



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Дальневосточный федеральный университет»
(ДВФУ)

ШКОЛА ЭКОНОМИКИ И МЕНЕДЖМЕНТА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель ОП

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. рук. ОП)
« 13 » ноября 2019г.

УТВЕРЖДАЮ

Врио заведующий(ая) кафедрой
сервиса и туризма
(название кафедры)

(подпись) Овчаренко Н.П.
(Ф.И.О. зав. каф.)
« 13 » ноября 2019г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Организация экскурсионной деятельности
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
Форма подготовки очная

курс 3, семестр 5
лекции 36 час.
практические занятия 54 час.
лабораторные работы не предусмотрены
в том числе с использованием МАО лек. /пр. 18 /лаб. 0 час.
всего часов аудиторной нагрузки 90 час.
в том числе с использованием МАО 18 час.
самостоятельная работа 54 час.
в том числе на подготовку к экзамену 36 час.
контрольные работы (количество) – не предусмотрены
курсовая работа/курсовой проект – не предусмотрен
зачет не предусмотрен
экзамен – 5 семестр

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 515

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервиса и туризма
№ 11 от « 13 » ноября 2019г.

Врио заведующий(ая) кафедрой: канд. техн. наук., доцент Овчаренко Н.П.
Составитель(ли): доцент Кушнарева И.Ю.

Владивосток
2019

Оборотная сторона титульного листа РПУД

I. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

II. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

III. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

IV. Рабочая программа пересмотрена на заседании кафедры:

Протокол от «_____» _____ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой _____
(подпись) (И.О. Фамилия)

1. Цели и задачи освоения дисциплины:

Цель дисциплины: формирование у студентов системного представления о принципах организации экскурсионной деятельности в индустрии туризма и гостеприимства; формирование навыков практической деятельности по разработке и проведению экскурсий, организации экскурсионной деятельности.

Задачи:

- ознакомление с основными этапами становления и развития экскурсионного дела в России, тенденциями современного подхода к экскурсионному обслуживанию;
- формирование знаний о современных подходах к организации экскурсионной деятельности;
- обучение технологии проектирования экскурсионных услуг;
- ознакомление с основными правовыми аспектами функционирования субъектов рынка экскурсионных услуг;
- обучение принципам и методам организации экскурсионного обслуживания.

Профессиональные компетенции выпускников и индикаторы их достижения:

Задача профессиональной деятельности	Объекты или область знания	Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции	Основание (ПС, анализ иных требований, предъявляемых к
Тип задач профессиональной деятельности: организационно-управленческая; проектная; сервисная				
Организация работы исполнителей, принятие управленческих решений в организации экскурсионной деятельности (проектной и	Первичные трудовые коллективы; предприятия гостиничной и туристской индустрии, и другие объекты,	ПК-5- способность разрабатывать и реализовывать проекты, направленные на развитие и повышение конкурентоспособности средств размещения и предприятий питания	ПК-5.1 Анализирует требования федеральных и региональных нормативно-правовых актов	ПС «Специалист по организации и предложению экскурсионных услуг» (проект)

сервисной) с учетом социальной и экономической политики государства	связанные с разработкой и реализацией экскурсионного продукта		регулирующих экскурсионную деятельность в Российской Федерации; ПК-5.2 Осуществляет сбор литературных и иных источников информации, готовит паспорта объектов показа, составляет технологическую экскурсионную документацию; ПК-5.3 Разрабатывает экскурсии, экскурсионные программы, с учетом потребностей гостей (экскурсантов); ПК-5.4 Планирует и организует процесс экскурсионного обслуживания потребителей в практической деятельности.	
---	---	--	---	--

I. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА

Раздел 1. История и теория экскурсионного дела

Тема 1. Экскурсионное дело в системе туристской индустрии (4 час.)

Введение в предмет, цели и задачи дисциплины. Экскурсионное дело в структуре индустрии туризма и гостеприимства. Принципы организации экскурсионной деятельности. Этапы становления экскурсионного дела в России. Советский период развития экскурсоведения. Туризм и экскурсии в постсоветский период. Современные подходы к оценке роли экскурсионной деятельности как фактору регионального развития.

Тема 2. Экскурсионная теория (4 час.)

Понятие, сущность и признаки экскурсии. Классификация экскурсий по содержанию, составу участников, месту проведения, способу передвижения, форме проведения и пр. признакам. Структура и композиция экскурсии. Информационно-методическое обеспечение качества экскурсионного продукта.

Тема 3. Нормативные документы, регулирующие экскурсионную деятельность. (4 час.)

Нормативно-правовое обеспечение экскурсионной деятельности в Российской Федерации. Структура нормативно-правовой базы экскурсионной деятельности, ее уровни (государственный, региональный). Виды нормативно-правовых актов в экскурсионной сфере. Специфика нормативно-правового обеспечения экскурсионной деятельности в РФ.

Тема 4. Пакет экскурсионных предложений и работа с целевой аудиторией. (4 час.)

Современные подходы к проектированию пакета экскурсионных услуг. Принципы разработки пакета экскурсионных предложений. Структура пакета экскурсионных предложений (обязательные и дополнительные услуги, сервисное обеспечение и товары туристско-экскурсионного назначения). Формы и методы организации процесса экскурсионного обслуживания потребителей (целевой аудитории).

Тема 5. Принципы и методы организации экскурсионного обслуживания (4 час.)

Организационная и функциональная структура экскурсионной фирмы. Организация методической работы экскурсионной фирмы (разработка экскурсий (программ, услуг), обеспечение их содержания, совершенствование методики и техники их проведения, работа с экскурсионными кадрами и т. д.) Маркетинг экскурсионных услуг. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Повышение эффективности экскурсионного обслуживания.

Тема 6. Экскурсовод – требования к профессии (4 час.)

Профессия экскурсовода, функции экскурсовода. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Требования к качеству подготовки и критерии оценки уровня профессиональной подготовки экскурсовода (гида) и гида-переводчика ГОСТ Р 57807-2017 «Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам)»; квалификационные требования (профессиональные стандарты) для работников туристской отрасли Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации в приказе от 04 августа 2014 г. № 539н «Об утверждении профессионального стандарта «экскурсовод (гид)». Система аттестации экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков.

Раздел 2. Экскурсионная методика, технология проектирования и техника проведения экскурсии

Тема 7. Технология разработки экскурсионного маршрута (4 час.)

Отбор краеведческих материалов по теме экскурсии. Отбор и изучение экскурсионных объектов. Составление экскурсионного маршрута. Комплектование «портфеля экскурсовода». Определение методических приемов проведения экскурсии. Технологическая карта экскурсии – основной документ, определяющий методику подготовки и проведения экскурсии. Особенности проектирования, разработки и реализации различных видов экскурсий (программ, услуг).

Тема 8. Методические приемы ведения экскурсии (4 час.)

Основные требования экскурсионной методики. Методические приемы показа. Методические приемы показа рассказа. Сочетание показа и рассказа. Логические переходы в экскурсии. Использование жестов. Особенности проведения пешеходной экскурсии. Активизация внимания экскурсантов.

Зависимость эффективности экскурсии от системы организационных мероприятий.

Тема 9. Техника ведения экскурсии (4 час.)

Техника проведения экскурсии – комплекс мер, направленных на организацию проведения экскурсии, экскурсионной программы.

Обеспечение безопасности при организации и проведении пешеходных экскурсий, экскурсий на транспорте (автомобильном, железнодорожном, водном и пр.). Информационное обеспечение безопасности в экскурсионном обслуживании.

II. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКОЙ ЧАСТИ КУРСА И САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

Занятие 1. Экскурсионная история и теория (4 час.)

1. Этапы становления экскурсионного дела в России
2. Экскурсия - определение, признаки, функции
3. Требования к экскурсии
4. Классификация экскурсий
5. Тематика экскурсий

Занятие 2. Организация деятельности экскурсионного предприятия (бюро) (10 час.) *Метод активного / интерактивного обучения - командная работа (работа в малых группах) (4 час.)*

1. Виды туристско-экскурсионных предприятий
2. Организационно - функциональная модель (схема)
3. Функции структурных подразделений
4. Нормативные документы экскурсионного бюро, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
5. Требования к экскурсоводу (должностная инструкция)

Занятие 3. Пакет экскурсионных услуг (4 час.)

1. Виды экскурсионных услуг
2. Экскурсионные программы

- 3.Экскурсии по видам (на основе специфики различных сегментов)
- 4.Дополнительные экскурсионные услуги (мобильное приложение к экскурсии, мобильный гид и др.).

Занятие 4. Объекты экскурсионного показа (6 час.) *Метод активного / интерактивного обучения - Выездной семинар (4 час.)*

- 1.Виды объектов экскурсионного показа
- 2.Классификация экскурсионных объектов
- 3.Этапы отбора и изучения экскурсионных объектов
4. Критерии оценки объектов экскурсионного показа
- 5.Составление карточки (паспорта) объекта экскурсионного показа

Занятие 5. Технология разработки экскурсии (12 час.) *Метод активного / интерактивного обучения - командная работа (работа в малых группах) (6 час.)*

- 1.Этапы создания экскурсии
- 2.Основные требования к отбору экскурсионных объектов
- 3.Требования к маршруту экскурсии
- 4.Технологическая карта экскурсии
- 5.«Портфель экскурсовода»
- 6.Контрольный и индивидуальный текст экскурсии

Занятие 6. Методика и техника ведения экскурсии (4 час.)

- 1.Методические приемы показа
- 2.Методические приемы рассказа
- 3.Логические переходы
4. Технические приемы ведения экскурсии

Занятие 7. Отработка методики и техники ведения пешеходной экскурсии (4 час.) *Метод активного / интерактивного обучения - Выездной семинар, тренинг экскурсия (4час.)*

- 1.Выездное занятие (пешеходная экскурсия):
- 2.Расстановка группы у объекта
3. Движение на маршруте

4. Определение методических приемов показа и рассказа
5. Составление карточки прослушивания

Занятие 8. Организация экскурсионного обслуживания (6 час.)

1. Планирование и организация экскурсионного обслуживания
2. Экскурсионное программирование
3. Контроль качества проведения экскурсий
4. Повышение эффективности экскурсионной деятельности

Занятие 9. Дифференцированный подход к организации экскурсионного обслуживания (4 час.)

1. Мотивация потребителей экскурсионного продукта
2. Типология экскурсантов и стереотипов их поведения
3. Составление программ экскурсионного обслуживания
4. Особенности работы с различными категориями экскурсантов

III. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Организация экскурсионной деятельности» включает в себя:

- план-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине, в том числе примерные нормы времени на выполнение по каждому заданию;
- характеристика заданий для самостоятельной работы обучающихся и методические рекомендации по их выполнению;
- требования к представлению и оформлению результатов самостоятельной работы;
- критерии оценки выполнения самостоятельной работы.

План-график выполнения самостоятельной работы по дисциплине

Дата / сроки выполнения	Вид самостоятельной работы	Примерные нормы времени на выполнение	Форма контроля

В течение семестра	Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания	8	Устный опрос Проверка заданий
В течение семестра	Подготовка группового проекта	10	Презентация, доклад
В течение семестра	Подготовка к экзамену	36	Устный опрос
ИТОГО		54	

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Особое значение для освоения теоретического материала и для приобретения и формирования умений и навыков имеет самостоятельная работа студентов. Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Организация экскурсионной деятельности» предусматривает:

1. Изучение рекомендуемой основной и дополнительной литературы.
2. Подготовка презентации с использованием мультимедийного оборудования.
3. Подготовка (составления) глоссария.
4. Подготовка к практическим занятиям по указанной литературе с опорой на контрольные вопросы и задания.
5. Подготовка к выполнению теста.
6. Подготовка к экзамену.

Рекомендации по работе с литературой

Предпочтительна последовательность в работе с литературой и нормативно-правовыми актами. Ее можно представить в виде следующего примерного алгоритма:

- ознакомление с рабочей учебной программой;
- изучение основной учебной литературы;
- проработка дополнительной (учебной и научной) литературы и иных информационных источников.

В ходе чтения полезно, делать краткие заметки, выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю. По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки.

Необходимо вести систематическую каждодневную работу над литературными источниками. Следует воспитывать в себе установку на прочность, долговременность усвоения знаний по курсу. Надо помнить, что они потребуются не только и не столько в ходе экзамена, но – что особенно важно – в последующей профессиональной деятельности. Литература имеется в библиотеке ДВФУ, методическом кабинете кафедры сервиса и туризма. При работе с учебной и научной литературой принципиально важно принимать во внимание то, что курс «Организация экскурсионной деятельности» постоянно развивается и совершенствуется. Необходимо учитывать и тот факт, что туристско-экскурсионная деятельность регламентируется нормативно-правовыми актами.

Студент обязан знать не только рекомендуемую литературу, но и новые, существенно важные издания по курсу, вышедшие в свет после его публикации.

Методические рекомендации по подготовке презентации

Разработка презентации предусматривает следующий порядок самостоятельной работы. Бакалавры (малая групп 3-5 чел.) знакомятся с мировым и национальным опытом развития экскурсионной деятельности в популярных дестинациях. С этой целью используются монографические исследования, материалы зарубежной периодической печати, данные всемирной сети интернет (преимущественно англоязычных ресурсов). Изучают потенциал рынка экскурсионных услуг г. Владивосток. Собранные источники и их аннотации анализируются с точки зрения возможной адаптации методов и технологий к развитию экскурсионной деятельности

России. Бакалавры действуют в определенной последовательности для достижения поставленной задачи — решения проблемы, значимой для обучающихся и оформленной в виде некоего конечного экскурсионного продукта соответствующего теме практического задания.

В заключительной части самостоятельной работы бакалавры (малая групп 3-5 чел) оформляют презентацию в формате Prezi (пошаговая инструкция представлена в методических рекомендациях и на сайте: <http://prezi-narusskom.ru/>).

Общие требования к презентации:

- презентация не должна быть меньше 10 слайдов;
- первый лист – это титульный лист, на котором обязательно должны быть представлены: название проекта; фамилия, имя, отчество автора;
- следующим слайдом должно быть содержание, где представлены основные этапы (моменты) презентации; желательно, чтобы из содержания по гиперссылке можно перейти на необходимую страницу и вернуться вновь на содержание;
- дизайн-эргономические требования: сочетаемость цветов, ограниченное количество объектов на слайде, цвет текста;
- последними слайдами презентации должны быть глоссарий и список литературы.

Подготовленная презентация записывается на электронный носитель и хранится в методическом кабинете кафедры сервиса и туризма на жестком диске персонального компьютера.

Представление презентации осуществляется на практическом занятии, в ходе которого бакалавры на основе полученной информации обсуждают проблемы связанные с внедрением проекта.

Критерии оценки:

- 100-86 баллов выставляется, если бакалавр/группа отразили в презентации свое мнение по сформулированной проблеме, аргументировали его, точно определив содержание и составляющие

затронутых вопросов. Приведены данные отечественной и зарубежной литературы, статистические сведения, информация географического характера. Продемонстрировано знание и владение навыком самостоятельной исследовательской работы по теме исследования; методами и приемами анализа отечественной практики. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.

- 85-76 - баллов – презентация бакалавра/группы характеризуется смысловой цельностью, связностью и последовательностью изложения; допущено не более одной ошибки при объяснении смысла или содержания проблемы. Для аргументации приводятся данные отечественных и зарубежных авторов. Продемонстрированы исследовательские умения и навыки. Фактических ошибок, связанных с пониманием проблемы, нет.
- 75-61 балл – проведен достаточно самостоятельный анализ основных этапов и смысловых составляющих проблемы; понимание базовых основ и теоретического обоснования выбранной темы. Привлечены основные источники по рассматриваемой теме. Допущено не более двух ошибок в смысле или содержании проблемы
- 60-50 баллов - презентация представляет собой заимствованный исходный текст и заимствование иллюстраций, без каких бы то ни было комментариев, анализа. Не раскрыта структура и теоретическая составляющая темы. Допущено три или более трех ошибок смыслового содержания раскрываемой проблемы.

Методические рекомендации по подготовке доклада

Бакалавры готовят доклад по темам, указанным в заданиях для самостоятельной работы по темам дисциплины. Подготовка доклада обязательна и может осуществлять каждым студентом либо группой студентов (3-5 чел.). Доклад содержит краткую информацию по изучаемой теме. Доклад состоит из титульного листа, основного текста, материала для

презентации. Доклад некоторых бакалавров заслушивается на практическом или семинарском занятии по данной теме, доклады остальных студентов сдаются в письменном виде на проверку преподавателю.

Критерии оценки

- 100-86 баллов – если ответ показывает глубокое и систематическое знание всего программного материала и структуры конкретного вопроса, а также основного содержания и новаций лекционного курса по сравнению с учебной литературой. Бакалавр демонстрирует отчетливое и свободное владение концептуально-понятийным аппаратом, научным языком и терминологией соответствующей научной области. Знание основной литературы и знакомство с дополнительно рекомендованной литературой. Логически корректное и убедительное изложение ответа.
- 85-76 - баллов - знание узловых проблем программы и основного содержания курса; умение пользоваться концептуально-понятийным аппаратом в процессе анализа основных проблем в рамках данной темы; знание важнейших работ из списка рекомендованной литературы. В целом логически корректное, но не всегда точное и аргументированное изложение ответа.
- 75-61 - балл - фрагментарные, поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания курса; затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии учебной дисциплины; неполное знакомство с рекомендованной литературой; частичные затруднения с выполнением предусмотренных программой заданий; стремление логически определенно и последовательно изложить ответ.
- 60-50 баллов - незнание, либо отрывочное представление о данной проблеме в рамках учебно-программного материала; неумение использовать понятийный аппарат; отсутствие логической связи в ответе.

Методические указания к составлению глоссария

Глоссарий охватывает все узкоспециализированные термины, встречающиеся в тексте. Глоссарий должен содержать не менее 50 терминов, они должны быть перечислены в алфавитном порядке, соблюдена нумерация. Глоссарий должен быть оформлен по принципу реферативной работы, в обязательном порядке присутствует титульный лист и нумерация страниц. Объем работы должен составлять 10-15 страниц. Тщательно проработанный глоссарий помогает избежать разночтений и улучшить в целом качество всей документации. В глоссарии включаются самые частотные термины и фразы, а также все ключевые термины с толкованием их смысла. Глоссарии могут содержать отдельные слова, фразы, аббревиатуры, слоганы и даже целые предложения.

Задания к практическим занятиям

Задание 1. Определение основных понятий экскурсионной деятельности

1. Проанализировать основные понятия экскурсионной деятельности
2. Составить глоссарий.
3. Этапы становления экскурсионного дела в России

Задание 2. Разработка организационной схемы экскурсионного бюро

Групповое проектирование – разработка организационно-функциональной модели (схемы) экскурсионного бюро, в соответствии квалификационными требованиями (профессиональные стандарты) для работников туристской отрасли Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации в приказе от 04 августа 2014 г. № 539н «Об утверждении профессионального стандарта «экскурсовод (гид)» и др. нормативными правовыми актами Российской Федерации регулирующих и

регламентирующих туристско-экскурсионную деятельность.

Организационно-функциональная модель – это схема, представляющая организационную структуру предприятия в целом (с определенной детализацией) и функции, выполняемые подразделениями. В результате необходимо:

1. Проанализировать необходимые нормативные документы для осуществления экскурсионной деятельности в Российской Федерации.

Заполнить Таблицу 1.

	Название документа	Содержание документа	Нормативно-правовое обеспечение
Организационная структура	Пример ОКВЭД	79.90.2 Деятельность по предоставлению экскурсионных туристических услуг	ОК 029-2014 (КДЕС Ред. 2). Общероссийский классификатор видов экономической деятельности" (утв. Приказом Росстандарта от 31.01.2014 N 14-ст) (ред. от 10.07.2018)
Технологическая документация	Пример Технологическая карта экскурсии	3.11 технологическая карта экскурсии: Документ, устанавливающий логическую последовательность осмотра объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой. Технологическая карта содержит пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и пр.	"ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 30.11.2010 N 580-ст)

2. Разработать и представить организационно-функциональную схему экскурсионного бюро. Заполнить Таблицу 2.

Экскурсионное бюро «_____»

Направление деятельности	-
--------------------------	---

Наименование должности	Квалификационный уровень	Квалификационный уровень	Квалификационный уровень	Квалификационный уровень
Требуемый уровень образования				
Перечень основных должностных обязанностей:				
Должностные обязанности				Квалификационный уровень
Перечень основных навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей:				
Должностные обязанности	Основные навыки, необходимые для выполнения должностных обязанностей		Основные знания, необходимые для выполнения должностных обязанностей	
<u>Пример</u> Приём и обработка заказов на экскурсии			Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности	

3. Представить алгоритм организации экскурсионной деятельности.

Задание 3. Пакет экскурсионных услуг

Разработать и представить «пакет экскурсионных услуг» и его структуру. В дальнейшем под пакетом услуг будем понимать доступный на рынке пакет, содержащий две или более услуг для удовлетворения определенного типа потребностей клиентов, состоящий из нематериальных и материальных компонентов или их комбинаций, позволяющих реализовать цель потребителя.

Разработать и обосновать экскурсионную программу для иностранных или российских туристов во Владивостоке. В программу включаются: а) -

наиболее популярные и б) - специфические объекты. Программа должна быть разнообразной; включать как исторические, так и природные объекты; отражать национальную, профессиональную или социальную специфику группы.

Объем выполненного задания (экскурсионная программа с обоснованием) – не менее двух листов. Задания выполняется в бумажном и электронном виде в установленные сроки. На занятии каждая разработка обсуждается и аргументируется. После этого происходит обсуждение разработанного проекта, высказываются критические замечания. В результате происходит закрепление приобретенного практического опыта, побуждение к творческому поиску.

Задание 4. Паспорт экскурсионного объекта

В паспорт объекта включаются следующие вопросы:

1. Вид памятника (обелиск, здание, монументальный памятник, место события и т. д.)
2. Наименование (современное и первоначальное, под которым памятник известен среди населения)
3. Историческое событие, с которым связан памятник
4. Местонахождение объекта (почтовый адрес, подъезд к нему, на какой территории расположен)
5. Данные о памятнике (автор, дата сооружения, из каких материалов изготовлен, тексты надписей)
6. Источники сведений о памятнике (литература, в которой описан памятник, события с ним связанные, архивные данные, устные предания)
7. Сохранность памятника (состояние памятника и территории, на которой он расположен, дата ремонта, время реставрации)

8. Охрана памятника (на кого возложена, каким решением и когда)

9. В каких экскурсиях используется в качестве объекта показа

10. Дата составления карточки, ФИО и должность составителя.

На некоторые объекты могут быть включены и другие вопросы. Информация об объекте должна быть полной, содержать достоверные и актуальные сведения (включая время последнего ремонта, реконструкции или реставрации). В паспорт объекта фотографии объекта, воспроизводящие его нынешний и прежний виды. Паспорт выполняется в виде презентации (5-8 слайдов).

Задание 5. Технологическая документация экскурсии.

Групповое проектирование - разработка маршрута тематической экскурсии. Работа в группах (3-5 чел.): Разработка вариантов тематических городских экскурсий для различных целевых аудиторий. Цель – выработать умение выбрать и обосновать оптимальный вариант экскурсионного маршрута. Групповое проектирование представляет собой командную деятельность по созданию проекта экскурсионного продукта, предполагает тесное внутригрупповое взаимодействие. Развивает навыки работы в команде.

Для каждой группы (3-5 человек) определяется начальная точка экскурсии (место приема группы), а также целевая аудитория. В каждой группе распределяются обязанности: отбор объектов экскурсионного показа, фотофиксация, формирование карточки (паспорта объекта показа), оформление «зрительной линейки», составление схемы маршрута, поиск информации, структурирование информации для технологической карты и контрольного текста, подготовка презентации. В результате должен быть составлен экскурсионный маршрут, отвечающий требованиям безопасности и оформлена технологическая документация: Технологическая карта экскурсии; подготовлен контрольный текст (тезисно) и презентация экскурсии. Технологическая карта экскурсии выполняется с титульным

листом и списком литературы по теме экскурсии (альбомная ориентация).
 Содержание подтем и основных вопросов должно быть изложено подробно
 Логические переходы обязательны. Титульный лист:

Название организации, разработавшей экскурсию Технологическая карта экскурсии на тему: «_____»
Вид экскурсии: Состав экскурсантов: Продолжительность: Разработчик: ФИО, № группы

На втором листе излагаются цели, задачи экскурсии, подробный маршрут экскурсии, перечень подтем, вступление. Основной раздел строится по следующей схеме:

Маршрут экскурсии	Остановки	Объекты показа	Продолжительность	Наименование подтем и основных вопросов	Орг. указания	Метод. указания
				I 1.1 ... 1.2 ...		

После каждой подтемы – логический переход к следующей подтеме или вопросу. В конце пишется заключение. «Портфель экскурсовода» прилагается в виде презентации. Объем технологической карты экскурсии (1-2 часа) – 5-6 листов (в зависимости от содержательной части), в альбомной ориентации.

Вопросы для самоконтроля

Вопросы для самоконтроля предназначены для самопроверки студентом теоретического материала, подготовки к практическим занятиям и сдаче экзамена.

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Роль и место экскурсии в индустрии гостеприимства.
2. Что относится к функциям экскурсии?
3. Правовое обеспечение экскурсионной деятельности
4. Как классифицируются экскурсии по содержанию?
5. Что такое композиция экскурсии?
6. Варианты построения экскурсионных маршрутов.
7. Этапы подготовки новой экскурсии.
8. Заключительная ступень подготовки новой экскурсии.
9. В чем заключается экскурсионный метод?
10. Что представляет собой технологическая карта экскурсии?
11. Назначение «Портфеля экскурсовода»
12. Что представляет собой контрольный текст экскурсии?
13. По каким признакам не классифицируются экскурсионные объекты?
14. Какие данные паспорта объекта являются основными?
15. В чем заключается предварительная ступень при подготовке экскурсии?
16. Что является основой рассказа в экскурсии?
17. Как различают объекты по степени сохранности?
18. Какой вид путевой информации используется в загородной экскурсии?
19. Среди документов, характеризующих экскурсию и необходимых для сертификации, какой является главным?
20. Что является главным информационным документом в системе подготовки экскурсионного маршрута?

21. Что позволяет объединять подтемы экскурсии в единое целое наиболее эффективным способом?
22. Чем определяется построение маршрута экскурсии?
23. Какие требования предъявляются к разработке маршрута экскурсии?
24. В чем заключаются задачи объезда (обхода) маршрута?
25. В чем основное назначение комплекта наглядных пособий?
26. Для чего служит основой материал контрольного текста?
27. Что относится к технике ведения экскурсии относится?
28. Чего не должен делать экскурсовод в случае чрезвычайной ситуации на маршруте?
29. Какой из приемов относится к методическим приемам рассказа?
30. Что относится к требованиям проведения экскурсии?
31. В каком случае используется методический прием «экскурсионная справка»?
32. На что направлен прием заданий, вопросов и ответов?
33. Что представляет собой показ в экскурсии?
34. Какие сведения излагаются в информационной части вступления?
35. В чем заключается дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию?
36. Что относится к основным показателям эффективности экскурсионного обслуживания?
37. За счет чего возможно увеличение потока экскурсантов?
38. Как осуществляется контроль качества проведения экскурсий?
39. Какие показатели оцениваются в карточке прослушивания?
40. Какие функции выполняет методический отдел экскурсионного учреждения?
41. От каких компонентов зависит качество экскурсии?
42. Какие условия необходимы для повышения эффективности экскурсионной деятельности?

43. Основные специфические ошибки участников экскурсионного обслуживания

44. В чем заключается специфика экскурсионного обслуживания в гостиницах?

IV. КОНТРОЛЬ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛЕЙ КУРСА

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код и наименование индикатора достижения		Оценочные средства	
				текущий контроль	промежуточная аттестация
1.	Раздел №1 История и теория экскурсионного дела Тема 1-2-3-4-5-6	ПК-5.1	Знает: требования федеральных и региональных нормативно-правовых актов регулирующих экскурсионную деятельность в Российской Федерации	Устный опрос (УО); Собеседование (УО-1); тесты (ПР-1).	Вопросы к экзамену
			ПК-5.4		
2.	Раздел №2 Экскурсионная методика, технология проектирования и техника проведения экскурсии Тема 7-8-9	ПК-5.2	Знает: методы сбора литературных и иных источников информации, требования подготовки паспорта объектов показа, технологической экскурсионной документации	Собеседование (УО-1); тесты (ПР-1).	Вопросы к экзамену
			Умеет: Разрабатывать		

		ПК-5.3	экскурсии, экскурсионные программы, с учетом потребностей гостей (экскурсантов)	тесты (ПР-1).	
--	--	--------	---	---------------	--

V. СПИСОК УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература

(электронные издания)

1. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько; Под ред. Е.И. Богданова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 384 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/235151>
2. Технология и организация гостиничных услуг. / Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с. - <http://znanium.com/catalog/product/473650>
3. Потребности в туристических услугах и маркетинг в туризме: становление и развитие / Важенина И.С., Волков.С.К. – Маркетинг в России и за рубежом, 2016. - № 4. – С.3-12. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:817509&theme=FEFU>
4. Стандарты качества проведения экскурсий / Баумгартен, Л. В. - Москва: Вузовский учебник: Инфра-М, 2015. – 96с. –Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:795303&theme=FEFU>
5. Сулейманова, Г.В. Технология и организация экскурсионных услуг [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Сулейманова Г.В.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский

технологический университет, 2015.— 251 с.— Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/62313.html>.

Дополнительная литература:

(электронные издания)

1. Безопасность туризма: учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 263 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919720>
2. Историческое краеведение: накопление и развитие краеведческих знаний в России (XVIII-XX вв.): учебное пособие / А. М. Селиванов. 2-е изд. М.: Форум, [Инфра-М], 2015. — 318 с. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:795110&theme=FEFU>
3. Краеведение: учебное пособие для вузов / М. А. Никонова. 4-е изд., стер. Москва: Академия, 2016. - 190 с. - Режим доступа: <http://lib.dvfu.ru:8080/lib/item?id=chamo:813703&theme=FEFU>
4. Организация транспортного обслуживания в туризме: учебное пособие / Докторов А.В., Мышкина О.Е. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. – 208 с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=Znanium:Znanium-243782&theme=FEFU>
2. Правовое обеспечение туризма: учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский. — Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 329 с. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919714>
3. Стандартизация и сертификация в туризме: практикум / Л. В. Баумгартен. — М : Дашков и К°, 2013. — 301 с. – Режим доступа: <https://lib.dvfu.ru:8443/lib/item?id=chamo:695024&theme=FEFU>
4. Хамидуллина, Г.Р. Развитие менеджмента качества в сфере туризма [Электронный ресурс]: монография / Хамидуллина Г.Р., Зинурова Р.И., Фролова И.А.— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 116 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63977.html>.

5. Экскурсионно-выставочная деятельность / Потапова С.А. - М.: Московский гуманитарный университет, 2012.— 99 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14533.html>

6. Чудновский, А.Д. Управление потребительскими предпочтениями в сфере отечественного туризма и гостеприимства и основные направления реализации туристского продукта: учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. — Москва : Федеральное агентство по туризму, 2014. — 290 с. —Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919723>

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Библиотека ГОСТов и нормативных документов. Режим доступа: <http://libgost.ru/>
2. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии - [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: http://ratanews.ru/rubricator/rubric_794.stm
3. Карта Владивостока
<http://www.tourister.ru/world/europe/russia/city/vladivostok/map>
4. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://cyberleninka.ru/>
5. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
6. Путеводитель по Владивостоку <http://lions-guides.ru/Primorsky-Krai/guides/Vladivostok;>
7. Справочно-правовая система «Гарант». Режим доступа: www.garant.ru
8. Федеральное агентство по туризму: [Электронный ресурс] – Электронные данные – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>

9. Электронная библиотека и базы данных ДВФУ. Режим доступа:
<http://dvfu.ru/web/library/elib>

VI. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Реализация дисциплины «Организация экскурсионной деятельности» предусматривает следующие виды учебной работы: лекции, практические занятия, самостоятельную работу студентов, текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Освоение курса дисциплины «Организация экскурсионной деятельности» предполагает рейтинговую систему оценки знаний студентов и предусматривает со стороны преподавателя текущий контроль за посещением студентами лекций, подготовкой и выполнением заданий всех практических занятий с обязательным предоставлением отчета о работе, выполнением всех видов самостоятельной работы.

Промежуточной аттестацией по дисциплине «Организация экскурсионной деятельности» является экзамен который проводится в виде собеседования (весовой коэффициент контрольного мероприятия 0,4).

В течение учебного семестра обучающимся нужно:

- освоить теоретический материал (весовой коэффициент каждого контрольного мероприятия 0,1);
- успешно выполнить аудиторные контрольные задания в виде практических заданий и тестов (весовой коэффициент каждого контрольного мероприятия 0,1);
- своевременно и успешно подготовить и защитить реферат (весовой коэффициент контрольного мероприятия 0,3).

Студент считается аттестованным по дисциплине «Организация экскурсионной деятельности» при условии выполнения всех видов текущего и промежуточного контроля, предусмотренных учебной программой.

Критерии оценки по дисциплине «Организация экскурсионной

деятельности» для аттестации на экзамене следующие: 86-100 баллов – «отлично», 75-85 баллов – «хорошо», 61- 75 баллов – «удовлетворительно», 60 и менее баллов – «неудовлетворительно».

Рекомендации по подготовке к практическим занятиям

На практических занятиях студент получает возможность более глубокого изучения темы, уточнения теоретических и получения практических знаний, формирования профессиональных навыков. Формы проведения практических занятий многообразны и выбираются преподавателем в зависимости от изучаемой темы и особенностей подготовки студентов. На практических занятиях применяются методы и формы как индивидуальной, так и коллективной работы студентов связанной с проектной деятельностью, руководство этой деятельности осуществляет преподаватель. Студенты сами формируют проектные команды, которые должны разрабатывать проекты, размер команды: 3-5 человек. Поддержка осуществляется преподавателем в ходе консультирования каждой команды, когда им определяются необходимые для выполнения проекта задачи, и осуществляется разбор полученных результатов. Преподаватель предоставляет проектным командам темы, понятийный аппарат и инструменты, которые используются в ходе подготовки проекта (практического задания).

На практическом занятии каждый студент (команда) должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументировано. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. Необходимо, чтобы выступающий проявлял собственное отношение к тому, о чем он говорит, высказывал свое личное мнение, понимание, обосновывал его и мог сделать правильные выводы из сказанного. При этом студент

может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание полученные на практике, факты, собственный опыт связанный с экскурсионной деятельностью.

В случае пропуска практических занятий студент должен по согласованию с преподавателем подготовить и сдать соответствующий материал.

Рекомендации по подготовке к экзамену

Итоговым контролем при изучении дисциплины «Организация экскурсионной деятельности» является экзамен. Перечень вопросов к экзамену содержится в Рабочей программе учебной дисциплины (РПУД). Вопросы по дисциплине ежегодно обновляются.

Цель экзамена – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве дефиниций и категорий.

В процессе проведения экзамена оценке подлежит речевая культура обучающегося. Дополнительной целью итогового контроля в виде экзамена является формирование у студента таких качеств, как организованность, ответственность, трудолюбие, самостоятельность.

При подготовке к экзамену студент должен правильно и рационально распланировать свое время, чтобы успеть качественно и на высоком уровне подготовиться к ответам по всем вопросам. Во время целенаправленной подготовки к экзамену у студентов происходит процесс систематизации знаний, которые они приобрели при изучении тем дисциплины. Это позволяет им уяснить логическую структуру курса, объединить отдельные темы в единую систему. Рекомендуемые учебники и специальная литература при изучении курса, имеются в рекомендованном списке литературы в рабочей программе по данному курсу.

Студент в целях получения качественных и системных знаний должен начинать подготовку к экзамену с первоначальных тем лекционного курса.

Самостоятельная работа по подготовке к экзамену во время сессии должна планироваться студентом, исходя из общего объема вопросов, вынесенных на экзамен и дней, отведенных на подготовку к экзамену. При этом необходимо, чтобы последний день или часть его, был выделен для дополнительного повторения всего объема вопросов. Это позволяет студенту самостоятельно перепроверить уровень усвоения материала.

Рекомендации по самостоятельной работе студентов

Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов (СРС)

Текущая и опережающая СРС, направленная на углубление и закрепление знаний, а также развитие практических умений заключается в:

- работе студентов с лекционным материалом, поиске и анализе учебной литературы и электронных источников информации по изучаемым темам дисциплины;
- выполнении домашних индивидуальных и коллективных (командных) заданий;
- изучении тем, вынесенных на самостоятельную проработку, активное участие в их обсуждении на занятиях;
- изучении теоретического материала, тем практических занятий, подготовке презентаций и файлов с текстовым описанием каждого слайда;
- поиске правовых актов, комментариев специалистов в справочно-правовой системе по темам занятий, индивидуальных и коллективных заданий;
- подготовка к экзамену.

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ДИСЦИПЛИНЫ

ОБЕСПЕЧЕНИЕ

Для проведения лекций и практических занятий по дисциплине «Организация экскурсионной деятельности» Школа экономики и менеджмента (корпус G) располагает кабинетами (учебная аудитория, компьютерный класс), для самостоятельной работы используется читальный зал (корпус А).

34 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска, Wi-Fi. Ноутбук Acer ExtensaE2511-30BO. Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

26 посадочных мест, автоматизированное рабочее место преподавателя, переносная магнитно-маркерная доска Компьютерный класс, моноблок Lenovo C360 19,5 (1600x900), Pentium G3220T, 4GB DDR3-1600 (1x4GB), 500GB HDD 7200 SATA, DVD+/-RW, GigEth, Wi-Fi, BT, usb kbd/mse, Win7 Корпоративная (64-bit) (26 шт.) Экран с электроприводом 236*147 см Trim Screen Line; Проектор DLP, 3000 ANSI Lm, WXGA 1280x800, 2000:1 EW330U Mitsubishi; Подсистема специализированных креплений оборудования CORSA-2007 Tuarex; Подсистема видеокоммутации; Подсистема аудиокоммутации и звукоусиления; акустическая система для потолочного монтажа SI 3CT LP Extron; цифровой аудиопроцессор DMP 44 LC Extron.

Читальный зал каб. А 1002, помещение для самостоятельной работы естественных и технических наук с открытым доступом Научной библиотеки, Моноблок Lenovo C360G-i34164G500UDK – 58 шт. ЭУ0198072_ЭА-667-17_08.02.2018_Арт-Лайн Технолоджи_ПО ADOBE,

ЭУ0201024_ЭА-091-18_24.04.2018_Софтлайн Проекты_ПО ESET NOD32,
ЭУ0205486_ЭА-261-18_02.08.2018_СофтЛайн Трейд_ПО Microsoft.

В читальном зале Научной библиотеки ДВФУ предусмотрены рабочие места для людей с ограниченными возможностями здоровья, оснащены дисплеями и принтерами Брайля; оборудованные портативными устройствами для чтения плоскочечатных текстов, сканирующими и читающими машинами, видеоувелечителем с возможностью регуляции цветовых спектров; увеличивающими электронными лупами и ультразвуковыми маркировщиками.

В целях обеспечения специальных условий обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ДВФУ все здания оборудованы пандусами, лифтами, подъемниками, специализированными местами, оснащенными туалетными комнатами, табличками информационно-навигационной системы

VIII. ФОНДЫ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонды оценочных средств по дисциплине «Организация экскурсионной деятельности» включают в себя перечень форм оценивания, применяемых на различных этапах формирования компетенции в ходе освоения дисциплины.

Оценочные средства по промежуточной аттестации и критерии оценки

Тестовые задания

Тест1

Вопрос 1. К особенностям рынка экскурсионных услуг относятся:

- а) высокие темпы развития рынка;
- б) стабильность размеров рынка и потребительского спроса;
- в) высокие темпы развития рынка и динамичное изменение характера потребительского спроса;
- г) изменчивость потребительского спроса.

Вопрос 2. На размер и структуру спроса на экскурсионные услуги влияют:

- а) регулируемые и не регулируемые факторы внутрирегиональной и внешней по отношению к региону среды;
- б) деятельность организаций, предоставляющих туристско-экскурсионные услуги;
- в) регулируемые факторы внутрирегиональной среды и деятельность организаций, предоставляющих туристско-экскурсионные услуги;
- г) «а» и «б».

Вопрос 3. Роль экскурсионной деятельности в экономическом развитии региона заключается в:

- а) увеличении объема импорта услуг;
- б) увеличении объема экспорта услуг;
- в) развитии дополнительной трудовой занятости населения;
- г) снижении стоимости туристских услуг.

Вопрос 4. К признакам экскурсии относятся:

- а) идейность;
- б) доступность;
- в) показ экскурсионных объектов;
- г) убедительность;
- д) доходчивость.

Вопрос 5. Функции экскурсии:

- а) научная;
- б) психологическая;
- в) коммерческая;
- г) специализированная.

Вопрос 6. Экскурсия как форма общения предполагает:

- а) повышение уровня знаний по истории, архитектуре, литературе и другим отраслям знаний;
- б) самостоятельную работу экскурсантов с объектом;
- в) взаимосвязь и взаимодействие субъектов (экскурсовода и экскурсантов) на основе их совместной деятельности;
- г) ряд действий – подготовку и проведение экскурсий.

Вопрос 7. В основу экскурсии положены принципы:

- а) целенаправленности;
- б) убедительности;
- в) информативности;
- г) протяженности.

Вопрос 8. Основными элементами экскурсии являются:

- а) показ объектов и обеспечение безопасности экскурсантов;
- б) достоверная информация о наиболее значимых событиях, происходящих в регионе;
- в) рассказ и демонстрация материалов «портфеля экскурсовода»;
- г) показ и рассказ.

Вопрос 9. Элементы экскурсии соотносятся следующим образом:

- а) показ первичен, рассказ вторичен;

- б) рассказ первичен, показ объекта вторичен;
- в) показ и рассказ активно взаимодействуют и находятся в устойчивом равновесии;
- г) показ и рассказ функционируют независимо друг от друга.

Вопрос 10. Классификация экскурсий это:

- а) разделение всех экскурсий по форме их проведения;
- б) объединение экскурсий, отличающихся по форме проведения, но использующих одинаковый вид транспорта;
- в) разделение всех экскурсий по какому-либо существенному признаку;
- г) объединение одинаковых по теме экскурсий.

Вопрос 11. По составу участников группы различают экскурсии:

- а) городские;
- б) загородные;
- в) взрослые;
- г) экологические.

Вопрос 12. К историческим экскурсиям относятся:

- а) искусствоведческие;
- б) этнографические;
- в) геологические;
- г) литературные.

Вопрос 13. К литературным экскурсиям относятся:

- а) театральные;
- б) экологические;
- в) исторические;
- г) литературно-биографические.

Вопрос 14. К основным требованиям к экскурсиям по ГОСТ Р 54604-2011 относятся:

- а) выбор наиболее эффективных методических приемов проведения экскурсии;
- б) соблюдение экскурсионного маршрута и продолжительности проведения экскурсии;
- в) определение достоверных источников информации об экскурсионных объектах;
- г) познавательная ценность, научное содержание, воспитательное воздействие, наглядность, достоверность, доступность, качество изложения материала, дифференцированный подход к экскурсантам различных категорий.

Вопрос 15. Необходимость проведения аттестации экскурсоводов (гидов) содержится в:

- а) ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения;
- б) ГОСТ Р 54604 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования;
- в) ГОСТ 32612-2014 Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования;

г) ГОСТ Р 57807-2017 Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам).

Вопрос 16. Основные положения, регламентирующие организацию детского экскурсионного туризма в РФ, изложены в:

а) ГОСТ Р 54604-2011; б)

ГОСТ Р 50690-2000; в) СП

2.5.3157-14;

г) ГОСТ Р 54605-2011.

Вопрос 17. Пакет экскурсионных предложений может включать следующие элементы:

а) обязательные услуги, дополнительные услуги, сервисное обеспечение, товары туристско-экскурсионного назначения;

б) обязательные услуги, дополнительные услуги, товары туристско-экскурсионного назначения;

в) обязательные и дополнительные услуги, товары туристско-экскурсионного назначения;

г) обязательные услуги и товары туристско-экскурсионного назначения.

Вопрос 18. К основным экскурсионным услугам относятся:

а) ряд экскурсий, однотипных по содержанию;

б) ряд разных по тематической направленности экскурсий, объединенных по принципу удовлетворения комплексного интереса потребителей к региону;

в) отдельные экскурсии;

г) «а», «б» и «в».

Вопрос 19. К принципам разработки пакета экскурсионных предложений не относится:

а) максимальное использование конкурентных преимуществ мест и объектов, вовлеченных в осуществление экскурсионной деятельности;

б) обеспечение безопасности и комфортности потребления экскурсионных услуг;

в) достижение экономической выгоды от приобретения пакета экскурсионного предложения в целом по сравнению с приобретением каждой составляющей пакета отдельно;

г) ценовая дифференциация услуг, входящих в пакет экскурсионных предложений.

Вопрос 20. Реестр пакета экскурсионных услуг это:

а) информационная база данных о перечне предлагаемых экскурсий, рекомендуемых дополнительных и сервисных услугах, товарах туристско-экскурсионного назначения;

б) информационная база данных о перечне предлагаемых экскурсий;

в) перечень дополнительных и сервисных услуг, товаров туристско-экскурсионного назначения;

г) информационная база данных, содержащая перечень предлагаемых экскурсии (или блок из нескольких экскурсий) и рекомендуемые к ним дополнительные услуги.

Вопрос 21. Наиболее часто исследование мнения потребителей экскурсионных услуг осуществляется при помощи:

- а) опроса, фокус-группы, интернет-технологий;
- б) опроса участников экскурсий в форме анкетирования;
- в) выявления мнения фокус-группы;
- г) опроса участников экскурсий в форме анкетирования и интернет-технологий.

Вопрос 22. Исследование внешней среды туристско-экскурсионной организации осуществляется в целях:

- а) исследование мнения потребителей экскурсионных услуг;
- б) исследование мнения конкурентов;
- в) выявления уровня конкурентоспособности туристско-экскурсионной организации;
- г) разработки дополнительных экскурсионных услуг и товаров туристско-экскурсионного назначения.

Вопрос 23. Экскурсовод (гид) – это:

- а) лицо, имеющее навыки общения с группами людей;
- б) лицо, имеющее туристское образование;
- в) лицо, обладающее ораторским мастерством;
- г) профессионально подготовленное лицо.

Вопрос 24. В перечень социально-психологических требований к экскурсоводу входят:

- а) ровная, эмоционально не окрашенная форма подачи информации экскурсантам;
- б) не вмешательство в возможные конфликтные ситуации в группе экскурсантов;
- в) стрессоустойчивость;
- г) знание иностранного языка.

Вопрос 25. В работе экскурсовода необходимо знание туристских ресурсов:

- а) России;
- б) только региона, где осуществляется экскурсионная деятельность;
- в) России в целом и особенно региона, где осуществляется экскурсионная деятельность;
- г) мира.

Вопрос 26. В случае возникновения конфликтной ситуации в группе, экскурсовод должен:

- а) остановить проведение экскурсии, разобраться в конфликтной ситуации, сделать замечание лицу, которое не право;
- б) не обращать внимания на конфликт и продолжать экскурсию;
- в) подключить всех экскурсантов к разрешению конфликтной ситуации;
- г) локализовать конфликт и принять меры к наиболее быстрому восстановлению комфортной среды для продолжения экскурсии.

Вопрос 27. Наличие высшего образования у экскурсовода профессиональными требованиями:

- а) не требуется;
- б) требуется, но не всегда;
- в) не требуется, если опыт работы больше 5 лет;
- г) вообще не требуется.

Вопрос 28. Требования к экскурсоводу и гиду-переводчику:

- а) существенно отличаются;
- б) отличаются;
- в) не отличаются.

Вопрос 29. Владение ораторским искусством для экскурсовода:

- а) является необходимым профессиональным требованием;
- б) желательным качеством;
- в) не обязательной характеристикой профессии;
- г) не требуется.

Тест № 2

Вопрос 1. К первому этапу разработки экскурсии относят:

- а) формирование экскурсионного маршрута, подготовка контрольного текста экскурсии, комплектование «портфеля экскурсовода»;
- б) определение цели и темы экскурсии, подбор материалов, объектов экскурсионного показа;
- в) получение разрешения для посещения маршрута разрабатываемой экскурсии;
- г) формирование технологической карты экскурсии, подготовка раздаточного материала экскурсантам, определение стоимости экскурсии.

Вопрос 2. Укажите, какой из вариантов построения экскурсионного маршрута не существует:

- а) хронологический;
- б) графический;
- в) тематический;
- г) тематико-хронологический.

Вопрос 3. Укажите, какой из этапов проектирования экскурсии не существует:

- а) работа над содержанием экскурсии, методикой проведения;
- б) исследование привлекательности темы экскурсии;
- в) информационно - методическое обеспечение экскурсионного продукта;
- г) составление экскурсионного маршрута.

Вопрос 4. Карточка экскурсионного объекта обязательно содержит следующую информацию:

- а) стоимость объекта;
- б) сохранность объекта;
- в) периодичность обновления информации об объекте;
- г) кто из известных лиц посещал этот объект.

Вопрос 5. Укажите, какой из указанных этапов экскурсионного проектирования лишний:

- а) информационно - методическое обеспечение экскурсионного продукта;
- б) формирование группы экскурсантов;
- в) работа над содержанием экскурсии, методикой ее проведения;
- г) составление экскурсионного маршрута.

Вопрос 6. Отбор объектов показа производится с учетом следующих критериев:

- а) повторяемости;
- б) доступности;
- в) рациональности;
- г) разнообразности;
- д) многоплановости.

Вопрос 7. На качество освещения темы влияет количество экскурсионных объектов:

- а) чем больше, тем лучше;
- б) лучше меньше да лучше;
- в) количество объектов вообще не влияет на качество раскрытия темы экскурсии.

Вопрос 8. «Портфель экскурсовода» — это:

- а) деятельность по организации экскурсии;
- б) мероприятия по выбору маршрута;
- в) списки основной и дополнительной литературы;
- г) комплект наглядных пособий.

Вопрос 9. Основными данными карточки (паспорта) объекта являются:

- а) гриф «утверждаю»;
- б) данные об авторах объекта;
- в) сведения о населении района, где расположен объект;
- г) перечень близлежащих экскурсионных объектов.

Вопрос 10. Построение маршрута определяется:

- а) эрудицией экскурсовода;
- б) наличием наглядных пособий;
- в) выбором транспортных средств;
- г) местом расположения объектов.

Вопрос 11. К разработке маршрута предъявляются следующие требования:

- а) радиальное расположение объектов;
- б) обеспечение зрительной основы для раскрытия темы;
- в) наличие торговых точек по продаже сувениров.

Вопрос 12. Задачи объезда (обхода) маршрута — это уточнение:

- а) партнеров;
- б) мероприятий по проведению экскурсии;
- в) основных и резервных точек экскурсионного показа
- г) контингента будущих экскурсантов.

Вопрос 13. Завершающая стадия процесса создания экскурсии это:

- а) сокращение маршрута экскурсии;

- б) дополнение или восстановление недостающих звеньев зрительного ряда;
- в) увеличение количества экскурсионных объектов;
- г) рекламирование экскурсионных объектов посредством дополнительного иллюстративного материала.

Вопрос 14. Методическая разработка — это основной документ экскурсии, который при наличии текста дает право на проведение и оплату экскурсии и представляет собой:

- а) договор между партнерами — туристским предприятием и владельцами транспорта;
- б) трудовое соглашение между туристским предприятием и организатором экскурсии;
- в) договор между экскурсоводом («исполнителем») и туристской организацией («заказчиком»);
- д) рекомендации как провести экскурсию, последовательность и продолжительность демонстрации объектов, указания по ведению экскурсии и применению методических и других подходов.

Вопрос 15. Структура экскурсии состоит из следующих частей:

- а) начала экскурсии, основной части, подведения итогов экскурсии;
- б) вступления, основной части, заключения;
- в) приветствия, ответа на вопросы об организации экскурсии, подведения итогов экскурсии, рекламы других экскурсий;
- г) инструктажа по технике безопасности, основной части, заключения, ответов на вопросы.

Вопрос 16. Все подтемы основной части экскурсии это:

- а) самостоятельные, независимые части излагаемого материала;
- б) логически связанные части единой темы экскурсии, но способствующие решению разных задач;
- в) логически связанные между собой части единой темы, способствующие наиболее полному и последовательному усвоению экскурсии;
- г) отдельные информационные части экскурсии.

Вопрос 17. Количество остановок экскурсионного автобуса и выходов туристов во время проведения основной части экскурсии:

- а) должно быть минимальным, чтобы экскурсанты не отвлекались;
- б) должно быть максимально возможным, чтобы экскурсанты не уставали в автобусе;
- в) должно быть максимально возможным, чтобы экскурсанты могли общаться между собой;
- г) должно быть пропорциональным времени проездов и соответствовать физиологическим требованиям.

Вопрос 18. Роль завершающей части экскурсии:

- а) попрощаться с экскурсантами;
- б) подвести итоги экскурсии, ответить на вопросы, проинформировать о других экскурсиях;
- в) поблагодарить экскурсантов за участие и пригласить на другие экскурсии;

г) кратко повторить содержание экскурсионной программы.

Вопрос 19. Путевая экскурсионная информация используется:

а) во всех видах экскурсий;

б) преимущественно в загородных экскурсиях и экскурсиях на транспорте;

в) только при проведении экскурсий на транспортных средствах;

г) только при проведении экскурсий для детей.

Вопрос 20. Отличий путевой экскурсионной информации от экскурсий:

а) нет;

б) есть, но они не существенны;

в) есть и они значительны;

г) есть, они заключаются в первичности показа.

Вопрос 21. Основными видами путевой экскурсионной информации являются:

а) информационно-аналитическая и нормативно-правовая информация;

б) обзорно-справочная и тематическая информация;

в) географическая, историческая, библиографическая, искусствоведческая информация;

г) архивная и документальная информация.

Вопрос 22. При подготовке материала для путевой информации не требуется:

а) методическая разработка текста информации;

б) составление индивидуального текста экскурсовода;

в) комплектование «портфеля экскурсовода»;

г) составление библиографии.

Вопрос 23. Термин «проведение экскурсии» является:

а) самостоятельным и не связанным с другими понятием;

б) частью понятия «экскурсионная методика»;

в) частью понятия «экскурсионная услуга»;

г) частью понятия «услуги экскурсовода».

Вопрос 24. К основным задачам методики проведения экскурсии относятся:

а) определение основных и дополнительных объектов показа;

б) установление прочных контактов с экскурсионной группой,

закрепление устойчивого внимания экскурсантов к объектам показа и рассказу экскурсовода;

в) определение оптимального по продолжительности и безопасности экскурсионного маршрута;

г) помощи экскурсантам в получении наиболее полного представления об объектах показа и содействии прочному усвоению содержания экскурсии.

Вопрос 25. Экскурсовод около объекта показа может располагаться по отношению к группе:

а) лицом;

б) вполоборота;

в) произвольно;

г) ответы «а» и «б».

Вопрос 26. Экскурсовод около объекта показа располагается:

- а) между объектом и группой;
- б) произвольно;
- в) позади группы;
- г) позади объекта показа, чтобы не мешать группе.

Вопрос 27. Методика проведения экскурсии включает следующие основные части:

- а) методические приемы анализа состава группы экскурсантов и уровня их подготовки;
- б) предварительный осмотр, экскурсионный анализ, показ наглядных пособий;
- в) описание, объяснение, комментарии, логические переходы;
- г) методические приемы показа и методические приемы рассказа.

Вопрос 28. К методическим приемам показа не относятся:

- а) предварительный осмотр объекта;
- б) экскурсионный анализ;
- в) прием абстрагирования;
- г) экскурсионная справка.

Вопрос 29. К методическим приемам рассказа не относятся:

- а) показ наглядных пособий;
- б) описание;
- в) комментариев;
- г) литературный монтаж.

Вопрос 30. Логические переходы в тексте не могут быть в форме:

- а) вывода;
- б) обобщения;
- в) сравнения;
- г) информации о продолжительности остановки экскурсионного автобуса.

Вопрос 31. Содержание экскурсионной информации и методика ее преподнесения:

- а) не должны меняться в зависимости от состава группы экскурсантов;
- б) должны меняться в зависимости от состава группы экскурсантов;
- в) вообще не должны меняться;
- г) должны меняться в зависимости от уровня подготовки экскурсовода.

Вопрос 32. Допускается ли использование экскурсоводом во время экскурсии информационных карточек:

- а) да, всегда;
- б) да, при определенных ситуациях;
- в) не желательно;
- г) запрещается.

Вопрос 33. Методики экскурсионного показа и рассказа:

- а) вообще не связаны между собой;
- б) иногда могут быть взаимосвязаны;
- в) уровень их взаимосвязи определяется типом экскурсии;
- г) тесно взаимосвязаны.

Вопрос 34. К специальным приемам в ходе экскурсии относятся:

- а) цитирование литературного произведения;
- б) описание объекта показа;
- в) участие экскурсантов в народном гулянии;
- г) демонстрация объекта экскурсионного показа.

Вопрос 35. Использование в экскурсии элементов ритуала является:

- а) особым (специальным) экскурсионным приемом;
- б) просто частью экскурсионной программы;
- в) формой развлечения экскурсантов.

Вопрос 36. Проведение аттестации экскурсоводов в РФ является:

- а) требованием нормативно-правовых актов;
- б) требованием работодателей;
- в) требованием потребителей экскурсионных услуг;
- г) требованием времени.

Вопрос 37. К особенностям организации экскурсионного обслуживания детей относятся:

- а) выраженная социальная направленность процесса обслуживания;
- б) выраженная коммерческая направленность процесса обслуживания;
- в) учет возрастной дифференциации экскурсантов;
- г) наличие специфических требований к организации экскурсионной деятельности.

Вопрос 38. Экскурсионные программы для детей должны быть:

- а) познавательны;
- б) научны;
- в) содержать рекламные предложения;
- г) способствовать пропаганде здорового образа жизни, развитию интернационального и патриотического воспитания.

Критерии оценки теста

- 100-86 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил более чем на 85% вопросов теста;
- 85-76 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил на 75 – 85% вопросов теста;
- 75-61 балл выставляется студенту, если студент правильно ответил на 61 – 75% вопросов теста;
- 60-50 баллов выставляется студенту, если студент правильно ответил менее чем на 61 % вопросов теста.

Вопросы к экзамену

1. Экскурсионное дело в системе индустрии гостеприимства
2. Экскурсия - определение, признаки, функции
3. Этапы развития экскурсионного дела в РФ.
4. Экскурсионная деятельность в Приморье, история и современное состояние
5. Основные элементы экскурсии и их особенности
6. Понятие функций экскурсии.
7. Значение классификации экскурсий
8. Особенности многоплановой экскурсии
9. Охарактеризуйте пешеходные экскурсии. В чем их преимущество?
10. Основное отличие городской экскурсии от музейной экскурсии
11. Структура и композиция экскурсии
12. Тематика экскурсий. Значение темы экскурсии.
13. Классификация экскурсионных объектов
14. Критерии отбора экскурсионных объектов, паспорт объекта
15. Типы построения экскурсионного маршрута. Требования к экскурсионному маршруту
16. Роль логических переходов в экскурсии. Виды логических переходов
17. Что включает в себя «портфель экскурсовода»
18. Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии
19. Путевая информация (особенности, виды)
21. Технология разработки экскурсионного маршрута.
22. Документационное обеспечение экскурсионного маршрута.
Технологическая карта экскурсии
20. Особенности подготовки и проведения обзорной экскурсии.
21. Методика разработки многоплановой обзорной экскурсии
22. Краеведческие материалы в экскурсии
23. Экскурсовод, требования к профессии
24. Методические приемы показа в экскурсии
25. Методические приемы рассказа в экскурсии

26. Сочетание показа объектов и рассказа о них на экскурсии
27. В чем заключаются основные задачи методических приемов?
28. Техника ведения экскурсии
29. Приемы активизации внимания на экскурсии
30. Особенности проведения экскурсий для детской и взрослой групп
31. Особенности подготовки и проведения музейной экскурсии
32. Роль организационных мероприятий в повышении качества экскурсионного обслуживания.
33. Структура экскурсионных учреждений и их деятельность
34. Работа методического отдела экскурсионного учреждения
35. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию
36. Условия повышения эффективности экскурсионного обслуживания
37. Управление качеством экскурсионного обслуживания
38. Реклама турпродукта – экскурсии. Продвижение экскурсионного продукта
39. Программирование экскурсионной деятельности
40. Методика создания программы экскурсионного обслуживания
41. Документационное обеспечение экскурсионного маршрута
42. Перспективы развития экскурсионного дела во Владивостоке
43. Рейтинг действующих экскурсионных маршрутов во Владивостоке.
44. Разработка экскурсионных программ для въездного туризма (с учетом особенностей различных национальных групп)
45. Особенности разработки, организации и проведения экскурсий для детской аудитории
46. Права и обязанности экскурсанта на экскурсионном маршруте
47. Основные документы, необходимые для проведения экскурсии

**Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания
результатов освоения дисциплины**

Текущая аттестация студентов. Текущая аттестация студентов по дисциплине «Организация экскурсионной деятельности» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной.

Текущая аттестация по дисциплине «Организация экскурсионной деятельности» проводится в форме контрольных мероприятий (собеседование, выполнение тестов, написание проектов) по оцениванию фактических результатов обучения студентов и осуществляется ведущим преподавателем.

Объектами оценивания выступают:

- учебная дисциплина (активность на занятиях, своевременность выполнения различных видов заданий, посещаемость всех видов занятий по аттестуемой дисциплине);
- степень усвоения теоретических знаний (собеседование);
- уровень овладения практическими умениями и навыками по всем видам учебной работы (выполнение практических заданий, тестов);
- результаты самостоятельной работы (написание проектов).

Промежуточная аттестация студентов. Промежуточная аттестация студентов по дисциплине «Организация экскурсионной деятельности» проводится в соответствии с локальными нормативными актами ДВФУ и является обязательной. По дисциплине «Организация экскурсионной деятельности» предусмотрен экзамен в виде собеседования.

Краткая характеристика процедуры применения используемого оценочного средства. В результате посещения лекций, практических занятий студент последовательно осваивает материалы дисциплины и изучает ответы на вопросы к экзамену, представленные в структурном элементе ФОС IV.1. В ходе промежуточной аттестации студент готовит индивидуальное творческое зачетное задание (индивидуальное творческое зачетное задание размещено в структурном элементе ФОС IV.2). Критерии оценки студента на экзамене представлены в структурном элементе ФОС

IV.3. Критерии оценки текущей аттестации – контрольная проверка знаний (устный опрос, тест) представлены в структурном элементе ФОС V.

**Критерии оценки студента на экзамене по дисциплине
«Организация экскурсионной деятельности»
(промежуточная аттестация – экзамен)**

Баллы (рейтинго вой оценки)	Оценка экзамена (стандартная)	Требования к сформированным компетенциям
100–86	<i>«отлично»</i>	Оценка «отлично» выставляется бакалавру, 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 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.
85–76	<i>«хорошо»</i>	Оценка «хорошо» выставляется бакалавру, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.
75–61	<i>«удовлетворительно»</i>	Оценка «удовлетворительно» выставляется бакалавру, если он имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ.
60–50	<i>«неудовлетворительно»</i>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется бакалавру, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» ставится магистрантам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

