

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов
«31» августа 2020 г

Рабочая программа дисциплины
«Технология и организация экскурсионных услуг»

Уровень основной профессиональной образовательной программы: бакалавриат

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки: Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Форма обучения: очная

Сроки освоения ОПОП: 4 года - нормативный

Факультет: естественно-географический

Кафедра: экономической и социальной географии и туризма

Рязань 2020

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины «Технология и организация экскурсионных услуг» являются формирование компетенций ФГОС ВО, посредством получения и применения знаний в области экскурсионных услуг, с целью овладения профессиональными технологиями экскурсионных услуг, умения разрабатывать новые подходы к решению задач организации экскурсионных услуг в туристской индустрии.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1 Учебная дисциплина «Технология и организация экскурсионных услуг» относится к обязательным дисциплинам вариативной части блока Б1. Обязательные дисциплины (Б1.В.ОД.11).

2.2 Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

- Культурология;
- История Рязанского края.

2.3 Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной

- Музееведение.

2.4. Перечень планируемых результатов по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы:

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся общекультурных (ОК), общепрофессиональных (ОПК) и профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Индекс компе- тенции	Содержание Компетенции (ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся		
			Знать	Уметь	Владеть
1	ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости совей деятельности.	историко-культурное наследие России, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития и современного положения Российской Федерации.	анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной деятельности базовые понятия, знания и закономерности исторического процесса; использовать знания истории в профессиональной деятельности; планировать и организовывать работу по оказанию экскурсионных услуг.	методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества; навыками работой с книгами и фондовыми материалами в музее; методику разработки и проведения экскурсий, особенности подготовки некоторых видов экскурсий на основе исторического материала.
2	ОПК-3	Способностью организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей знать методику проведения экскурсии; инструкции о правилах работы экскурсионного транспорта; правила поиска пропавших	С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей уметь логично строить экскурсионный материал; нарабатывать экскурсионную информацию; проводить работу по ор-	С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей владеть навыками рекламы экскурсии; работы с нормативными документами по теме; разработки маршрутов экс-

			туристов.	ганизации экскурсионных услуг.	курсий; подбора фактического и интересного материала, рассказа и показа объекта во время экскурсии.
3	ПК –13	Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Методические приемы и техники проведения экскурсии; основы профессионального мастерства экскурсовода; классификацию видов учреждений, работающих на рынке туристско – экскурсионных услуг, их структуру, основные направления и показатели деятельности.	Использовать основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Действовать в качестве сопровождающего группы (гида); подготовить новую экскурсию и провести ее; подготовить технологическую карту новой экскурсии; принять заявку на экскурсию и подготовить всю необходимую документацию; решить проблемы межличностных отношений между туристами.	Навыками использования основных принципов общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Осуществления и разработки маршрута экскурсии; навыками работы с экскурсионной аудиторией; навыками демонстрации экспонатов «портфеля экскурсовода»; навыками показа объекта экскурсии; навыками владения технологиями применения своих знаний в решении практических задач.

2.5 Карта компетенций дисциплины.

КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ ДИСЦИПЛИНЫ

НАИМЕНОВАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ «Технология и организация экскурсионных услуг»

Цель дисциплины	Целями освоения дисциплины «Технология и организация экскурсионных услуг» являются формирование компетенций ФГОС ВО, посредством получения и применения знаний в области экскурсионных услуг, с целью овладения профессиональными технологиями экскурсионных услуг, умения разрабатывать новые подходы к решению задач организации экскурсионных услуг в туристской индустрии.
-----------------	--

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие

Общекультурные компетенции:

КОМПЕТЕНЦИИ		Перечень компонентов	Технологии формирования	Форма оценочного средства	Уровни освоения компетенции
Индекс	Формулировка				
ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического	Знания историко-культурное наследие России, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характер-	Лекции. Подготовка практической работы. Работа с терминами Работа учебной и научной литературой, для	Отчет по практической работе. Индивидуальное устное собеседова-	<u>ПОРОГОВЫЙ</u> Знает и может охарактеризовать историко-культурное наследие России, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития и современного положения Рос-

	<p>развития для осознания социальной значимости солей деятельности.</p>	<p>ные для исторического развития и современного положения Российской Федерации.</p> <p>Умения</p> <p>анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной деятельности базовые понятия, знания и закономерности исторического процесса; использовать знания истории в профессиональной деятельности; планировать и организовывать работу по оказанию экскурсионных услуг.</p> <p>Навыки</p> <p>философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами</p>	<p>подготовки реферата-презентации.</p>	<p>ние.</p> <p>Реферат-презентация.</p> <p>Индивидуальная экскурсия.</p> <p>Зачет</p>	<p>сийской Федерации.</p> <p style="text-align: center;"><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></p> <p>Способен свободно и самостоятельно анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной деятельности базовые понятия, знания и закономерности исторического процесса; использовать знания истории в профессиональной деятельности; планировать и организовывать работу по оказанию экскурсионных услуг.</p> <p>Владеть методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества; навыками работой с книгами и фондовыми материалами в музее; методику разработки и проведения экскурсий, особенности подготовки некоторых видов экскурсий на основе исторического материала.</p>
--	---	--	---	---	--

		анализа проблем общества; навыками работой с книгами и фондовыми материалами в музее; методику разработки и проведения экскурсий, особенности подготовки некоторых видов экскурсий на основе исторического материала.			
Общепрофессиональные компетенции					
ОПК-3	Способностью организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов.	Знания С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей знать методику проведения экскурсии; инструкции о правилах работы экскурсионного транспорта; правил поиска пропавших туристов	Лекции. Подготовка практической работы. Работа с терминами Работа учебной и научной литературой, для подготовки реферата-презентации.	Отчет по практической работе. Индивидуальное устное собеседование. Реферат-презентация. Индивидуаль-	<p style="text-align: center;"><u>ПОРОГОВЫЙ</u></p> <p>Знает методику проведения экскурсии; инструкции о правилах работы экскурсионного транспорта; правила поиска пропавших туристов.</p> <p style="text-align: center;"><u>ПОВЫШЕННЫЙ</u></p> <p>Свободно может логично строить экскурсионный материал; составлять экскурсионную информацию; проводить работу по организации экскурсионных</p>

		<p>Умения</p> <p>С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей уметь логично строить экскурсионный материал; нарабатывать экскурсионную информацию; проводить работу по организации экскурсионных услуг.</p> <p>Навыки</p> <p>С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей владеть навыками рекламы экскурсии; работы с нормативными документами по теме; разработки маршрутов экскурсий; подбора фактического и интересного материала, рассказа и пока-</p>		<p>ная экскурсия.</p> <p>Зачет</p>	<p>услуг.</p> <p>Навыками рекламы экскурсии; работы с нормативными документами по теме; разработки маршрутов экскурсий; подбора фактического и интересного материала, рассказа и показа объекта во время экскурсии.</p>
--	--	---	--	------------------------------------	---

		за объекта во время экскурсии.			
--	--	--------------------------------	--	--	--

Профессиональные компетенции

ПК – 13	Способность к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Знания Основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Методические приемы и техники проведения экскурсии; основы профессионального мастерства экскурсовода; классификацию видов учреждений, работающих на рынке туристско – экскурсионных услуг, их структуру, основные направления и	Лекции. Подготовка практической работы. Работа с терминами Работа учебной и научной литературой, для подготовки реферата-презентации.	Отчет по практической работе.	<u>ПОРОГОВЫЙ</u>
				Индивидуальное устное собеседование. Реферат-презентация. Индивидуальная экскурсия. Зачет	
					<u>ПОВЫШЕННЫЙ</u>
					Может самостоятельно действовать в качестве сопровождающего группы (гида); подготовить новую экскурсию и провести ее; подготовить технологическую карту новой экскурсии; принять заявку на экскурсию и подгото-

		<p>показатели деятельности.</p> <p>Умения</p> <p>Использовать основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Действовать в качестве сопровождающего группы (гида); подготовить новую экскурсию и провести ее; подготовить технологическую карту новой экскурсии; принять заявку на экскурсию и подготовить всю необходимую документацию; решить проблемы межличностных отношений между туристами.</p> <p>Навыки</p>			<p>вить всю необходимую документацию; решить проблемы межличностных отношений между туристами.</p> <p>Навыками осуществления и разработки маршрута экскурсии; навыками работы с экскурсионной аудиторией; навыками демонстрации экспонатов «портфеля экскурсовода»; навыками показа объекта экскурсии; навыками владения технологиями применения своих знаний в решении практических задач.</p>
--	--	---	--	--	---

		<p>Навыками использования основных принципов общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей.</p> <p>Осуществления и разработки маршрута экскурсии;</p> <p>навыками работы с экскурсионной аудиторией; навыками демонстрации экспонатов «портфеля экскурсовода»; навыками показа объекта экскурсии; навыками владения технологиями применения своих знаний в решении практических задач.</p>			
--	--	---	--	--	--

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		№ 6	
		часов	
1	2	3	
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	32	32	
В том числе:			
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)	-	-	
2. Самостоятельная работа студента (всего)	40	40	
В том числе	-	-	
<i>СРС в семестре:</i>	40	40	
Подготовка к письменному отчету по практическим работам	10	10	
Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам	10	10	
Подготовка к защите электронных рефератов-презентаций	4	4	
Подготовка к индивидуальной экскурсии	16	16	
<i>СРС в период сессии</i>			
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	3	3
	экзамен (Э)		
ИТОГО:	Часов	72	72
Общая трудоемкость	Зачет. единиц	2	2

Дисциплина частично реализуется с применением дистанционных образовательных технологий на платформах ZOOM, Skype, Moodle, Microsoft Teams.

2. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Содержание разделов учебной дисциплины

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Содержание раздела в дидактических единицах
6	1	Теория экскурсионного дела	Экскурсия как туристическая услуга. Сущность экскурсии. Функции и признаки экскурсии. Экскурсионный метод познания. Экскурсия как педагогический процесс. Элементы психологии в экскурсии. Логика в экскурсии. Классификация экскурсий. Тематика и содержание экскурсий. Показ в экскурсии. Рассказ в экскурсии. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.
6	2	Методические и организационные основы экскурсионного дела.	Экскурсионная методика и пути ее совершенствования. Технология подготовки новой экскурсии. Составление маршрута экскурсии. Методика проведения экскурсий. Техника ведения экскурсий.
6	3	Профессиональное мастерство экскурсовода.	Личность экскурсовода. Экскурсоводское мастерство. Умения и навыки экскурсовода. Речь экскурсовода. Внеязыковые средства общения.
6	4	Подготовка и проведение отдельных видов экскурсий	Городская обзорная экскурсия. Производственная экскурсия. Природоведческие экскурсии. Экскурсия по музею и культурному центру. Нестандартные экскурсии.

2.2. Разделы учебной дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах)				Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра)
			Л	ПР	СРС	Всего	
6	1	Теория экскурсионного дела	4	4	7	15	1-3 неделя Подготовка к письменному отчету по практическим работам. Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам
6	2	Методические и организационные основы экскурсионного дела.	4	4	9	17	4-6 неделя Подготовка к письменному отчету по практическим работам. Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам
6	3	Профессиональное мастерство экскурсовода.	4	4	12	20	7-10 неделя Подготовка к письменному отчету по практическим работам. Подготовка к индивидуальной экскурсии.
6	4	Подготовка и проведение отдельных видов экскурсий	4	4	12	20	11-16 неделя Подготовка к защите электронных рефератов-презентаций. Подготовка к индивидуальной экскурсии.

	Разделы дисциплины № 1-4	16	16	40	72	Зачет
	ИТОГО за семестр	16	16	40	72	Зачет

2.3. Лабораторный практикум: «не предусмотрен»

2.4. Примерная тематика курсовых работ: «не предусмотрены»

3. Самостоятельная работа студента

3.1 Виды СРС

№ Се-местр	№ Раз-дела	Наименование раздела учебной дисциплины	Виды СРС	Всего часов
6	1	Теория экскурсионного дела	1. Подготовка письменного отчета по практическим работам 2. Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам: - Составление плана экскурсий, - Составление технологической карты	2 3 2
6	2	Методические и организационные основы экскурсионного дела.	1. Подготовка письменного отчета по практическим работам 2. Подготовка к индивидуальному собеседованию по теоретическим разделам: - сбор литературы по теме экскурсии, - Привязка собранного материала к местности, - Составление «портфеля экскурсовода», - Составление контрольного текста	4 1 1 1 2
6	3	Профессиональное мастерство экскурсовода.	1. Подготовка письменного отчета по практическим работам 2. Подготовка к индивидуальной экскурсии: - сбор литературы по теме экс-	4 2

			<p>курсии</p> <ul style="list-style-type: none"> - Привязка собранного материала к местности, - составление «портфеля экскурсовода» - Апробация текста на маршруте 	<p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
6	4	Подготовка и проведение отдельных видов экскурсий	<ol style="list-style-type: none"> 1. Подготовка к защите электронных рефератов-презентаций 2. Подготовка к индивидуальной экскурсии: <ul style="list-style-type: none"> - Сбор литературы по теме экскурсии - Привязка собранного материала к местности, составление «портфеля экскурсовода» - Составление контрольного текста - Апробация текста на маршруте 	<p>4</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>2</p>
		ИТОГО в семестре		40

3.2 График работы студента

Семинар № 6

Форма оценочного средства	Условные обозначения	Номер недели															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Защита практической работы	ПР	ПР	ПР	ПР	ПР	ПР	ПР	ПР	ПР	ПР	ПР	ПР					
Индивидуальное собеседование по теоретическим разделам	ИС	ИС	ИС	ИС	ИС	ИС	ИС										
Реферат (защита электронной презентации)	Реф											Реф	Реф	Реф	Реф	Реф	Реф
Индивидуальная экскурсия	ИЭ							ИЭ	ИЭ	ИЭ	ИЭ	ИЭ	ИЭ	ИЭ	ИЭ	ИЭ	ИЭ

3.3. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

Примерные темы для самостоятельной подготовки студентов.

1. Экскурсионное дело в Российской империи и Советском Союзе;
2. Нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности;
3. Экскурсия как вид туристских услуг. Ее функции.
4. Виды экскурсий;
5. Классификация, тематика и содержание экскурсий;
6. Экскурсия как педагогический процесс;
7. Экскурсии тематические;
8. Форма проведения экскурсий;
9. Экскурсия как форма коммуникации;
10. Функциональная структура деятельности экскурсовода;
11. Экскурсионная аудитория;
12. Ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера в экскурсионной группе;
13. Профессиональная культура экскурсовода;
14. Обратная связь на экскурсии;
15. Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп;
16. Основные этапы разработки экскурсии;
17. Три основные ступени подготовки новой экскурсии;
18. Подготовка технологической карты маршрута;
19. Проектирование экскурсионного тура;
20. Комплектование «Портфель экскурсовода»;
21. Оформление методической разработки;
22. Методика проведения экскурсии;
23. Тематика и содержание экскурсий;
24. Техника и особенности показа объектов;
25. Техника и особенности экскурсионного рассказа;
26. Приемы движения и особые методические приемы;
27. Техника ведения экскурсий;
28. Городская обзорная экскурсия;
29. Экскурсии по музею и культурному центру;
30. Нестандартные экскурсии.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине призвана не только закреплять и углублять знания, полученные на аудиторных занятиях, но и форми-

ровать умения ориентироваться в многообразии материала, умения обобщать, реферировать, умения организовать свое время, способствовать развитию у студентов творческих навыков, выразить свою точку зрения на изученные вопросы и задания. При выполнении самостоятельной работы студенту необходимо прочитать теоретический материал не только в учебниках и учебных пособиях, указанных в библиографических списках, но и познакомиться с монографическими исследованиями.

3.3.1. Контрольные работы/рефераты

Примерные темы рефератов

1. Роль методической работы в деятельности экскурсовода.
2. Специфика различных видов экскурсионного продукта.
3. Особенности разработки основных этапов экскурсии.
4. «Портфель экскурсовода»: назначение, состав, принципы комплектования, методы использования.
5. Музеи и выставки как основной объект посещения в составе сложной экскурсии.
6. Особенности организации и ведения экскурсий в разные сезоны года.
7. Показ и рассказ как основные средства информации для экскурсантов.
8. Экскурсионная программа и экскурсионный цикл: общность и различия.
9. Воспитательные и познавательные аспекты экскурсионной деятельности.
10. Экскурсия как авторское произведение: принципы разработки и ведения.
11. Поведение экскурсовода. Роли экскурсовода в работе с группой.
12. Важность грамотной речи в работе экскурсовода. Мастерство подачи информации.
13. Особенности посещения религиозных объектов: правила поведения
14. Классификация экскурсий как условие презентации и рыночного позиционирования предложений экскурсионной фирмы
15. Преимущества и недостатки пешеходных экскурсий
16. Особенности проведения экскурсий для иностранных туристов
17. Методы рекламирования экскурсий и экскурсионных программ

Рекомендации к подготовке рефератов

Тема рефератов определяется программой курса и индивидуально преподавателем и студентом. Он должен раскрыть обозначенную проблему на основе проработки литературных источников и материалов периодической печати, а также материалов Интернет.

В начале реферата обозначается цель работы и проводится ее план. В конце прилагается список использованных источников с указанием страницы для статьи – для страницы издания. В тексте необходимы ссылки на источники. Содержание реферата представляется на практической работе с последующим обсуждением. Реферат должен быть выполнен аккуратно, ярким литературным языком, напечатан, с выполнением требований к их оформлению. Подготовка реферата преследует целью выявление возможностей студента работать самостоятельно, анализировать и обобщать использованный материал.

4. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ (см. Фонд оценочных средств)

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 127 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12546-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://bibli-online.ru/bcode/447791 (дата обращения: 14.10.2020).	1-4	6	ЭБС	-
2	Баумгартен, Леонид Владимирович. Стандарты качества проведения экскурсий [Текст] :	1-4	6	26	-

	учебное пособие / Л. В. Баумгартен. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2015. - 96 с. - Библиогр.: с. 83-84. - ISBN 978-5-9558-0412-5 : 206-18.				
--	--	--	--	--	--

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год	Используется при изучении разделов	Семестр	Количество экземпляров	
				В библиотеке	На кафедре
1	2	3	4	5	6
1	Технология и организация экскурсионных услуг [Текст]: Учебное пособие / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин - М.: ИЦ «Академия», 2013 – 175 с.	1-4	6	8	-
2	Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства [Текст] : учебное пособие / И. С. Барчуков [и др.]. - Москва : Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. - 204 с. - (Вузовский учебник). - Библиогр.: с. 198-199. - Рек. [УМО]. - ISBN 978-5-9558-0209-1. - ISBN 978-5-16-004901-4. - 138-60.	1-4	6	8	1
3	Долженко, Геннадий Петрович. Экскурсионное дело [Текст] : учебное пособие для бакалавров и магистрантов / Г. П. Долженко. - 4-е изд, испр. и доп. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2012. - 308 с. : ил. - (Высшее образование). - Рек. УМО. - ISBN 978-5-222-19808-7 : 149-27.	1-4	6	8	1
4	Хуусконен, Н. М. Практика экскурсионной деятельности [Текст] : [учебное пособие] / Н. М. Хуусконен, Т. М. Глушанок. - М.; СПб. : Герда, 2007. - 208 с. - ISBN 978-5-94125-143-8 : 91-60.	1-4	6	17	-
5	Герд, В.А. Экскурсионное дело / В.А. Герд ; под ред. С.В. Герд. - Москва ; Ленинград : Гос. изд-во, 1928. - 121 с. - (Библиотека педагога). - ISBN 978-5-4458-2703-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=143925 (29.11.2020).	1-4	6	ЭБС	-

6	Долженко, Г.П. Экскурсионное дело в высших учебных заведениях: история и методика обучения : учебное пособие / Г.П. Долженко ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Южный федеральный университет". - Ростов-н/Д : Издательство Южного федерального университета, 2011. - 134 с. - ISBN 978-5-9275-0802-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=241052 (29.11.2020).	1-4	6	ЭБС	-
---	---	-----	---	-----	---

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 15.11.2020).
2. eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Доступ зарегистрированным пользователям по паролю. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp> (дата обращения: 15.11.2020).
3. Znanium.com [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://znanium.com> (дата обращения: 15.11.2020).
4. Polpred.com Обзор СМИ [Электронный ресурс] : сайт. – Доступ после регистрации из любой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 15.11.2020).
5. КиберЛенинка [Электронный ресурс] : научная электронная библиотека. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru>, свободный (дата обращения: 15.11.2020).
6. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 15.11.2020).
7. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: http://biblioclub.ru/index.php?page=main_ub_red (дата обращения: 15.11.2020).
8. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени С. А. Есенина. – Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 15.11.2020).
9. Юрайт [Электронный ресурс] : электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru> (дата обращения: 20.04.2020).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. www.souzmuseum.ru Союз Музеев России (дата обращения 18.11.2020)

2. www.excursovod.com Сайт экскурсоводов (дата обращения 18.11.2020)
3. Российский туризм. http://russiantourism.ru/main/main_15143.html
[Russiantourism.ru](http://russiantourism.ru) – это портал о туризме в России и ближнем зарубежье. Как функционирует туристическая отрасль страны. (дата обращения 18.11.2020)
4. Все о туризме. Туристическая библиотека. http://tourlib.net/books_tourism/aleks21.htm. Сайт «Все о туризме - туристическая библиотека» посвящен проблемам развития туризма в мире. (дата обращения 18.11.2020)

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: стандартно оборудованные лекционные аудитории для проведения интерактивных лекций: видеопроектор, экран настенный, ноутбук с дисководом, колонки.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: видеопроектор, ноутбук с установленными программами MS Office, Word, Excel, PowerPoint переносной экран, колонки.

7. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ для ФГОС ВПО

8. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Во время лекции студенты должны внимательно слушать преподавателя, не отвлекаться. Во время чтения лекции преподавателем студенты составляют конспект: кратко, схематично, последовательно фиксируют основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечают важные мысли, выделять ключевые слова, термины. При работе с лекцией необходимо обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации или на практическом занятии. Уделить внимание

	основным понятиям.
Практические занятия	<p>При выполнении заданий практической работы студенту необходимо внимательно просмотреть конспекты лекции по соответствующей теме. Прочитать материал по теме, обсуждаемой на занятии, в учебнике. Прочитать дополнительную литературу по соответствующей теме. Выполнить предложенные преподавателем задания по практической работе.</p> <p>Проверить правильность выполнения полученных заданий. Подготовиться к устным ответам к вопросам, предложенным для обсуждения. При необходимости задать вопрос преподавателю на занятии.</p>
Индивидуальная экскурсия	<p>При работе над индивидуальной экскурсией необходимо формулировать тему; подобрать и изучить основных источников по теме; составить библиографию; обработать и систематизировать информацию; разработать план; подготовить экскурсию. Содержание должно отражать: знание современного состояния проблемы; обоснование выбранной темы; использование известных результатов и фактов; полноту цитируемой литературы, ссылки на работы ученых, занимающихся данной проблемой; актуальность поставленной проблемы; материал, подтверждающий научное, либо практическое значение в настоящее время.</p>
Подготовка к зачету	<p>При подготовке к зачету необходимо изучить вопросы или задания, предложенные преподавателем. При подготовке необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую основную и дополнительную литературу, материалы выполненных практических работ, материалы подготовленных рефератов.</p>

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.

1. Использование слайд-презентаций при проведении лекционных и практических занятий.
2. Проверка заданий и рефератов посредством электронной почты.

3. Применение средств мультимедиа в образовательном процессе (просмотр видеоматериалов).

10. Требования к программному обеспечению учебного процесса

Перечень информационных технологий (лицензионное программное обеспечение, информационно-справочные системы)

Стандартный набор ПО (в компьютерных классах):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система WindowsPro	Договор №65/2019 от 02.10.2019
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

Стандартный набор ПО (для кафедральных ноутбуков):

Название ПО	№ лицензии
Операционная система Windows	
Антивирус Kaspersky Endpoint Security	Договор № 14-ЗК-2020 от 06.07.2020г.
Офисное приложение Libre Office	Свободно распространяемое ПО
Архиватор 7-zip	Свободно распространяемое ПО
Браузер изображений Fast Stone ImageViewer	Свободно распространяемое ПО
PDF ридер Foxit Reader	Свободно распространяемое ПО
Медиа проигрыватель VLC mediaplayer	Свободно распространяемое ПО
Запись дисков Image Burn	Свободно распространяемое ПО
DJVU браузер DjVuBrowser Plug-in	Свободно распространяемое ПО

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Паспорт фонда оценочных средств по дисциплине для промежуточного контроля успеваемости

№ п/п	Контролируемые разделы (темы) дисциплины (результаты по разделам)	Код контролируемой компетенции) или её части)	Наименование оценочного средства
1.	Теория экскурсионного дела	ОК – 1, ОПК – 3, ПК – 13	Зачет
2	Методические и организационные основы экскурсионного дела.		
3	Профессиональное мастерство экскурсовода.		
4	Подготовка и проведение отдельных видов экскурсий		

ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Элементы компетенции	Индекс элемента
ОК - 1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и	Знать	
		историко-культурное наследие России	ОК 1 31
		основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития и современного	ОК 1 32

	закономерности исторического развития для осознания социальной значимости со-вей деятельности.	положения Российской Федерации.	
		Уметь	
		анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной деятельности базовые понятия, знания и закономерности исторического процесса;	ОК 1 У1
		использовать знания истории в профессиональной деятельности;	ОК 1 У2
		планировать и организовывать работу по оказанию экскурсионных услуг.	ОК 1 У3
		Владеть	
		методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества;	ОК1 В1
		навыками работой с книгами и фондовыми материалами в музее;	ОК1 В2
		методику разработки и проведения экскурсий, особенности подготовки некоторых видов экскурсий на основе исторического материала.	ОК1 В3
ОПК – 3	Способностью организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	Знать с целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей	
		методику проведения экскурсии;	ОПК 3 31
		инструкции о правилах работы экскурсионного транспорта;	ОПК 3 32
		правила поиска пропавших туристов.	ОПК 3 33
		Уметь с целью формирования способности организовывать процесс	

		обслуживания потребителей	
		логично строить экскурсионный материал;	ОПК 3 У1
		нарабатывать экскурсионную информацию;	ОПК 3 32
		проводить работу по организации экскурсионных услуг.	ОПК 3 33
		Владеть с целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей	
		навыками рекламы экскурсии;	ОПК 3 В1
		работы с нормативными документами по теме;	ОПК 3 В2
		разработки маршрутов экскурсий;	ОПК 3 В3
		подбора фактического и интересного материала, рассказа и показа объекта во время экскурсии.	ОПК 3 В4
ПК-13	Способностью к общению с потребителем туристического продукта, Обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Знать	
		Основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей методические приемы и техники проведения экскурсии;	ПК 13 31
		основы профессионального мастерства экскурсовода;	ПК 13 32
		классификацию видов учреждений, работающих на рынке туристско – экскурсионных услуг, их структуру, основные направления и показатели деятельности.	ПК 13 33
		Уметь	
		Использовать основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения про-	ПК 13 У1

		цесса обслуживания с учетом требований потребителей. Действовать в качестве сопровождающего группы (гида);	
		подготовить новую экскурсию и провести ее;	ПК 13 У2
		подготовить технологическую карту новой экскурсии;	ПК 13 У3
		принять заявку на экскурсию и подготовить всю необходимую документацию;	ПК 13 У4
		решить проблемы межличностных отношений между туристами.	ПК 13 У5
		Владеть	
		Навыками использования основных принципов общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Навыками осуществления и разработки маршрута экскурсии;	ПК 13 В1
		навыками работы с экскурсионной аудиторией;	ПК 13 В2
		навыками демонстрации экспонатов «портфеля экскурсовода»;	ПК 13 В3
		навыками показа объекта экскурсии;	ПК 13 В4
		навыками владения технологиями применения своих знаний в решении практических задач.	ПК 13 В5

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ
(зачет)**

№	*Содержание оценочного средства	Индекс оцениваемой компетенции и ее элементов
1.	Охарактеризовать экскурсионное дело в Российской империи и Советском Союзе;	ОК1 31, ОК 1 У2, ОК1 В1.

2.	Проанализировать нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности;	ОК1 У1, ОК1 У2, ОК1 В1, ОПК 3 33, ОПК3 В2, ПК 13 33.
3.	Охарактеризовать экскурсию как вид туристских услуги.	ОК1 У2, ОПК3 32, ПК13 31, ПК 13 31.
4.	Охарактеризовать виды экскурсий;	ОК1 31, ОПК 3 В1, ОПК У1, ОПК 3 В4, ПК13 В1.
5.	Дать характеристику классификации, тематике и содержанию экскурсий;	ОПК 331, ОПК 3 У1, ПК3 31,
6.	Охарактеризовать экскурсия как педагогический процесс;	ОПК 3 32, ОПК 3 В4, ПК13 32, ПК 13 У1, ПК 13 У3, ПК 13 В1.
7.	Опишите тематические экскурсии;	ОПК 3 В3, ОПК 3 В3, ПК 13 У1, ПК 13У5, ПК13В1, ПК 13В2, ПК 13 В3.
8.	Охарактеризуйте формы проведения экскурсий;	ОК1 У2, ОПК3 32, ПК 13 31, ПК 13 31.
9.	Опишите экскурсионную коммуникацию;	ОК1 У2, ОПК 3 В3, ОПК 3 В3, ПК 13 У1, ПК 13 У5, ПК13В1.
10.	Дайте характеристику функциональной структуре деятельности экскурсовода;	ОК1 У2, ОПК3 32, ПК13 31, ПК13 31, ПК13 У1, ПК13 У5, ПК13 В1, ПК13 В2, ПК13 В4.
11.	Дайте характеристику экскурсионной аудитории;	ОК1 У1, ОПК 3 В3, ОПК 3 В3, ПК 13 У1, ПК13 У5, ПК13 В1, ПК 13 В2, ПК13 В3.
12.	Опишите ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера в экскурсионной группе;	ОПК 3 32, ОПК 3 В4, ПК13 32, ПК13 У1, ПК 13 У3, ПК13 В1.
13.	Профессиональная культура экскурсовода;	ОПК 3 31, ОПК 3 32, ОПК 3 33, ПК13 31, ПК13 У3.
14.	Опишите обратную связь на экскурсии;	ОК1 У3, ОПК 3 У1, ОПК 3 33, ПК13 У1, ПК13 У5, ПК13 В1, ПК13 В2.

15.	Охарактеризуйте дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп;	ОПК 3 32, ОПК 3 В4, ПК13 32, ПК 13 У1, ПК 13 У3, ПК 13 В1.
16.	Пропишите алгоритм поэтапной разработки экскурсии;	ОК1 У2, ОПК 3 31, ОПК 3 32, ОПК 3 33, ПК13 31, ПК 13 У3.
17.	Дать характеристику трем основным ступеням подготовки новой экскурсии;	ОПК 3 В2, ПК 1131, ПК 13 У3, ПК 13 В3.
18.	Проанализируйте алгоритм подготовки технологической карты маршрута;	ОПК 3 В2, ПК 1131, ПК 13 У3, ПК 13 В3.
19.	Охарактеризуйте проектирование экскурсионного тура;	ОК1 У3, ОПК 3 В2, ПК 13 31, ПК 13 У3.
20.	Опишите алгоритм комплектования инструмента экскурсовода – «Портфель экскурсовода»;	ОПК 3 В2, ПК 1331, ПК 13 У3, ПК 13 В3.
21.	Пропишите алгоритм оформления методической разработки;	ОПК 3 В2, ПК 13 31, ПК 13 У3, ПК13 В3.
22.	Опишите методические приемы проведения экскурсии;	ПК13 У1, ПК13 У3, ПК13 У5, ПК13 В1, ПК13 В2, ПК13 В3, ПК13 В4, ПК13 В5.
23.	Проанализируйте тематику и содержание экскурсий;	ОПК 3 31, ОПК 3 В3, ПК13 У1, ПК13 У5, ПК13 В1, ПК13 В2, ПК13 В4.
24.	Опишите технику и особенности показа объектов;	ОПК 3 У1, ПК13 У1, ПК13 У5, ПК13 В1, ПК13 В2, ПК13 В4.
25.	Опишите технику и особенности экскурсионного рассказа;	ОПК 3 В3, ОПК 3 В3, ПК13 У1, ПК13 У5, ПК13 В1, ПК13 В2, ПК13В4.
26.	Опишите приемы движения и особые методические приемы;	ОПК 3 32, ОПК 3 В1, ОПК 3 В3, ПК13 У3, ПК13 В4.
27.	Опишите технику ведения экскурсий;	ОПК 3 31, ОПК 3 В3, ПК13 У1, ПК13 У5, ПК13 В1, ПК 13 В2, ПК13 В4.

28.	Охарактеризуйте городскую обзорную экскурсию;	ОК1 В3, ОПК 3 З1, ОПК 3У1, ПК13 У3.
29.	Охарактеризуйте экскурсию по музею и культурному центру;	ОПК 3 В3, ОПК 3 В3, ПК13 У1, ПК13 У5, ПК13 В1, ПК13 В2, ПК13 В4.
30.	Охарактеризуйте нестандартные экскурсии.	ОПК 3 В3, ОПК 3 В3, ПК 13 У1, ПК13 У5, ПК13 В1, ПК13 В2, ПК13 В3.

ПОКАЗАТЕЛИ И КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ (Шкала оценивания)

Результаты выполнения обучающимся заданий на зачете оцениваются по шкале «зачтено» - «не зачтено».

«Зачтено» – оценка соответствует повышенному уровню и выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал монографической литературы, правильно обосновывает принятое решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач. Если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос или выполнении заданий, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения. Оценка может соответствовать пороговому уровню и выставляется обучающемуся, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, демонстрирует недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.

«Не зачтено» - оценка выставляется обучающемуся, который не достигает порогового уровня, демонстрирует непонимание проблемы, не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«Рязанский государственный университет имени С.А. Есенина»

Утверждаю:

Декан естественно-географического
факультета



С.В. Жеглов
« 31 » августа 2020 г.

Аннотация рабочей программы дисциплины
«Технология и организация экскурсионных услуг»

Направление подготовки
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль)
Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация
бакалавр

Форма обучения
очная

Рязань 2020

1. Цель освоения дисциплины

Целями освоения дисциплины «Технология и организация экскурсионных услуг» являются формирование компетенций ФГОС ВО, посредством получения и применения знаний в области экскурсионных услуг, с целью овладения профессиональными технологиями экскурсионных услуг, умения разрабатывать новые подходы к решению задач организации экскурсионных услуг в туристской индустрии.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина относится к вариативной части Блока 1.

Дисциплина изучается на 3 курсе (6 семестр).

3. Трудоемкость дисциплины: 2 зачетных единиц, 72 академических часов.

4. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

№ п/п	Индекс компетенции	Содержание Компетенции (ее части)	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся		
			Знать	Уметь	Владеть
1	ОК-1	Способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости совей деятельности.	историко-культурное наследие России, основные политические и социально-экономические направления и механизмы, характерные для исторического развития и современного положения Российской Федерации.	анализировать процессы и тенденции современной социокультурной среды, применять в профессиональной деятельности базовые понятия, знания и закономерности исторического процесса; использовать знания истории в профессиональной деятельности; планировать и организовывать работу по оказанию экскурсионных услуг.	методами философских, исторических и культурологических исследований, приемами и методами анализа проблем общества; навыками работой с книгами и фондовыми материалами в музее; методику разработки и проведения экскурсий, особенности подготовки некоторых видов экскурсий на основе исторического материала.
2	ОПК-3	Способностью организовывать процесс обслуживания потребителей и (или) туристов	С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей знать методику проведения экскурсии;	С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей уметь логично строить	С целью формирования способности организовывать процесс обслуживания потребителей владеть навыками рекламы

			инструкции о правилах работы экскурсионного транспорта; правила поиска пропавших туристов.	экскурсионный материал; нарабатывать экскурсионную информацию; проводить работу по организации экскурсионных услуг.	экскурсии; работы с нормативными документами по теме; разработки маршрутов экскурсий; подбора фактического и интересного материала, рассказа и показа объекта во время экскурсии.
3	ПК –13	Способностью к общению с потребителями туристского продукта, обеспечению процесса обслуживания с учетом требований потребителей и (или) туристов	Основные принципы общения с потребителями турист-ского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потреби-телей. Методические приемы и техники проведения экскурсии; основы профессионального мастерства экскурсовода; классификацию видов учреждений, работающих на рынке туристско – экскурсионных услуг, их	Использовать основные принципы общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Действовать в качестве сопровождающего группы (гида); подготовить новую экскурсию и провести ее; подготовить технологическую карту новой экскурсии; принять заявку на экскурсию и подготовить всю необходимую	Навыками использования основных принципов общения с потребителями туристского продукта, обеспечения процесса обслуживания с учетом требований потребителей. Осуществления и разработки маршрута экскурсии; навыками работы с экскурсионной аудиторией; навыками демонстрации экспонатов «портфеля экскурсовода»;

			структуру, основные направления и показатели деятельности.	документацию; решить проблемы межличностных отношений между туристами.	навыками показа объекта экскурсии; навыками владения технологиями применения своих знаний в решении практических задач.
--	--	--	--	--	--

5. Форма промежуточной аттестации и семестр (ы) прохождения

Зачет 6 семестр.

Дисциплина реализуется частично с применением дистанционных образовательных технологий.