p>3. Решить предложенные практические задания.</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Решите предложенные практические задания по образцу данному на практических занятиях.</p> <p>4. Подготовьте ответы на предложенные письменные проверочные работы для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - найдите ответы на вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - оформите ответы. 	<p>1. Устный опрос</p> <p>2. Практическое задание</p>

Тема 8. Организация проектной экскурсионной деятельности

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных</p>	<p>1. Реферат.</p>

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>(лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - реферат - вопросы и ответы к коллективной дискуссии по предложенной теме лекции. <p>3.</p> <p>4. Дать письменные ответы на предложенные контрольные задания</p>	<p>источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Подготовьте реферат для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план реферата; - напишите текст реферата, прочитайте и отредактируйте его. <p>4. Для защиты реферата, согласно проработанных вами источников, вашего конспекта и реферата подготовьте вопросы и ответы к дискуссии.</p> <p>5. Подготовьте контрольные задания для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомьтесь с вопросами контрольного задания; - ознакомьтесь с рекомендованными источниками; - найдите ответы на предложенные вопросы контрольного задания в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - выполните эти задания. 	<p>2. Коллективная дискуссия</p> <p>3. Контрольные задания.</p>

Тема 9. Безопасность экскурсионной деятельности на транспорте. Особенности организации экскурсионной деятельности на автобусном транспорте

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - реферат - вопросы и ответы к коллективной дискуссии по предложенной теме лекции. <p>3.</p> <p>4. Дать письменные ответы на предложенные контрольные задания</p>	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Подготовьте реферат для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план реферата; - напишите текст реферата, прочитайте и отредактируйте его. <p>4. Для защиты реферата, согласно проработанных вами источников, вашего конспекта и реферата подготовьте вопросы и ответы к дискуссии.</p> <p>5. Подготовьте контрольные задания для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ознакомьтесь с вопросами контрольного задания; - ознакомьтесь с рекомендованными источниками; - найдите ответы на предложенные вопросы 	<p>1. Реферат.</p> <p>2. Коллективная дискуссия</p> <p>3. Контрольные задания.</p>

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
	контрольного задания в своем конспекте и в рекомендованных источниках; - выполните эти задания.	

Тема 10. Особенности организации экскурсионной деятельности на железнодорожном транспорте

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Ознакомиться с нормативными документами.</p> <p>3. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - публичный доклад; - вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов. 	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках.</p> <p>4. Подготовьте публичный доклад для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его. <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	<p>1. Устные опросы.</p> <p>2. Публичные доклады</p> <p>3. Коллективная дискуссия</p>

Тема 11. Особенности организации экскурсионной деятельности на речном и круизном транспорте

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Ознакомиться с нормативными документами.</p> <p>3. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - публичный доклад; - вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов. 	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках.</p> <p>4. Подготовьте публичный доклад для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; 	<p>1. Устные опросы.</p> <p>2. Публичные доклады</p> <p>3. Коллективная дискуссия</p>

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
	<p>- напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его.</p> <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	

Тема 12. Инновационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности при разработке турпродукта в сфере туризма

Виды самостоятельной работы	Краткие рекомендации к выполнению самостоятельной работы	Оценочное средство для проверки выполнения
<p>1. Изучить учебный (лекционный или иной) материал.</p> <p>2. Ознакомиться с нормативными документами.</p> <p>3. Подготовить:</p> <ul style="list-style-type: none"> - конспект в форме тезисов; - публичный доклад; - вопросы к коллективной дискуссии по предложенным темам докладов. 	<p>1. Ознакомьтесь со списком рекомендованных источников.</p> <p>2. Прочитайте лекционный материал по подготовленному своему конспекту в форме тезисов – сжатое изложение основных положений прочитанного материала по данной теме в форме утверждения или отрицания, дополненное рассуждениями и доказательствами обучающегося.</p> <p>3. Найдите ответы на контрольные вопросы в своем конспекте и в рекомендованных источниках.</p> <p>4. Подготовьте публичный доклад для этого:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведите подборку литературы и ознакомьтесь с её содержанием; - составьте план доклада; - напишите текст доклада, прочитайте и отредактируйте его. <p>5. Подготовьте согласно проработанных вами источников и конспекта вопросы к дискуссии по теме практического занятия и предложенным темам докладов.</p>	<p>1. Устные опросы.</p> <p>2. Публичные доклады</p> <p>3. Коллективная дискуссия</p>

10. Перечень учебно–методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Самостоятельная работа студентов предполагает тщательное освоение учебной и научной литературы по изучаемой дисциплине.

При изучении основной рекомендуемой литературы студентам необходимо обратить внимание на выделение основных понятий, их определения, научно-технические основы, узловые положения, представленные в изучаемом тексте.

При самостоятельной работе студентов с дополнительной литературой необходимо выделить аспект изучаемой темы (что в данном материале относится непосредственно к изучаемой теме и основным вопросам).

Дополнительную литературу целесообразно прорабатывать после

основной, которая формирует базис для последующего более глубокого изучения темы. Дополнительную литературу следует изучать комплексно, рассматривая разные стороны изучаемого вопроса. Обязательным элементом самостоятельной работы студентов с литературой является ведение необходимых записей: конспекта, выписки, тезисов, планов.

Для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине используются следующее учебно-методическое обеспечение:

а) основная литература:

1. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 204 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420317>

2. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / Баранов А. С., Бисько И. А.; Под ред. Богданова Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 383 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519575>

б) дополнительная литература:

1. Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие /Л.В. Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 96 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495762>

11. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2018) [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

б) основная литература:

1. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 204 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420317>

2. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / Баранов А. С., Бисько И. А.; Под ред. Богданова Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 383 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519575>

в) дополнительная литература:

1. Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие /Л.В. Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 96 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495762>

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

- <https://www.book.ru/> - ЭБС Book.ru
- <http://www.iprbookshop.ru> - ЭБС IPRbooks
- <https://ibooks.ru/> -ЭБС Айбукс.ru/ibooks.ru
- <https://rucont.ru/> - ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт»
- <http://znanium.com/> - ЭБС Znanium.com
- <https://dlib.eastview.com/>- База данных East View

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем (при необходимости)

1. - Desktop School ALNG LicSAPk MVL.
 - a. Office ProPlus All Lng Lic/SA Pack MVL Partners in Learning (лицензия на пакет Office Professional Plus)
 - b. Windows 8
2. Система тестирования INDIGO.
3. Adobe Acrobat – свободно-распространяемое ПО
4. Интернет-браузеры Google Chrome, Firefox – свободно-распространяемое ПО
5. Консультант + версия проф.- справочная правовая система

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде.

14. Описание материально–технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Специальные помещения соответствуют действующим противопожарным правилам и нормам, укомплектованы специализированной мебелью.

Аудитории лекционного типа, оснащенные проекционным оборудованием и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде университета.

15. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Дисциплина «Технология и организация экскурсионной деятельности» состоит из 12 тем и изучается на лекциях, практических занятиях и при самостоятельной работе обучающихся. Обучающийся для полного освоения материала должен не пропускать занятия и активно участвовать в учебном процессе. Кроме того, обучающиеся должны ознакомиться с программой дисциплины и списком основной и дополнительной рекомендуемой литературы.

Основной теоретический материал дается на лекционных занятиях. Лекции включают все темы и основные вопросы дисциплины. Для максимальной эффективности изучения необходимо постоянно вести конспект лекций, знать рекомендуемую преподавателем основную и дополнительную учебную литературу, позволяющую дополнить знания и лучше подготовиться к практическим занятиям.

Для закрепления теоретического материала, формирования профессиональных компетенций и практических навыков организации экскурсионной деятельности и решения деловых вопросов по составлению программы тура со студентами бакалавриата проводятся практические занятия. В ходе практических занятий разбираются основные и дополнительные теоретические вопросы технологии и организации экскурсионной деятельности, решаются практические задачи, проводятся тестирования по результатам изучения тем.

На изучение каждой темы выделено в соответствии с рабочей программой дисциплины количество часов практических занятий, которые проводятся в соответствии с вопросами, рекомендованными к изучению по определенным темам. Обучающиеся должны регулярно готовиться к практическим занятиям. При подготовке к занятиям следует руководствоваться конспектом лекций и рекомендованной литературой.

Для эффективного освоения материала дисциплины учебным планом предусмотрена самостоятельная работа, которая должна выполняться в обязательном порядке. Выполнение самостоятельной работы по темам дисциплины, позволяет регулярно проводить самооценку качества усвоения материалов дисциплины и выявлять аспекты, требующие более детального изучения. Задания для самостоятельной работы предложены по каждой из изучаемых тем и должны готовиться индивидуально и к указанному сроку. По необходимости студент бакалавриата может обращаться за консультацией к преподавателю. Выполнение заданий контролируется и оценивается преподавателем.

В случае посещения обучающегося лекций и практических занятий,

изучения рекомендованной основной и дополнительной учебной литературы, а также своевременного и самостоятельного выполнения заданий, подготовка к экзамену по дисциплине сводится к дальнейшей систематизации полученных знаний, умений и навыков.

16. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины для преподавателей, образовательные технологии

Оценочные средства для контроля успеваемости и результатов освоения дисциплины (модуля):

а) для текущей успеваемости: опрос, реферат, доклад, кейс-задачи, разноуровневые задачи, деловая игра, контрольная работа;

б) для самоконтроля обучающихся: тесты;

в) для промежуточной аттестации: вопросы для экзамена.

При реализации различных видов учебной работы по дисциплине «Технология и организация экскурсионной деятельности» используются следующие образовательные технологии:

1) лекции с использованием методов проблемного изложения материала;

2) обсуждение подготовленных студентами презентаций (дискуссия, круглый стол);

3) деловые и ролевые игры.

4) кейс-задания.

№ п/п	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
1	<p><u>Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта (экскурсии).</u></p> <p>Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)</p>	2	2	1	-
2	<p>Организация проектной экскурсионной деятельности</p> <p>Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)</p>	2	2	-	1
3	<p>Безопасность экскурсионной деятельности на транспорте. Особенности организации</p>	2	2	-	1

№ п/п	Занятие в интерактивной форме	Количество часов по очной форме		Количество часов по заочной форме	
		Лекция	Практ.	Лекция	Практ.
	экскурсионной деятельности на автобусном транспорте Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)				
4	Особенности организации экскурсионной деятельности на железнодорожном транспорте Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	-	1
5	Особенности организации экскурсионной деятельности на речном и круизном транспорте Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	-	1
6	Инновационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности при разработке турпродукта в сфере туризма Виды: Лекция с демонстрацией видеоматериалов (слайды) Практические занятия с применением следующих технологий: - обсуждение в группе (обсуждение подготовленных студентами вопросов для самостоятельного изучения)	2	2	-	1
	ИТОГО:	12	12	1	5

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО
ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
«Направленность: «Организация туристской деятельности»

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Компетенции, формируемые в процессе изучения дисциплины

Индекс	Формулировка компетенции
ПК-10	готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий
ПК-13	способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов

1.2. Сведения об иных дисциплинах (преподаваемых, в том числе, на других кафедрах) участвующих в формировании данных компетенций

1.2.1 Компетенция ПК-10 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Туристское страноведение
Туроперейтинг
Технология въездного и выездного туризма
Технология внутреннего туризма
Агротуризм
Технология и организация гостиничной деятельности
Организация средств размещения
Технология и организация досуговой деятельности
Производственная практика. Технологическая практика
Производственная практика. Преддипломная практика

1.2.2 Компетенция ПК-13 формируется в процессе изучения дисциплин (прохождения практик):

Организация туристской деятельности
Менеджмент в туристской индустрии
Туроперейтинг
Технология въездного и выездного туризма
Технология внутреннего туризма
Агротуризм
Технология и организация деятельности предприятий питания
Транспортное обслуживание в туризме
Коммуникативная культура профессионала
Культура профессионального самообразования
Технология и организация гостиничной деятельности
Организация средств размещения
Технология и организация досуговой деятельности
Производственная практика. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности
Производственная практика. Преддипломная практика

1.3. Этапы формирования и программа оценивания контролируемой компетенции

№	Код контролируемой компетенции	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства
1 2	ПК-10 ПК-13	<p>Тема 1. Сущность и основные принципы организации экскурсионной деятельности</p> <p>Тема 2. Формы организации экскурсионной деятельности</p> <p>Тема 3. Виды экскурсионной деятельности</p> <p>Тема 4. Управление экскурсионной деятельностью. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности</p> <p>Тема 5. Стандарты качества экскурсионной деятельности</p> <p>Тема 6. Функции менеджмента в организации экскурсионной деятельности</p> <p>Тема 7 <u>Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта(экскурсии).</u></p> <p>Тема 8. Организация проектной экскурсионной деятельности</p> <p>Тема 9. Безопасность экскурсионной деятельности на транспорте. Особенности организации экскурсионной деятельности на автобусном транспорте</p> <p>Тема 10. Особенности организации экскурсионной деятельности на железнодорожном транспорте</p> <p>Тема 11. Особенности организации экскурсионной деятельности на речном и круизном транспорте</p> <p>Тема 12 <u>Инновационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности при разработке турпродукта в сфере туризма</u></p>	<p>Опрос</p> <p>Доклад</p> <p>Реферат</p> <p>Кейс-задачи</p> <p>Разноуровневые задачи</p> <p>Деловая игра</p> <p>Контрольная работа</p>

Процедура оценивания

1. Процедура оценивания результатов освоения программы учебной дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности компетенций студента при осуществлении текущего контроля и проведении промежуточной аттестации.

2. Уровень сформированности компетенции определяется по качеству выполненной студентом работы и отражается в следующих формулировках: высокий, хороший, достаточный, недостаточный.

3. При выполнении студентами заданий текущего контроля и промежуточной аттестации оценивается уровень обученности «знать», «уметь», «владеть» в соответствии с запланированными результатами обучения и содержанием рабочей программы дисциплины:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, выполнении тестовых заданий, практических работ,

– степень владения профессиональными умениями – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

4. Результаты выполнения заданий фиксируются в баллах в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций. Общее количество баллов складывается из:

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «уметь»;

– суммы баллов за выполнение практических заданий на выявление уровня обученности «владеть»;

– суммы баллов за ответы на теоретические и дополнительные вопросы.

5. По итогам текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с показателями и критериями оценивания компетенций определяется уровень сформированности компетенций студента и выставляется оценка по шкале оценивания.

1.4. Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 2 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 1 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
<i>Теоретические показатели</i>						
ПК-10 ПК-13	Знает профессиональные стандарты обслуживания; (опрос, доклад)	Верно и в полном объеме знает профессиональные стандарты обслуживания;	С незначительными замечаниями знает профессиональные стандарты обслуживания;	На базовом уровне, с ошибками знает профессиональные стандарты обслуживания;	Не знает профессиональные стандарты обслуживания;	18
	Знает особенности и виды экскурсионной деятельности, его составные элементы; (опрос, доклад)	Верно и в полном объеме знает особенности и виды экскурсионной деятельности, его составные элементы;	С незначительными замечаниями знает особенности и виды экскурсионной деятельности, его составные элементы;	На базовом уровне, с ошибками знает особенности и виды экскурсионной деятельности, его составные элементы;	Не знает особенности и виды экскурсионной деятельности, его составные элементы;	
	Знает профессиональные стандарты обслуживания; особенности и виды экскурсионной деятельности (опрос, доклад)	Верно и в полном объеме знает профессиональные стандарты обслуживания; особенности и виды экскурсионной деятельности	С незначительными замечаниями знает профессиональные стандарты обслуживания; особенности и виды экскурсионной деятельности	На базовом уровне, с ошибками знает профессиональные стандарты обслуживания; особенности и виды экскурсионной деятельности	Не знает профессиональные стандарты обслуживания; особенности и виды экскурсионной деятельности	
	Знает количественные и качественные методы анализа при принятии антикризисных управленческих решений запросы потребителей, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; (опрос, доклад)	Верно и в полном объеме знает количественные и качественные методы анализа при принятии антикризисных управленческих решений запросы потребителей, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	С незначительными замечаниями знает количественные и качественные методы анализа при принятии антикризисных управленческих решений запросы потребителей, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	На базовом уровне, с ошибками знает количественные и качественные методы анализа при принятии антикризисных управленческих решений запросы потребителей, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	Не знает количественные и качественные методы анализа при принятии антикризисных управленческих решений запросы потребителей, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	
	Знает новые формы обслуживания потребителей тур. услуг	Верно и в полном объеме знает новые формы обслуживания	С незначительными замечаниями знает новые формы обслуживания	На базовом уровне, с ошибками знает новые формы обслуживания	Не знает новые формы обслуживания потребителей тур. услуг	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 2 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 1 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	(опрос, доклад)	потребителей тур. услуг	потребителей тур. услуг	потребителей тур. услуг		
	Знает технологию организации, продвижения и реализации туристского продукта (опрос, доклад)	Верно и в полном объеме знает технологию организации, продвижения и реализации туристского продукта	С незначительными замечаниями знает технологию организации, продвижения и реализации туристского продукта	На базовом уровне, с ошибками знает технологию организации, продвижения и реализации туристского продукта	Не знает технологию организации, продвижения и реализации туристского продукта	
<i>Практические показатели</i>						
ПК-10 ПК-13	Умеет разработать инновационные технологии в деятельности туристского предприятия (кейс-задачи, разноуровневые задачи реферат)	Верно и в полном объеме может разработать инновационные технологии в деятельности туристского предприятия	С незначительными замечаниями может разработать инновационные технологии в деятельности туристского предприятия	На базовом уровне, с ошибками может разработать инновационные технологии в деятельности туристского предприятия	Не может разработать инновационные технологии в деятельности туристского предприятия	18
	Умеет анализировать технологические процессы в экскурсионной деятельности, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; (кейс-задачи, разноуровневые задачи реферат)	Верно и в полном объеме может анализировать технологические процессы в экскурсионной деятельности, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	С незначительными замечаниями может анализировать технологические процессы в экскурсионной деятельности, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	На базовом уровне, с ошибками может анализировать технологические процессы в экскурсионной деятельности, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	Не может анализировать технологические процессы в экскурсионной деятельности, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов;	
	Умеет применять, адаптировать и развивать современные технологии экскурсионного обслуживания; (кейс-задачи, разноуровневые задачи реферат)	Верно и в полном объеме может применять, адаптировать и развивать современные технологии экскурсионного обслуживания;	С незначительными замечаниями может применять, адаптировать и развивать современные технологии экскурсионного обслуживания;	На базовом уровне, с ошибками может применять, адаптировать и развивать современные технологии экскурсионного обслуживания;	Не может применять, адаптировать и развивать современные технологии экскурсионного обслуживания;	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 2 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 1 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	Умеет организовывать и контролировать процессы обслуживания систематизировать и обобщать информацию, необходимую для принятия управленческих решений (кейс-задачи, разноуровневые задачи реферат)	Верно и в полном объеме может организовывать и контролировать процессы обслуживания систематизировать и обобщать информацию, необходимую для принятия управленческих решений	С незначительными замечаниями может организовывать и контролировать процессы обслуживания систематизировать и обобщать информацию, необходимую для принятия управленческих решений	На базовом уровне, с ошибками может организовывать и контролировать процессы обслуживания систематизировать и обобщать информацию, необходимую для принятия управленческих решений	Не может организовывать и контролировать процессы обслуживания систематизировать и обобщать информацию, необходимую для принятия управленческих решений	
	Умеет выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций. (кейс-задачи, разноуровневые задачи реферат)	Верно и в полном объеме может выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций.	С незначительными замечаниями может выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций.	На базовом уровне, с ошибками может выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций.	Не может выстраивать систему взаимоотношений с клиентами с учетом их этнокультурных, исторических и религиозных традиций.	
	Умеет использовать информационные и коммуникативные технологии для продвижения и реализации туристского продукта (кейс-задачи, разноуровневые задачи реферат)	Верно и в полном объеме может использовать информационные и коммуникативные технологии для продвижения и реализации туристского продукта	С незначительными замечаниями может использовать информационные и коммуникативные технологии для продвижения и реализации туристского продукта	На базовом уровне, с ошибками может использовать информационные и коммуникативные технологии для продвижения и реализации туристского продукта	Не может использовать информационные и коммуникативные технологии для продвижения и реализации туристского продукта	
<i>Владеет</i>						
ПК-10 ПК-13	Владеет навыками применения стандартов обслуживания в деятельности; (деловая игра,	Верно и в полном объеме владеет навыками применения стандартов обслуживания в деятельности;	С незначительными замечаниями владеет навыками применения стандартов обслуживания в деятельности;	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками применения стандартов обслуживания в деятельности;	Не владеет навыками применения стандартов обслуживания в деятельности;	21

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 2 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 1 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	контрольная работа)					
	Владеет навыками организации функциональных процессов экскурсионной деятельности, соответствующих запросам потребителей навыками современного инструментария для решения экономических задач (деловая игра, контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет навыками организации функциональных процессов экскурсионной деятельности, соответствующих запросам потребителей навыками современного инструментария для решения экономических задач	С незначительными замечаниями владеет навыками организации функциональных процессов экскурсионной деятельности, соответствующих запросам потребителей навыками современного инструментария для решения экономических задач	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками организации функциональных процессов экскурсионной деятельности, соответствующих запросам потребителей навыками современного инструментария для решения экономических задач	Не владеет навыками организации функциональных процессов экскурсионной деятельности, соответствующих запросам потребителей навыками современного инструментария для решения экономических задач	
	Владеет навыками организации функциональных процессов экскурсионной деятельности соответствующих запросам потребителей (деловая игра, контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет навыками организации функциональных процессов экскурсионной деятельности соответствующих запросам потребителей	С незначительными замечаниями владеет навыками организации функциональных процессов экскурсионной деятельности соответствующих запросам потребителей	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками организации функциональных процессов экскурсионной деятельности соответствующих запросам потребителей	Не владеет навыками организации функциональных процессов экскурсионной деятельности соответствующих запросам потребителей	
	Владеет методиками организации эффективного общения с потребителями; (деловая игра, контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет методиками организации эффективного общения с потребителями;	С незначительными замечаниями владеет методиками организации эффективного общения с потребителями;	На базовом уровне, с ошибками владеет методиками организации эффективного общения с потребителями;	Не владеет методиками организации эффективного общения с потребителями;	
	Владеет навыками организации экскурсионной деятельности. (деловая игра,	Верно и в полном объеме владеет навыками организации экскурсионной деятельности.	С незначительными замечаниями владеет навыками организации экскурсионной деятельности.	На базовом уровне, с ошибками владеет навыками организации экскурсионной деятельности.	Не владеет навыками организации экскурсионной деятельности.	

Компетенции	Показатели оценивания	Критерии оценивания компетенций				Итого:
		Высокий (верно и в полном объеме) - 3 б.	Средний (с незначительными замечаниями) - 2 б.	Низкий (на базовом уровне, с ошибками) - 1 б.	Недостаточный (содержит большое количество ошибок, ответ не дан) – 0,5 б.	
	контрольная работа)					
	Владеет технологией внедрения новаций в туристическую сферу (деловая игра, контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет технологией внедрения новаций в туристическую сферу	С незначительными замечаниями владеет технологией внедрения новаций в туристическую сферу	На базовом уровне, с ошибками владеет технологией внедрения новаций в туристическую сферу	Не владеет технологией внедрения новаций в туристическую сферу	
	Владеет современными способами и методами продвижения и реализации туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей (деловая игра, контрольная работа)	Верно и в полном объеме владеет современными способами и методами продвижения и реализации туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	С незначительными замечаниями владеет современными способами и методами продвижения и реализации туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	На базовом уровне, с ошибками владеет современными способами и методами продвижения и реализации туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	Не владеет современными способами и методами продвижения и реализации туристских продуктов и услуг, соответствующих запросам потребителей	
		<i>Всего</i>				57

Шкала оценивания:

Оценка	Баллы	Уровень сформированности компетенции
отлично	49-57	высокий
хорошо	41-48	хороший
удовлетворительно	29-40	достаточный
неудовлетворительно	28 и менее	недостаточный

2. Типовые контрольные задания для оценки результатов обучения по дисциплине и иные материалы для подготовки к промежуточной аттестации

2.1. Материалы для подготовки к промежуточной аттестации

1. Особенности организации экскурсионной деятельности.
2. Теоретические основы курса «Технология и организация экскурсионной деятельности».
3. Сущность и формы организации экскурсионной деятельности.
4. Принципы организации экскурсионной деятельности.
5. Основные функции специалиста по организации экскурсионной деятельности.
6. Общая характеристика экскурсионной деятельности.
7. Формы экскурсионной деятельности.
8. Отраслевая структура туристского предприятия.
9. Функциональная структура туристского предприятия.
10. Стандарты форм организации экскурсионной деятельности.
11. Формы экскурсионной деятельности как фактор конкурентоспособности туристского предприятия.
12. Общая характеристика видов экскурсионной деятельности.
13. Связь отраслевой структуры туристского предприятия с видами экскурсионной деятельности.
14. Организация инновационной деятельности туристского предприятия.
15. Инновации в экскурсионной деятельности туристского предприятия.
16. Основные направления экскурсионной деятельности в процессе обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта(экскурсии).
17. Должностные инструкции в системе управления экскурсионной деятельностью.
18. Законодательные и административные методы регулирования и управления экскурсионной деятельностью.
19. Виды государственного регулирования экскурсионной деятельностью.
20. ГОСТы и стандарты регулирования экскурсионной деятельности.
21. Функциональные обязанности специалистов в области экскурсионной деятельности.
22. Российские стандарты качества экскурсионной деятельности.
23. Международные стандарты качества экскурсионной деятельности.
24. Сертификация экскурсионной деятельности.
25. Менеджмент туристской фирмы.
26. Функции менеджмента в экскурсионной деятельности.
27. Стратегическое планирование экскурсионной деятельности.
28. Программно-целевой метод в планировании экскурсионной

деятельности.

29. Методология стратегического планирования.

30. Особенности организации проектной деятельности туристского предприятия.

31. Технология проектирования экскурсионного маршрута. Этапы проектирования.

32. Информационные технологии при осуществлении экскурсионной деятельности.

33. Управление проектом. Бизнес-планирование экскурсионной деятельности туристского предприятия.

34. Требования безопасности экскурсионного обслуживания на автобусном транспорте.

35. Особенности проведения экскурсий для детей.

36. Технические параметры качества обслуживания на автобусном транспорте.

37. Технический паспорт экскурсионного маршрута.

38. Технологическая документация автобусного экскурсионного маршрута.

39. Требования безопасности экскурсионного обслуживания на железнодорожном транспорте.

40. Особенности проведения экскурсий для детей.

41. Технические параметры качества обслуживания на железнодорожном транспорте.

42. Технический паспорт экскурсионного маршрута.

43. Технологическая документация экскурсионного маршрута на железнодорожном транспорте.

44. Требования и средства безопасности экскурсионного обслуживания на речном и круизном транспорте.

45. Особенности проведения экскурсий для детей.

46. Технические параметры качества обслуживания на речном и круизном транспорте.

47. Технический паспорт экскурсионного маршрута.

48. Технологическая документация экскурсионного маршрута на речном и круизном транспорте.

Типовые контрольные задания:

1. Составить «портфель экскурсовода»

2. Дать характеристику деятельности туристско-экскурсионных организаций

3. Описать, какие формы обслуживания использует в своей работе экскурсионное предприятие

4. Охарактеризовать инновации технологий в экскурсионной деятельности разработке туристского продукта.

5. Перечислить международные стандарты качества экскурсионной деятельности.

Образцы тестовых заданий для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины, а также для контроля самостоятельной работы:

Вопрос 1. Подчиненность рассказа показу проявляется в:

- а) Выражении мысли, изложения определенного положения в более точной, конкретной форме;
- б) Убедительном рассказе о событиях, будто-то оно происходило именно в этом месте, и его участниками были, называемые им лица, а не кто-нибудь другой;
- в) Невозможности абстрагирования рассказа от объектов показа, которые расположены на маршруте;
- г) Совокупности понятий.

Вопрос 2. Познавательная ценность объекта - это:

- а) Когда посещение и осмотр объекта невозможны из-за плохой видимости или сезонности;
- б) Необычность, экзотичность объекта;
- в) Связь объекта с конкретным историческим событием, с определенной эпохой, жизнью и творчеством известного деятеля науки и культуры, художественные достоинства памятника;
- г) Выражение мысли, изложения определенного положения в более точной, конкретной форме.

Вопрос 3. Методическая разработка экскурсии состоит из:

- а) Вступления и основной части;
- б) Основной части;
- в) Вступления, основной части, заключения;
- г) Классификации экскурсий.

Вопрос 4. Необходимо ли учитывать при общении с потребителями туристского продукта и в процессе обслуживания потребителя и (или) туристов, особенности проведения следующих экскурсий:

- а) экскурсий для детей;
- б) экскурсий для взрослых;
- в) экскурсий для зарубежных гостей

Вопрос 5. Каждый сотрудник, избравший профессию экскурсовода, должен уметь:

- а) Подобрать необходимый фактический материал, изучить его; подготовить индивидуальный текст экскурсии на определенную тему

б) Составить методическую разработку, применять методические приемы на практике, использовать наглядные материалы «портфеля экскурсовода»

в) Подобрать необходимый фактический материал, изучить его; подготовить индивидуальный текст экскурсии на определенную тему, составить методическую разработку, применять методические приемы на практике, использовать наглядные материалы «портфеля экскурсовода», прослушивать экскурсоводов по своей отрасли знаний и оказывать им помощь в пропаганде экскурсионных возможностей края;

г) Отобрать и правильно оформить экскурсионный материал, перестроить план проведения экскурсии, схему использования методического приема, содержание своей информации.

Вопрос 6. Идея экскурсии это:

а) Предмет показа и рассказа;

б) Ее главная мысль, замысел экскурсии;

в) Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию;

г) Профессиональное мастерство экскурсовода.

Вопрос 7. По отношению к экскурсантам экскурсовод может выступать как:

а) Информатор;

б) Комментатор;

в) Эмоциональный лидер, советчик, собеседник, комментатор, информатор;

г) Советчик, собеседник.

Вопрос 8. Манеры экскурсовода:

а) Оказывают на экскурсантов большое воздействие;

б) Не оказывают на экскурсантов воздействия;

в) Могут оказывать, а могут не оказывать воздействие на экскурсантов;

г) Могут раздражать экскурсантов.

Вопрос 9. Функция организации культурного досуга:

а) Расширяет культурно-технический кругозор;

б) Формирует интересы человека;

в) Удовлетворяет и формирует духовные потребности человека;

г) Информирование экскурсантов.

Вопрос 10. Прием экскурсионной справки:

а) Используется в сочетании с приемами зрительной реконструкции, локализации, абстрагирования;

б) Ставит своей задачей оказать помощь в правильном отображении объекта в сознании экскурсантов;

- в) Форма изложения материала, когда в рассказе, помимо справки об историческом событии, раскрываются сущность причины, его вызвавшие;
- г) Характеризуется пассивным восприятием.

Литература для подготовки к экзамену:

а) нормативные документы:

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14-ФЗ (ред. от 29.07.2018) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2018) [Электронный ресурс] // Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>.

б) основная литература:

1. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б. Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 204 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/420317>

2. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / Баранов А. С., Бисько И. А.; Под ред. Богданова Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 383 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/519575>

в) дополнительная литература:

1. Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие /Л.В. Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 96 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/495762>

Промежуточная аттестация

2.2. Комплект экзаменационных билетов для проведения промежуточной аттестации

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Технология и организация экскурсионной деятельности

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

1. Перечислить ряд этапов подготовки новой экскурсии, расположенных в определенном порядке.
2. Охарактеризовать признаки экскурсии, являющимися общими для всех типов экскурсий.
3. Разработать экскурсию по г. Казани для туристической группы школьников средних классов, применяя высокую степень наглядности.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

1. Охарактеризовать общение с потребителями туристского продукта и процесс обслуживания с учетом требований потребителя и (или) туристов, учитывая особенности проведения экскурсий для детей.
2. Перечислить международные стандарты качества экскурсионной деятельности.
3. Составить технический паспорт экскурсионного маршрута

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

1. Охарактеризовать виды государственного регулирования экскурсионной деятельностью.
2. Определить технические параметры качества обслуживания туристов на автобусной экскурсии.
3. Составить план экскурсии с учетом необходимых требований к ее разработке и написания текста к ней.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

1. Раскрыть понятие «портфель экскурсовода».
2. Перечислить должностные инструкции гида – экскурсовода в системе управления экскурсионной деятельностью.
3. Составить текст экскурсии с элементами фольклора, исторических моментов и легенд, мифов.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

1. Описать функции менеджмента в организации экскурсионной деятельности.
2. Охарактеризовать инновационные технологии в экскурсионной деятельности при разработке туристского продукта.
3. Составить автобусную экскурсию по городу с посещением достопримечательностей, выбрав оптимальную схему движения с учетом ситуации на дорогах:

Промежуточная аттестация
Комплект тестовых заданий для проведения экзамена по дисциплине

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность: «Организация туристской деятельности»

Дисциплина: Технология и организация экскурсионной деятельности

Тестовые задания для проверки уровня обученности ЗНАТЬ:

1. Для экскурсовода характерны следующие компоненты деятельности:
 - а) Коммуникативный;
 - б) Конструктивный;
 - в) Организаторский, познавательный, коммуникативный, конструктивный;
 - г) Информирование экскурсантов.

2. Действия в процесс экскурсии подразделяются:
 - а) На деятельность экскурсовода и деятельность экскурсантов;
 - б) На деятельность экскурсовода;
 - в) На деятельность экскурсантов;
 - г) Событие или несколько событий, связанных друг с другом.

3. Общим признаком для всех экскурсий является:
 - а) Наличие экскурсовода, проводящего экскурсию;
 - б) Обязательный выход из автобуса;
 - в) Демонстрация действующих объектов;
 - г) Информирование экскурсантов.

4. Экскурсионный метод - это:
 - а) Мимическая и пантомимическая выразительность, точные жесты, выразительные взгляды, улыбка;
 - б) Умение отобрать и правильно оформить экскурсионный материал, перестроить план проведения экскурсии, схему использования методического приема, содержание своей информации;
 - в) Один из видов активно-двигательного усвоения знаний;
 - г) Особенности показа и рассказа.

5. Развитие экскурсионной теории было начато:

- а) В XVII в;
- б) В XIX в;
- в) В 20-е годы XX в. и продолжается и в настоящее время;
- г) В 30-е годы XX в. и продолжается и в настоящее время.

6. Посетитель, совершающий путешествия в познавательных, профессионально- деловых, образовательных, спортивных, рекреационных, религиозных и иных целях – это:

- а) Посетитель;
- б) Турист;
- в) Экскурсант;
- г) Заказчик услуг субъектов туристской индустрии.

7. Инновационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности при разработке турпродукта в сфере туризма:

- А) Электронная коммерция в туризме
- Б) наличие современных систем бронирования
- В) Наличие персонального компьютера

Тестовые задания для проверки уровня обученности УМЕТЬ, ВЛАДЕТЬ:

1. Методическая разработка экскурсии состоит из:

- а) Вступления и основной части;
- б) Основной части;
- в) Вступления, основной части, заключения;
- г) Классификации экскурсий.

2. Типы экскурсионного сервиса это:

- а) Внешний;
- б) Внутренний;
- в) Выездной;
- г) Въездной.

3. Идея экскурсии - это:

- а) Предмет показа и рассказа;
- б) Ее главная мысль, замысел экскурсии;
- в) Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию;
- г) Профессиональное мастерство экскурсовода.

4. Определите вид экскурсии. Экскурсия посвящается музыкальной теме с прослушиванием музыкальных произведений в салоне автобуса.

- а) экскурсия-концерт;
- б) экскурсия-демонстрация;

- в) экскурсия-урок;
- г) экскурсия-лекция.

5. Обзорная экскурсия строится на показе:

- а) Самых различных объектов;
- б) Архитектурных объектов;
- в) Военно-исторических;
- г) Экзотического объекта.

6. Функция организации культурного досуга:

- а) Расширяет культурно-технический кругозор;
- б) Формирует интересы человека;
- в) Удовлетворяет и формирует духовные потребности человека;
- г) Информирование экскурсантов.

7. Необходимо ли учитывать при общении с потребителями туристского продукта и в процессе обслуживания потребителя и (или) туристов, особенности проведения следующих экскурсий:

- а) экскурсий для детей;
- б) экскурсий для взрослых;
- в) экскурсий для зарубежных гостей

2.3. Критерии оценки для проведения экзамена по дисциплине

После завершения тестирования на экзамене на мониторе компьютера высвечивается результат – процент правильных ответов. Результат переводится в баллы и суммируется с текущими семестровыми баллами.

Максимальная сумма (100 баллов), набираемая студентом по дисциплине, предусматривающей в качестве формы промежуточной аттестации экзамен, включают две составляющие.

Первая составляющая – оценка регулярности и своевременности качества выполнения студентом учебной работы по изучению дисциплины в течение семестра (сумма не более 60 баллов).

Вторая составляющая – оценка знаний студента на экзамене (не более 40 баллов).

Перевод полученных итоговых баллов в оценки осуществляется по следующей шкале:

- с 86 до 100 баллов – «отлично»;
- с 71 до 85 баллов – «хорошо»;
- с 50 до 70 баллов – «удовлетворительно»

Если студент при тестировании отвечает правильно менее, чем на 50 %, то автоматически выставляется оценка «неудовлетворительно» (без суммирования текущих рейтинговых баллов), а студенту назначается переэкзаменовка в дополнительную сессию.

2.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания по дисциплине

Общая процедура оценивания определена Положением о фондах оценочных средств.

1. Процедура оценивания результатов освоения программы дисциплины включает в себя оценку уровня сформированности общекультурной компетенции студента, уровней обученности: «знать», «уметь», «владеть».

2. При сдаче экзамена:

– профессиональные знания студента могут проверяться при ответе на теоретические вопросы, при выполнении тестовых заданий, практических задач;

– степень владения профессиональными умениями, уровень сформированности компетенции (элементов компетенции) – при решении ситуационных задач, выполнении практических работ и других заданий.

3. Результаты промежуточной аттестации фиксируются в баллах. Общее количество баллов складывается из следующего:

- до 60% от общей оценки за выполнение практических заданий;
- до 30% оценки за ответы на теоретические вопросы;
- до 10% оценки за ответы на дополнительные вопросы.

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО
КОНТРОЛЯ И ТЕКУЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
(МОДУЛЮ)**

**ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм
Направленность: «Организация туристской деятельности»

Материалы для текущего контроля

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)**

ДЕЛОВАЯ ИГРА

по дисциплине «Технология и организация экскурсионной деятельности»

Тема: «Формы организации экскурсионной деятельности»

«Конкурс «Экскурсовод года»»

Студенты участвующие в деловой игре «Конкурс «Экскурсовод года»» представляют письменную методическую разработку экскурсии (в виде реферата) и проводят её для группы и преподавателей кафедры. Жюри выбирается из числа студентов и преподавателей.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» (пять баллов) выставляется студенту, если студент справился с выполнением заданий всех трёх этапов деловой игры и получил:
 - 1 балл за обсуждение поставленной задачи и предварительный обмен мнением на совещательной основе;
 - 2 балла за самостоятельную работу в команде;
 - 3 балла за полноту раскрытия темы задания и ответы на все дополнительные вопросы руководителя деловой игры.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КЕЙС-ЗАДАЧИ

по дисциплине «Технология и организация экскурсионной деятельности»

Кейс-задача 1: «Анализ конкретных экскурсионных объектов»

Студенты получают по несколько экскурсионных объектов (из числа самых знаменитых памятников истории и культуры России) и проводят их анализ, а затем докладывают результаты группе.

Кейс-задача 2: «Обоснование выбора темы экскурсии. Подбор экскурсионных объектов»

Каждый студент предварительно выбирает тематическую экскурсию, которую он будет разрабатывать и дает обоснование выбора данной темы (актуальность, цель, наличие экскурсионных объектов для раскрытия данной темы). Студенты проводят подбор и анализ экскурсионных объектов по выбранной тематической экскурсии.

Кейс-задача 3: Составление текста экскурсии.

Составление текста разрабатываемой экскурсии и анализ возможности применения различных методических приемов показа и рассказа в данной экскурсии.

Кейс-задача 4: Разработка техники ведения экскурсии и применение инновационных технологий в экскурсионной деятельности при разработке турпродукта в сфере туризма.

Разработка и описание приемов и средств проведения экскурсии. Подготовка к защите экскурсии.

Критерии оценки:

- оценка «10 балл» выставляется студенту, если задание выполнено более чем на 85%;
- оценка «5 балл», если задание выполнено менее чем на 50%.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ВОПРОСЫ ДЛЯ ОПРОСОВ

по дисциплине «Технология и организация экскурсионной деятельности»

Тема 1. Сущность и основные принципы организации экскурсионной деятельности

1. Особенности организации экскурсионной деятельности. Сущность и формы организации экскурсионной деятельности.
2. Принципы организации экскурсионной деятельности.

Тема 2. Формы организации экскурсионной деятельности

1. Общая характеристика экскурсионной деятельности.
2. Формы экскурсионной деятельности.
3. Отраслевая структура туристского предприятия. Функциональная структура туристского предприятия.
4. Стандарты форм организации экскурсионной деятельности.
5. Формы экскурсионной деятельности как фактор конкурентоспособности туристского предприятия.

Тема 3. Виды экскурсионной деятельности

1. Общая характеристика видов экскурсионной деятельности.
2. Связь отраслевой структуры туристского предприятия с видами экскурсионной деятельности.
3. Организация инновационной деятельности туристского предприятия.

Тема 4. Управление экскурсионной деятельностью. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности

1. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ».
2. Должностные инструкции в системе управления экскурсионной деятельностью.
3. Законодательные и административные методы регулирования и управления экскурсионной деятельностью.
4. Виды государственного регулирования экскурсионной деятельностью.

Тема 5. Стандарты качества экскурсионной деятельности

1. ГОСТы и стандарты регулирования экскурсионной деятельности.
2. Функциональные обязанности специалистов в области экскурсионной деятельности.

3. Российские стандарты качества экскурсионной деятельности.
4. Международные стандарты качества экскурсионной деятельности.
5. Сертификация экскурсионной деятельности.

Тема 6. Функции менеджмента в организации экскурсионной деятельности

1. Менеджмент туристской фирмы.
2. Функции менеджмента в экскурсионной деятельности.
3. Стратегическое планирование экскурсионной деятельности.
4. Программно-целевой метод в планировании экскурсионной деятельности.

Тема 7. Процесс обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов при получении туристского продукта(экскурсии).

1. Основные функции специалиста по организации экскурсионной деятельности.
2. Квалификация персонала туристских офисов
3. Качество сервиса туристских предприятий
4. Факторы туристской мотивации

Тема 8 Организация проектной экскурсионной деятельности

1. Методология стратегического планирования.
2. Особенности организации проектной деятельности туристского предприятия.
3. Технология проектирования экскурсионного маршрута.
4. Этапы проектирования.
5. Инновационные технологии в проектной деятельности.
6. Управление проектом.
7. Бизнес-планирование экскурсионной деятельности туристского предприятия.

Тема 9. Безопасность экскурсионной деятельности на транспорте. Особенности организации экскурсионной деятельности на автобусном транспорте

1. Требования безопасности экскурсионного обслуживания на автобусном транспорте.
2. Особенности проведения экскурсий для детей.
3. Технические параметры качества обслуживания на автобусном транспорте.
4. Технический паспорт экскурсионного маршрута.
5. Технологическая документация автобусного экскурсионного маршрута.

Тема 10. Особенности организации экскурсионной деятельности на железнодорожном транспорте

1. Требования безопасности экскурсионного обслуживания на железнодорожном транспорте.
2. Особенности проведения экскурсий для детей.
3. Технические параметры качества обслуживания на железнодорожном транспорте.
4. Технический паспорт экскурсионного маршрута.
5. Технологическая документация экскурсионного маршрута на железнодорожном транспорте.

Тема 11. Особенности организации экскурсионной деятельности на речном и круизном транспорте

1. Требования и средства безопасности экскурсионного обслуживания на речном и круизном транспорте.
2. Особенности проведения экскурсий для детей.
3. Технические параметры качества обслуживания на речном и круизном транспорте.
4. Технический паспорт экскурсионного маршрута.
5. Технологическая документация экскурсионного маршрута на речном и круизном транспорте.

Тема 12. Инновационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности при разработке турпродукта в сфере туризма

1. Современные информационные технологии, применяемые в туризме.
2. Системы электронного бронирования

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если набрал 15 балл;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если набрал 12 балл;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если набрал 9 балл;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если набрал менее 6 баллов.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

по дисциплине «Технология и организация экскурсионной деятельности»

Вариант 1

Тренинг 1: «Экскурсовод»

Тренинг «Экскурсовод» рассчитан на формирование умений проводить экскурсии в нашем регионе.

Тематический план:

1. Особенности профессии экскурсовода.
2. Виды и категории экскурсий.
3. Методика подготовки и проведения экскурсии.
4. Составление карто-схемы маршрута.
5. Сбор материалов для экскурсий.
6. Выбор экскурсионных объектов.
7. Подготовка путевой информации.
8. История региона. Известные люди.
9. Основы религиоведения.
10. Изучение готовых экскурсионных предложений.
11. Посещение 2-х экскурсий.
12. Психология общения.
13. Культура речи.
14. Составление тематической экскурсии.
15. Практическое задание: проведение экскурсии.
16. Защита своей экскурсии.

Вариант 2

Тренинг 2: «Практическая риторика для экскурсоводов»

1. Вербальные и невербальные средства речевой коммуникации Навыки устной речи.
2. Специальные средства усиления выразительности речи.
3. Речевые тактики.
4. Убеждающее воздействие.
5. Основы полемического мастерства

6. Структура и композиция речи. Способы изложения.

7. Правила написания квалификационной работы.

- Прочитайте предложение/текст. Назовите, какие средства выразительности использованы автором (приводится речевой материал).

- Составьте поздравительную речь (приводятся возможные темы).

- Составьте торжественную речь (приводятся возможные темы).

- Прочитайте текст. Выделите средства, с помощью которых достигается логичность изложения (приводится речевой материал).

- Составьте убеждающую речь в соответствии со структурой строгой речи (приводится речевой материал).

- Напишите обвинительную и защитительную речь (приводится речевой материал).

- Оцените выступление ведущего аналитической программы какого-либо канала телевидения (по желанию).

- Исследования ученых показывают, что от директора завода рабочему доходит и правильно понимается не более 25% информации; информация «снизу» – от рабочего к директору – доходит неискаженной в 10% случаев. Действием какого коммуникативного закона это вызвано? Какие выводы необходимо из этого сделать? Что нужно делать, чтобы ослабить действие данного закона в общении?

- Прочитайте стихотворение М. Светлова «Гренада». Делайте добор после каждой строки, сохраняя связность текста. Следите за тем, чтобы между словами и в паузах не происходила утечка воздуха. Не торопитесь, соблюдайте размер, держите внутренний четкий, торжественный ритм, договаривайте каждое слово. Экономьте распределяемый воздух так, чтобы последнее слово в каждой строке было так же полнозвучно, как и первое. Стихи читайте вслух достаточно громко, как будто вы диктуете их человеку, находящемуся в соседней комнате.

- Прочитайте стихотворение З. В. Савковой «Скакалка». Читайте его, скандируя по слогам, в ритме человека, прыгающего со скакалкой. Не торопитесь. Успевайте добирать дыхание, следите за его равномерностью. Не разваливайте гласные звуки, они должны быть сфокусированы на кончиках губ, собранных как для свиста. Представьте себе, что вы говорите в рупор мегафона.

- Прочитайте скороговорки. Читайте вначале медленно, проговаривая все звуки, потом все убыстряя темп.

- На какие особенности звучащей речи указывают пословицы, поговорки, устойчивые выражения? Какие из них характеризуют темп речи? (приводится речевой материал).

- Какие речевые манипуляции использованы в данных фрагментах текста (приводится речевой материал).

- Какая речевая стратегия реализуется в следующей ситуации (приводится речевой материал).

- Какие речевые тактики использованы в следующей ситуации (приводится речевой материал).

Критерии оценки:

- оценка «зачтено» выставляется студенту, если задание выполнено более чем на 70%;
- оценка «не зачтено», если задание выполнено менее чем на 70%.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

КОМПЛЕКТ РАЗНОУРОВНЕВЫХ ЗАДАЧ (ЗАДАНИЙ)

по дисциплине «Технология и организация экскурсионной деятельности»

Контрольные работы по дисциплине «Технология и организация экскурсионной деятельности» состоят из тестовых вопросов и практических заданий.

I. ТЕСТОВЫЕ ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

Вопрос 1. Экскурсионная теория - это:

- а) Совокупность понятий; функции экскурсоведения; особенности показа и рассказа; экскурсионный метод: классификация экскурсий, дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию; методология и методика; основы профессионального мастерства экскурсовода;
- б) Выводы экскурсанта;
- в) Событие или несколько событий, связанных друг с другом;
- г) Информирование экскурсантов.

Вопрос 2. Материал экскурсии, профессиональное мастерство, ведущего экскурсию в его изложении дает возможность экскурсантам анализировать, делать необходимые выводы. Эти умения в ходе показа и рассказа экскурсантам прививает:

- а) Гид;
- б) Экскурсовод;
- в) Сопровождающий группу человек;
- г) Экскурсант.

Вопрос 3. Действия в процесс экскурсии подразделяются:

- а) На деятельность экскурсовода и деятельность экскурсантов;
- б) На деятельность экскурсовода;
- в) На деятельность экскурсантов;
- г) Событие или несколько событий, связанных друг с другом.

Вопрос 4. Функция расширения культурно-технического кругозора способствует:

- а) Информированию экскурсантов;
- б) Распространению политических, философских, научных, художественных и других взглядов, идей и теорий;
- в) Конкретизации знаний экскурсантов, помогает им увидеть то, что они знали по письменным источникам, из школьных программ, лекций, телепередач;
- г) Организует досуг.

Вопрос 5. Необходимо ли учитывать при общении с потребителями туристского продукта и в процессе обслуживания потребителя и (или) туристов, особенности проведения следующих экскурсий:

- а) экскурсий для детей;
- б) экскурсий для взрослых;
- в) экскурсий для зарубежных гостей

Вопрос 6. Общим признаком для всех экскурсий является:

- а) Наличие экскурсовода, проводящего экскурсию;
- б) Обязательный выход из автобуса;
- в) Демонстрация действующих объектов;
- г) Информирование экскурсантов.

Вопрос 7. Экскурсионный метод - это:

- а) Мимическая и пантомимическая выразительность, точные жесты, выразительные взгляды, улыбка;
- б) Умение отобрать и правильно оформить экскурсионный материал, перестроить план проведения экскурсии, схему использования методического приема, содержание своей информации;
- в) Один из видов активно-двигательного усвоения знаний;
- г) Особенности показа и рассказа.

Вопрос 8. Для экскурсовода характерны следующие компоненты деятельности:

- а) Коммуникативный;
- б) Конструктивный;
- в) Организаторский, познавательный, коммуникативный, конструктивный;
- г) Информирование экскурсантов.

Вопрос 9. Физическое лицо, пребывающее за пределами его обычной среды в течение периода, не превышающего 12 месяцев подряд, и главной целью которого не является занятие деятельностью, оплачиваемой из источника в месте пребывания – это:

- а) Посетитель;

- б) Турист;
- в) Экскурсант;
- г) Заказчик услуг субъектов туристской индустрии.

Вопрос 10. Развитие экскурсионной теории было начато:

- а) В XVII в;
- б) В XIX в;
- в) В 20-е годы XX в. и продолжается и в настоящее время;
- г) В 30-е годы XX в. и продолжается и в настоящее время.

Вопрос 11. Посетитель, совершающий путешествия в познавательных, профессионально- деловых, образовательных, спортивных, рекреационных, религиозных и иных целях, не противоречащих целям туризма, и осуществляющий, по крайней мере, одну ночевку в коллективном, специализированном или индивидуальном средстве размещения – это:

- а) Посетитель;
- б) Турист;
- в) Экскурсант;
- г) Заказчик услуг субъектов туристской индустрии.

Вопрос 12. Какой вид воображение позволяет экскурсоводу создавать новые зрительные образы, творчески домысливать определенные части объекта. Зрительно восполнять недостающие детали:

- а) Творческое;
- б) Произвольное;
- в) Пассивное;
- г) Конструктивное.

Вопрос 13. При создании экскурсии необходимо учитывать следующие логические законы:

- а) Противоречия и достаточного основания;
- б) Тождества и исключения третьего;
- в) Тождества, противоречия, исключения третьего, достаточного основания;
- г) Выводы экскурсанта.

Вопрос 14. Зависимость рассказа от скорости передвижения группы в том, что:

- а) В рассказе отсутствуют устные доказательства;
- б) Рассказ привязан к наблюдаемым экскурсантами объектам;
- в) Рассказ подчинен ритму движения экскурсантов, маршруту экскурсии;
- г) Повторный осмотр объекта при его анализе экскурсоводом.

Вопрос 15. К одному из путей совершенствования экскурсии относят:

- а) Активную жизненную позицию экскурсовода;
- б) Усвоение и сохранение контактов между экскурсоводом и экскурсионной группой;
- в) Совершенствование коммуникативных качеств экскурсовода;
- г) Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.

Вопрос 16. Подчиненность рассказа показу проявляется в:

- а) Выражении мысли, изложения определенного положения в более точной, конкретной форме;
- б) Убедительном рассказе о событиях, будто-то оно происходило именно в этом месте, и его участниками были, называемые им лица, а не кто-нибудь другой;
- в) Невозможности абстрагирования рассказа от объектов показа, которые расположены на маршруте;
- г) Совокупности понятий.

Вопрос 17. Познавательная ценность объекта - это:

- а) Когда посещение и осмотр объекта невозможны из-за плохой видимости или сезонности;
- б) Необычность, экзотичность объекта;
- в) Связь объекта с конкретным историческим событием, с определенной эпохой, жизнью и творчеством известного деятеля науки и культуры, художественные достоинства памятника;
- г) Выражении мысли, изложения определенного положения в более точной, конкретной форме.

Вопрос 18. Методическая разработка экскурсии состоит из:

- а) Вступления и основной части;
- б) Основной части;
- в) Вступления, основной части, заключения;
- г) Классификации экскурсий.

Вопрос 19. Типы экскурсионного сервиса это:

- а) Внешний;
- б) Внутренний;
- в) Выездной;
- г) Въездной.

Вопрос 20. Каждый сотрудник, избравший профессию экскурсовода, должен уметь:

- а) Подобрать необходимый фактический материал, изучить его; подготовить индивидуальный текст экскурсии на определенную тему

б) Составить методическую разработку, применять методические приемы на практике, использовать наглядные материалы «портфеля экскурсовода»

в) Подобрать необходимый фактический материал, изучить его; подготовить индивидуальный текст экскурсии на определенную тему, составить методическую разработку, применять методические приемы на практике, использовать наглядные материалы «портфеля экскурсовода», прослушивать экскурсоводов по своей отрасли знаний и оказывать им помощь в пропаганде экскурсионных возможностей края;

г) Отобрать и правильно оформить экскурсионный материал, перестроить план проведения экскурсии, схему использования методического приема, содержание своей информации.

Вопрос 21. Идея экскурсии это:

а) Предмет показа и рассказа;

б) Ее главная мысль, замысел экскурсии;

в) Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию;

г) Профессиональное мастерство экскурсовода.

Вопрос 22. По отношению к экскурсантам экскурсовод может выступать как:

а) Информатор;

б) Комментатор;

в) Эмоциональный лидер, советчик, собеседник, комментатор, информатор;

г) Советчик, собеседник.

Вопрос 23. Инновационные технологии, применяемые в экскурсионной деятельности при разработке турпродукта в сфере туризма:

а) Электронная коммерция в туризме

б) наличие современных систем бронирования

в) Наличие персонального компьютера

Вопрос 24. Функция организации культурного досуга:

а) Расширяет культурно-технический кругозор;

б) Формирует интересы человека;

в) Удовлетворяет и формирует духовные потребности человека;

г) Информирование экскурсантов.

Вопрос 25. Прием экскурсионной справки:

а) Используется в сочетании с приемами зрительной реконструкции, локализации, абстрагирования;

б) Ставит своей задачей оказать помощь в правильном отображении объекта в сознании экскурсантов;

- в) Форма изложения материала, когда в рассказе, помимо справки об историческом событии, раскрываются сущность причины, его вызвавшие;
- г) Характеризуется пассивным восприятием.

Вопрос 26. В экскурсиях сочетаются следующие виды психических процессов:

- а) Ощущение, представление, мышление, воображение, переживания;
- б) Переживания, усилия для сохранения внимания, работы памяти;
- в) Ощущение, представление, мышление, воображение, усилия для сохранения внимания, работы памяти;
- г) Мышление, воображение.

Вопрос 27. Экономическая деятельность субъектов туристской индустрии, а также физических лиц по оказанию услуг экскурсовода, гида, гида-переводчика – это:

- а) Гостиничная деятельность;
- б) Гостиничные услуги;
- в) Экскурсионная деятельность;
- г) Туристские услуги.

Вопрос 28. Обзорная экскурсия строится на показе:

- а) Самых различных объектов;
- б) Архитектурных объектов;
- в) Военно-исторических;
- г) Экзотического объекта.

II. ПРАКТИЧЕСКИЕ (ЗАДАЧИ) ЗАДАНИЯ:

Задание 1. История экскурсоведения в России.

Понятие и признаки экскурсии. Классификация экскурсий.

1. Первые учебные экскурсии.
2. Развитие экскурсионной школы на рубеже 19 –20 веков.
3. Состояние экскурсоведения в советское время.
4. Понятие и признаки экскурсии.
5. Классификация экскурсий.

Задание 2. Тематические экскурсии.

1. Исторические экскурсии.
2. Военно-исторические экскурсии.
3. Архитектурно-градостроительные экскурсии.
4. Искусствоведческие экскурсии.
5. Литературные экскурсии.
6. Природоведческие экскурсии.
7. Производственно-экономические экскурсии.

Задание 3. Музеи России.

Доклады о музеях России (по выбору студентов).

Задание 4. Музеи Республики Татарстан.

Доклады о музеях России (по выбору студентов).

Задание 5. Экскурсионная теория.

1. Экскурсионная теория, её развитие.
2. Показ как реализация принципа наглядности.
3. Рассказ – составная часть мастерства экскурсовода.
4. Экскурсия как взаимодействие трех компонентов.
5. Активизация основных компонентов экскурсии.

Задание 6. Методика экскурсионной работы.

1. Этапы подготовки экскурсии
2. Составление маршрута экскурсии
3. Подготовка текста экскурсии.
4. Приемы показа.
5. Средства показа.
6. Приемы рассказа.
7. Особые методические приемы проведения экскурсий.

Задание 7. Основы выставочной и экспозиционной деятельности.

Организация выставки.

1. Выставки и их классификация.
2. Выставочная работа музеев.
3. Организация выставки.
4. Открытие выставки.
5. Особенности проведения экскурсий на выставках.

Задание 8. Охарактеризовать инновации в экскурсионной деятельности:

1. Инновации в технологии разработки и проведения экскурсии.
2. Инновации в маркетинге и управлении.
3. Инновации экскурсионного продукта.

Задание 9. Организация работы туристско-экскурсионного предприятия.

1. Виды деятельности туристско-экскурсионного предприятия.
2. Этапы создания туристско-экскурсионного предприятия.
3. Функции туроператора туристско-экскурсионного предприятия.

Поставщики услуг и требования

к ним.

4. Экскурсионно-методический отдел.
5. Требования к персоналу туристско-экскурсионного предприятия.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ ДОКЛАДОВ

по дисциплине «Технология и организация экскурсионной деятельности»

1. Менеджмент подготовки, создания и продвижения экскурсионного продукта.
2. Роль туристских ресурсов в развитии туризма и туристско-экскурсионной деятельности
3. Особенности экскурсионного менеджмента. Менеджмент создания экскурсионной фирмы
4. Экскурсионная теория в практической деятельности
5. Поиск перспективных моделей музеев XXI века
6. Состояния и основные тенденции музееведческих исследований
7. Организация деятельности на специализированных выставках
8. Презентация и обсуждение новых экскурсионных маршрутов
9. Экскурсионное обслуживание туристов с учетом требований потребителей при получении туристского продукта.
10. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц.
11. Стандарты качества экскурсионной деятельности
12. Виды государственного регулирования экскурсионной деятельности
13. Сертификация экскурсионной деятельности
14. Функции менеджмента в организации экскурсионной деятельности
15. Инновации в экскурсионной деятельности с применением современных технологий при разработке туристского продукта

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
ЦЕНТРОСОЮЗА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ»
КАЗАНСКИЙ КООПЕРАТИВНЫЙ ИНСТИТУТ (ФИЛИАЛ)

ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

по дисциплине «Технология и организация экскурсионной деятельности»

1. История становления и развития экскурсионной деятельности
2. Технология деятельности по оказанию услуг экскурсоводом
3. Технология и организация обзорной экскурсии
4. Инновации в экскурсионной деятельности туристского предприятия с применением современных технологий при разработке туристского продукта
5. Технология и организация тематической экскурсии
6. Технология и организация литературной экскурсии
7. Функции менеджмента в экскурсионной деятельности
8. Виды транспорта и их использование в системе экскурсионного дела
9. Особенности проведения экскурсий для различных групп потребителей с учетом требований потребителей при получении туристского продукта.
10. Классификация экскурсионных групп при проведении экскурсии
11. Технология деятельности туристско-экскурсионных организаций
12. Технология разработки экскурсионного маршрута по объектам историко-культурного наследия
13. Экскурсионный менеджмент как составляющий элемент туристического бизнеса
14. Совершенствование экскурсионных услуг в отелях различной категории
15. Безопасность экскурсионной деятельности на транспорте

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если задание выполнено верно и в полном объеме;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если задание выполнено с незначительными замечаниями;
- оценка «удовлетворительно» выставляется, если задание выполнено на базовом уровне, но с ошибками;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержится большое количество ошибок, задание не выполнено.