

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

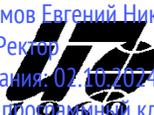
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 02.10.2024 11:41:43

Уникальный провайдерский ключ:

c379adf0ad4f91cbbf100b74c3323cc41cc52543



Образовательное частное учреждение высшего образования  
**«Российская международная академия туризма»**

Факультет менеджмента туризма  
Кафедра туризма и гостиничного дела

Принято Ученым Советом  
29 июня 2024 г.  
Протокол № 02-06-02

УТВЕРЖДАЮ  
Первый проректор  
В.Ю. Питюков  
25 июня 2024 г.

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«Технологии и организация экскурсионных услуг»**

по направлению подготовки 43.03.02 Туризм  
квалификация (степень) выпускника – бакалавр  
**Б1.В.03**

Рассмотрено и одобрено  
на заседании кафедры  
24 мая 2024 г., протокол №09

Разработчик: Бгатов А.П., к.и.н.,  
доцент, доцент кафедры туризма  
и гостиничного дела  
Рецензент: Русаков А.В.,  
заместитель генерального  
директора ООО «Туроператор  
Дельфин»

Химки 2024

## 1. Цели и задачи дисциплины

*Цель дисциплины* – формирование у обучающихся универсальных компетенций ПК-3, ПК-8 средствами дисциплины «Технологии и организация экскурсионных услуг».

Задачи дисциплины:

- способствовать формированию теоретических знаний в области экскурсионного дела;
- развивать у обучающихся знания организации экскурсионной деятельности;
- способствовать овладению студентами умений и навыков создания новых экскурсий и экскурсионных программ.

## 2. Перечень формируемых компетенций и индикаторов их достижения, соотнесенные с результатами обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, представленных в компетентностной карте дисциплины в соответствии с ФГОС ВО, компетентностной моделью выпускника, определенной вузом и представленной в ОПОП, и содержанием дисциплины (модуля):

Категория компетенций	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Проектная деятельность	<b>ПК-3</b> Способен разрабатывать экскурсионные программы для экскурсионных групп и индивидуальных туристов	<b>ПК-3.1</b> Осуществляет процесс разработки различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ <b>ПК-3.2</b> Использует технологию разработки различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ <b>ПК-3.3</b> Оформляет экскурсионную документацию, организует деятельность по разработке различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ	Знает объективные тенденции политического, экономического и социального развития стран мира, методы получения информации о природных, социальных и экономических особенностях развития стран мира и особенностях развития туризма, природных и историко-культурных объектах культурно-исторического и природного наследия мира, технологию разработки экскурсионных маршрутов и программ с учетом потребностей экскурсионных групп и индивидуальных туристов.  Умеет использовать методы получения статистической информации и ее обобщения; технологию разработки различных экскурсионных маршрутов и программ, методы проектирования экскурсионных программ; разрабатывать туристские маршруты с использованием имеющихся в стране туристско-рекреационных ресурсов.  Владеет навыками сбора, анализа и

			обработки научно-технической информации, разработки экскурсионных программ и маршрутов, оформления экскурсионной документации, организации деятельности по разработке различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ.
Сервис	<b>ПК-8</b> Способен к проведению экскурсий с использованием приемов информационно-экскурсионной работы	<b>ПК-8.1</b> Выбирает и применяет методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии с учетом соблюдения техники безопасности <b>ПК-8.2</b> Комплекдует и использует «портфель экскурсовода» <b>ПК-8.3</b> Способен разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах	Знает методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, принципы подачи информации при проведении экскурсий  Умеет комплектовать «портфель экскурсовода», использовать дифференцированный подход при организации экскурсионного обслуживания  Владеет технологиями организации экскурсионного обслуживания разных категорий российских и иностранных потребителей экскурсионного продукта

### 3. Место дисциплины в структуре ОПОП и этапы формирования компетенций

Дисциплина «Технологии и организация экскурсионных услуг» относится к дисциплинам части ОПОП, формируемой участниками образовательных отношений. Компетенции, формируемые дисциплиной «Технологии и организация экскурсионных услуг», также формируются и на других этапах в соответствии с учебным планом.

### 4. Объем дисциплины и виды учебной работы

#### 4.1. Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	-
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	40	40	-
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	12	12	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	24	24	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	2	-
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры	
		4	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	2	-
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	104	104	-
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	70	70	-
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	34	34	-
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)</b>	экзамен	экзамен	-
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	144	144	-
<b>зачетные единицы</b>	4	4	-

#### 4.2. Заочная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Курс 5	
		ЗС	ЛС
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:</b>	16	12	4
занятия лекционного типа (ЗЛТ)	6	6	-
лабораторные работы (ЗСТ (ЛР))	-	-	-
практические занятия (ЗСТ ПР)	6	6	-
групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	2	-	2
групповые консультации по подготовке курсового проекта (работы)	-	-	-
контактная работа при проведении промежуточной аттестации (в том числе при оценивании результатов курсового проектирования (выполнения курсовых работ) (ПА конт)	2	-	2
<b>Самостоятельная работа обучающегося (СРО), в том числе</b>	128	60	68
СРуз - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к учебным занятиям и курсовым проектам (работам)	119	60	59
СРпа - самостоятельная работа обучающегося при подготовке к промежуточной аттестации	9	-	9
<b>Форма промежуточной аттестации (экзамен, зачет с оценкой, зачет)</b>	экзамен		
<b>Общая трудоемкость дисциплины: часы</b>	144	72	72
<b>зачетные единицы</b>	4	2	2

#### 5. Содержание дисциплины

## 5.1. Содержание разделов и тем дисциплины

### Раздел 1. Основы экскурсионного дела

Развитие экскурсионного дела. Влияние отечественной культуры на развитие экскурсионного дела в России. Этапы развития экскурсионного дела. Создание первых объектов массового туристско-экскурсионного посещения в России. Первые организационные формы экскурсионной работы в России в XVII-XIX вв. Экскурсионная работа в первой половине XX века. Экскурсионная работа в 20-е – 30-е годы. Развитие экскурсионного дела в послевоенный период и вплоть до конца 80-х годов прошлого столетия.

Понятие «экскурсионная деятельность». Основные понятия экскурсионной деятельности. Экскурсионная деятельность в современный период. Её место в сфере туристского бизнеса.

Организации, занимающиеся экскурсионным обслуживанием населения. Современное состояние рынка экскурсионных услуг в России. Проблемы развития экскурсионной деятельности и пути их решения на современном этапе.

Объективные тенденции политического, экономического и социального развития стран мира.

### Раздел 2. Технология разработки экскурсий

Понятие «экскурсия». Роль экскурсии в туристской деятельности. Сущность, функции и признаки экскурсии. Содержание экскурсии. Классификация экскурсий. Требования к экскурсии. Экскурсионная тематика. Экскурсионный процесс, его содержание.

Маркетинговые исследования для разработки экскурсии. Этапы разработки экскурсии: определение целей и задач, выбор темы, отбор источников информации, подбор литературных и других источников и их изучение, отбор и изучение экскурсионных объектов, разработка экскурсионного маршрута, подготовка текста и портфеля экскурсовода, выбор методов проведения экскурсии и пр.

Экскурсионные объекты и их характеристика. Классификация экскурсионных объектов. Недвижимые объекты (памятники архитектуры, сады и парки, скульптурные памятники и т.д). Движимые объекты (экспонаты музеев и выставочных залов). Классификация экскурсионных объектов: по содержанию, по функциональному назначению, по степени популярности, по объему информации, по степени сохранности. Экскурсионный маршрут: виды, особенности разработки. Требования к экскурсионному маршруту. Содержание «портфеля экскурсовода», его использование. Составление контрольного и индивидуального текста. Подготовка документации экскурсии (карточки объектов, контрольный текст, схема маршрута, методическая разработка и пр.).

Методы получения информации о природных, социальных и экономических особенностях развития стран мира и особенностях развития туризма, природных и историко-культурных объектах культурно-исторического и природного наследия мира.

### Раздел 3. Разработка экскурсионных программ

Программный подход к экскурсионному обслуживанию. Понятие «экскурсионная программа» и ее содержание. Виды экскурсионных программ. Мотивация экскурсантов, на основе которой разрабатываются экскурсионные программы. Изучение мотивов экскурсантов для обеспечения соответствия спроса и предложения на туристско-экскурсионном рынке.

Маркетинговые исследования для разработки экскурсионной программы. Подбор услуг для программы. Технология составления экскурсионных программ с учетом: содержания, места проведения экскурсии, различных транспортных средств, разных категорий потребителей (экскурсионных групп и индивидуальных туристов) и пр.

#### Раздел 4. Методика и техника проведения экскурсий

Сущность показа и рассказа в экскурсионном процессе. Особенности показа и рассказа на экскурсии. Сочетание показа и рассказа. Методические приемы проведения экскурсии. Приемы показа и рассказа. Выбор и использование приемов показа и рассказа. Техника проведения экскурсии.

Роль экскурсовода в экскурсионном процессе. Экскурсовод, его личностные и профессиональные качества. Требования к экскурсоводу. Формирование личности экскурсовода. Экскурсоводческое мастерство: знания, умения и навыки. Элементы психологии в работе экскурсовода. Логика и её требования в экскурсионной деятельности. Техника работы экскурсовода. Речь и внеречевые средства общения экскурсовода с группой. Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах. Разрешение конфликтных ситуаций.

Дифференцированный подход при проведении экскурсии Особенности проведения экскурсий для детских, молодежных групп, для иностранцев, экскурсантов с ограниченными возможностями и пр. Совершенствование навыков проведения экскурсии.

Методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, принципы подачи информации при проведении экскурсий.

#### Раздел 5. Организация обслуживания экскурсантов и туристов

Деятельность экскурсионных предприятий и экскурсионных отделов турфирм: маркетинговая деятельность, разработка экскурсий, расчет стоимости экскурсий, заключение договоров с предприятиями, предоставляющими услуги экскурсантам и туристам – транспортные предприятия, музеи, предприятия питания и пр. Экскурсионное обслуживание туристов. Деятельность по продвижению и сбыту экскурсионных услуг на рынок: реклама не рекламные методы продвижения. Контроль над предоставлением обслуживания. Методическое обеспечение экскурсионного обслуживания экскурсантов и туристов.

Методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, принципы подачи информации при проведении экскурсий.

### 5.2. Разделы дисциплин и виды занятий

#### 5.2.1. Очная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/П А	
1. Основы экскурсионного дела	ПК-3	18	4	2	-	2	-	14
2. Технология разработки экскурсий	ПК-3	22	8	2	-	6	-	14
3. Разработка экскурсионных программ	ПК-3	20	6	2	-	4	-	14
4. Методика и техника проведения экскурсий	ПК-8	24	10	4	-	6	-	14

5. Организация обслуживания экскурсантов и туристов	ПК-8	22	8	2	-	6	-	14
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-3 ПК-8	2	2	-	-	-	2	-
Форма промежуточной аттестации (экзамен)	ПК-3 ПК-8	36	2	-	-	-	2	34
Всего часов		144	41	12	-	24	4	104

### 5.2.2. Заочная форма обучения

Наименование разделов и тем дисциплины	Формируемая компетенция	Всего часов	Контактная работа с обучающимися (час.)					СРО
			Итого	в том числе				
				ЗЛТ	ЗСТ (ЛР)	ЗСТ (ПР)	ГК/ПА	
1. Основы экскурсионного дела	ПК-3	24	-	-	-	-	-	24
2. Технология разработки экскурсий	ПК-3	28	4	2	-	2	-	24
3. Разработка экскурсионных программ	ПК-3	26	2	1	-	1	-	24
4. Методика и техника проведения экскурсий	ПК-8	29	4	2	-	2	-	25
5. Организация обслуживания экскурсантов и туристов	ПК-8	24	2	1	-	1	-	22
Групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации) (ГК)	ПК-3 ПК-8	2	2	-	-	-	2	-
Форма промежуточной аттестации (экзамен)	ПК-3 ПК-8	11	2	-	-	-	2	9
Всего часов		144	16	6	-	6	4	128

### 6. Контактная и самостоятельная работа обучающихся

Контактная работа при проведении учебных занятий по дисциплинам (модулям)

включает в себя: занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся) и (или) занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия), и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающихся с педагогическими работниками РМАТ и (или) лицами, привлекаемыми РМАТ к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации).

Занятия лекционного типа проводятся в соответствии с объемом и содержанием, представленным в таблице раздела 5.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая при необходимости проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, содержание дисциплины (модуля) составлено на основе результатов научных исследований, проводимых РМАТ, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

### **6.1. Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы и др.)**

#### **Тема 1. Основы экскурсионного дела**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знаний основных понятий экскурсионного дела, развития экскурсионной деятельности.

**Компетенция:** ПК-3 Способен разрабатывать экскурсионные программы для экскурсионных групп и индивидуальных туристов.

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** презентация.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** изучение развития экскурсионного дела, основных понятий экскурсионной деятельности в целях формирования общего понимания экскурсионной деятельности её места в туризме.

**Темы презентаций:**

1. История развития экскурсионной деятельности.
2. Факторы, влияющие на развитие экскурсионного дела в России.
3. Современное состояние экскурсионной деятельности в России.
4. Экскурсионная деятельность в музеях и туристских предприятиях.
5. Развитие инноваций в экскурсионной деятельности.
6. Объективные тенденции политического, экономического и социального развития стран мира.

#### **Тема 2. Технология разработки экскурсий**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых знание технологии разработки экскурсии, умение к подготовке новой экскурсии, подбору необходимой для этого информации.

**Компетенция:** ПК-3 Способен разрабатывать экскурсионные программы для экскурсионных групп и индивидуальных туристов.

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия, групповой проект.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** формирование новой экскурсии с учетом потребностей различных категорий экскурсантов и туристов индивидуальных и

групповых.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Виды экскурсий. Виртуальные экскурсии как одно из перспективных направлений современности.
2. Назовите и охарактеризуйте этапы разработки экскурсии.
3. По какому принципу следует выбирать экскурсионные объекты?
4. Правила разработки экскурсионного маршрута.
5. Разработка текста (контрольного и индивидуального) экскурсии.
6. Методы получения информации о природных, социальных и экономических особенностях развития стран мира и особенностях развития туризма, природных и историко-культурных объектах культурно-исторического и природного наследия мира.

Выполнение группового проекта.

### **Тема 3. Разработка экскурсионных программ**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых умение формирований экскурсионных программ для различных категорий потребителей, для экскурсионных групп и индивидуальных туристов.

**Компетенция:** ПК-3 Способен разрабатывать экскурсионные программы для экскурсионных групп и индивидуальных туристов.

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия, групповой проект.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** понятие экскурсионного программирования, особенностей формирования программ для рынка экскурсионных услуг с учетом потребностей рынка и категории экскурсантов и туристов.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Понятие «экскурсионная программа», её содержание.
2. Виды экскурсионных программ.
3. Роль маркетинговых исследований при разработке экскурсионных программ.
4. Факторы, влияющие на разработку экскурсионных программ.
5. Роль анимация в экскурсионном обслуживании.
6. Технология составления экскурсионных программ с учетом: содержания, места проведения экскурсии, различных транспортных средств, разных категорий потребителей (экскурсионных групп и индивидуальных туристов) и пр.

Выполнение группового проекта.

### **Тема 4. Методика и техника проведения экскурсий**

**Цель занятия:** формировать у обучаемых умение проведения экскурсий, применение дифференцированного подхода при обслуживании экскурсантов и туристов.

**Компетенция:** ПК-8 Способен к проведению экскурсий с использованием приемов информационно-экскурсионной работы.

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия, групповой проект.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** использование методов показа и рассказа при проведении экскурсий для разных категорий потребителей.

*Вопросы для обсуждения:*

1. Методика проведения экскурсии, пути её совершенствования.
2. Роль показа и рассказа в экскурсионном процессе.

3. Методические приемы показа и рассказа.
4. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.
5. Техника проведения экскурсии.
6. Возникновение конфликтных ситуаций на экскурсионных маршрутах.
7. Методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, принципы подачи информации при проведении экскурсий.

Выполнение группового проекта.

### **Тема 5. Организация обслуживания экскурсантов и туристов**

**Цель занятия:** формирование у обучаемых знание организации обслуживания туристов и экскурсантов разных категорий на экскурсионных маршрутах.

**Компетенция:** ПК-8 Способен к проведению экскурсий с использованием приемов информационно-экскурсионной работы.

**Тип занятия:** семинар.

**Форма проведения:** дискуссия, групповой проект.

**Основная тема (либо проблема) для обсуждения:** организация обслуживания экскурсантов и туристов во время экскурсии с учетом вида экскурсии и категории потребителей: предоставление перевозки, питания, развлечения и пр.

**Вопросы для обсуждения:**

1. Деятельности предприятий, занимающихся экскурсионным обслуживанием.
2. Договоры, заключаемые с поставщиками услуг при организации экскурсионного обслуживания.
3. Факторы, которые следует учитывать при организации экскурсионного обслуживания.
4. Продвижение экскурсий и экскурсионных программ на рынок.
5. Методическое обеспечение экскурсионного обслуживания.
6. Обслуживание различных категорий экскурсантов и туристов.
7. Методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, принципы подачи информации при проведении экскурсий.

Выполнение группового проекта.

## **6.2. Самостоятельная работа обучающихся**

### **1. Основы экскурсионного дела**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

**Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. История развития экскурсионной деятельности.
2. Факторы, влияющие на развитие экскурсионного дела в России.
3. Современное состояние экскурсионной деятельности в России.
4. Экскурсионная деятельность в музеях и туристских предприятиях.
5. Развитие инноваций в экскурсионной деятельности.
6. Объективные тенденции политического, экономического и социального развития стран мира.

### **2. Технология разработки экскурсий**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

**Вопросы подготовки к дискуссии:**

1. Виды экскурсий. Виртуальные экскурсии как одно из перспективных направлений современности.
2. Назовите и охарактеризуйте этапы разработки экскурсии.
3. По какому принципу следует выбирать экскурсионные объекты?
4. Правила разработки экскурсионного маршрута.
5. Разработка текста (контрольного и индивидуального) экскурсии.
6. Методы получения информации о природных, социальных и экономических особенностях развития стран мира и особенностях развития туризма, природных и историко-культурных объектах культурно-исторического и природного наследия мира.

*Подготовка к выполнению группового проекта на выявление уровня сформированности умений использовать методы получения статистической информации и ее обобщения; технологию разработки различных экскурсионных маршрутов и программ, методы проектирования экскурсионных программ; разрабатывать туристские маршруты с использованием имеющихся в стране туристско-рекреационных ресурсов, используя различные источники, в том числе ресурсы Интернета подготовить материал по выбранной для новой экскурсии теме, подобрать объекты, сформировать маршрут экскурсии.*

### **3. Разработка экскурсионных программ**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Понятие «экскурсионная программа», её содержание.
2. Виды экскурсионных программ.
3. Роль маркетинговых исследований при разработке экскурсионных программ.
4. Факторы, влияющие на разработку экскурсионных программ.
5. Роль анимация в экскурсионном обслуживании.
6. Технология составления экскурсионных программ с учетом: содержания, места проведения экскурсии, различных транспортных средств, разных категорий потребителей (экскурсионных групп и индивидуальных туристов) и пр.

*Подготовка к выполнению группового проекта на выявление уровня сформированности умений использовать методы получения статистической информации и ее обобщения; технологию разработки различных экскурсионных маршрутов и программ, методы проектирования экскурсионных программ; разрабатывать туристские маршруты с использованием имеющихся в стране туристско-рекреационных ресурсов*

### **4. Методика и техника проведения экскурсий**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, выполнение самостоятельной практической работы, подготовка к семинарскому занятию.

*Вопросы для подготовки к дискуссии:*

1. Методика проведения экскурсии, пути её совершенствования.
2. Роль показа и рассказа в экскурсионном процессе.
3. Методические приемы показа и рассказа.
4. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.
5. Техника проведения экскурсии.
6. Возникновение конфликтных ситуаций на экскурсионных маршрутах.
7. Методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, принципы подачи информации при проведении экскурсий.

*Подготовка к выполнению группового проекта на выявление уровня сформированности умений комплектовать «портфель экскурсовода», использовать дифференцированный подход при организации экскурсионного обслуживания*

### **5. Организация обслуживания экскурсантов и туристов**

**Вид работы:** изучение литературы по теме, подготовка к семинарскому занятию.

**Вопросы для подготовки к дискуссии:**

1. Деятельности предприятий, занимающихся экскурсионным обслуживанием.
2. Договоры, заключаемые с поставщиками услуг при организации экскурсионного обслуживания.
3. Факторы, которые следует учитывать при организации экскурсионного обслуживания.
4. Продвижение экскурсий и экскурсионных программ на рынок.
5. Методическое обеспечение экскурсионного обслуживания.
6. Обслуживание различных категорий экскурсантов и туристов.
7. Методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, принципы подачи информации при проведении экскурсий.

#### **6.3. Методические рекомендации по самостоятельной работе обучающихся и подготовке к промежуточной аттестации**

Методические рекомендации по самостоятельной работе составлены с целью оптимизации процесса освоения обучающимися учебного материала.

Самостоятельная работа обучающегося направлена на углубленное изучение разделов и тем рабочей программы и предполагает изучение литературных источников, выполнение домашних заданий и контрольных работ, проведение исследований разного характера. Работа основывается на анализе материалов, публикуемых в интернете, а также реальных фактов, личных наблюдений.

Самостоятельная работа обучающегося над усвоением материала по дисциплине может выполняться в читальном зале РМАТ, специально отведенных для самостоятельной работы помещениях, посредством использования электронной библиотеки и ЭИОС РМАТ.

Содержание и количество самостоятельной работы обучающегося определяется учебным планом, методическими материалами и указаниями преподавателя.

Также самостоятельная работа включает подготовку и анализ материалов по темам пропущенных занятий.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время включает:

- работу с лекционным материалом, предусматривающую проработку конспекта лекций;
- изучение учебной и научной литературы;
- поиск (подбор) и обзор литературы, электронных источников информации по индивидуально заданной проблеме курса, написание доклада, исследовательской работы по заданной проблеме;
- выполнение задания по пропущенной или плохо усвоенной теме;
- подготовку к практическим занятиям;
- подготовка к промежуточной аттестации.

В зависимости от выбранных видов самостоятельной работы студенты самостоятельно

планируют время на их выполнение. Предлагается равномерно распределить изучение тем дисциплины.

## 7. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств по дисциплине разработан в соответствии с Методическими рекомендациями и является составной частью ОПОП.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

### 8.1. Основная литература

1. Маслак, Е. Н. Музейный менеджмент : учебное пособие : [16+] / Е. Н. Маслак ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Южный федеральный университет, 2020. – 104 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=612233>
2. Седова, Н. А. Проектирование экскурсионных услуг : учебное пособие : [16+] / Н. А. Седова ; Омский государственный технический университет. – Омск : Омский государственный технический университет (ОмГТУ), 2020. – 81 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=683254>
3. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14348-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516223>
4. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518582>

### 8.2. Дополнительная литература

1. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. – Минск : РИПО, 2020. – 297 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=599728>
2. Новолодская, Г. И. Туроператорская и турагентская деятельность : учебное пособие : [16+] / Г. И. Новолодская, Н. Н. Тушемилова ; Байкальский государственный университет. – Иркутск : Байкальский государственный университет, 2021. – 278 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=611141>
3. Памятники всемирного природного и культурного наследия России в системе туризма : учебник : [16+] / А. С. Баранов, Е. И. Богданов, Н. О. Верещагина, И. Г. Филиппова ; под ред. Е. И. Богданова. – Изд. 2-е, доп. и перераб. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. – 312 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=572463>
4. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для вузов / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 127 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-11353-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518228>

## **9. Обновляемые современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

### **9.1. Обновляемые современные профессиональные базы данных**

1. <https://welcomezone.ru> - Профессиональная база данных в сфере гостеприимства;
2. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> – Официальный сайт Министерства экономического развития, раздел «Туризм»;
3. <https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm> - Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики, раздел «Туризм»;
4. <https://rosstat.gov.ru/ps/tourism/> - Статистика туризма в России (Росстат);
5. <https://russpass.ru> – Цифровая экосистема в туризме (Набор услуг для планирования путешествий по России и участников туристской отрасли);
6. <https://fsa.gov.ru/use-of-technology/elektronnye-reestry> - Реестры объектов туристской индустрии Федеральной службы по аккредитации;
7. <https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm> - Реестры в туризме Министерства экономического развития;
8. <https://национальныепроекты.пф/projects/turizm> - Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства»;
9. <https://www.rst.gov.ru> – Официальный сайт Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии;
10. <http://www.rostourunion.ru/> - официальный сайт отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма;
11. <https://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2023-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma> - Национальные стандарты в сфере туризма;
12. <https://russia.travel> - Информационный портал о туризме в России;
13. <https://www.unwto.org/ru> - Официальный сайт Всемирной туристской организации;
14. <https://туризм.пф> - Официальный сайт Корпорации «Туризм.пф»;
15. <https://www.tourdom.ru> - Профессиональный портал о туризме;
16. <https://profi.travel> - Профессиональный портал о туризме «Profi Travel»;
17. <https://tonkosti.ru> - Портал «Тонкости туризма»;
18. <https://www.tourdom.ru/hotline> - Электронный журнал «Горячая линия. Туризм»;
19. <https://hospitalityguide.ru> - Hospitality Guide - Деловой портал об индустрии гостеприимства;
20. <https://www.frontdesk.ru> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса;
21. <https://hoteliernews.ru> - Информационный портал о гостиничном бизнесе;
22. <https://www.atorus.ru> - Официальный сайт Ассоциации туроператоров России;
23. <https://agipe.ru> - Официальный сайт Ассоциации гидв-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров;
24. <https://www.tourismsafety.ru> - Официальный сайт Ассоциации "Безопасность туризма";
25. <https://ocig.ru> - Официальный сайт Общероссийского союза индустрии гостеприимства;
26. <https://rha.ru> - Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации;

27. <https://favt.gov.ru> - Официальный сайт Федерального агентства воздушного транспорта (Росавиация);
28. <https://mintrans.gov.ru> - Официальный сайт Министерства транспорта РФ;
29. <https://customs.gov.ru> - Официальный сайт Федеральной таможенной службы;
30. <https://culture.gov.ru> - Официальный сайт Министерства культуры РФ;
31. <https://www.mid.ru> - Официальный сайт Министерства иностранных дел РФ;
32. <https://www.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор);
33. <https://cgon.rospotrebnadzor.ru> - Официальный сайт Центра гигиенического образования населения Роспотребнадзора;
34. <https://dreamchef.ru> - Официальный сайт Национальной ассоциации кулинаров России;
35. <https://chefs.expert> - Профессионально-информационный портал гильдии шеф-поваров;
36. <https://guide.michelin.com/en/restaurants/russian> - Гид Мишлен Россия;
37. <https://rusnka.ru> - Официальный сайт Национальной курортной ассоциации;
38. <https://www.iata.org> - Официальный сайт Международной ассоциации воздушного транспорта (IATA)
39. <https://www.icao.int> - Официальный сайт Международной организации гражданской авиации (ICAO);
40. <https://www.femteconline.org> - Официальный сайт Всемирной федерации водолечения и климатолечения (FEMTEC);
41. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/ru> - Цели в области устойчивого развития;
42. <https://sdgs.un.org/ru/topics/sustainable-tourism> - Официальный сайт Департамента по экономическим и социальным вопросам ООН (Устойчивый туризм);
43. <http://www.oits-isto.org> - Официальный сайт Международной организации социального туризма (OITS);
44. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
45. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных Web of Science;
46. <https://www.sciencealert.com> - Science Alert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. Science Alert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
47. <https://sciencepublishinggroup.com> - Science Publishing Group электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

## **9.2. Обновляемые информационные справочные системы**

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru/>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/>.

**10. Обновляемый комплект лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

1. Microsoft Office. Интегрированный пакет прикладных программ;
2. Microsoft Windows;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

**11. Электронные образовательные ресурсы**

1. ЭБС «Университетская библиотека Онлайн»;
2. ЭБС «Юрайт»;
3. Корпоративная информационная система «КИС».

**12. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Изучение дисциплины обеспечивается в соответствии требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.02 Туризм к материально-техническому обеспечению. Материально-техническое обеспечение необходимое для реализации дисциплины включает: учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием (специализированной мебелью- посадочные места по количеству обучающихся; рабочее место преподавателя; шкаф, учебная доска, стенд) и техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в ЭИОС РМАТ.

РМАТ обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства (состав определен в п.10 и подлежит обновлению при необходимости).

При использовании в образовательном процессе печатных изданий библиотечный фонд укомплектован печатными изданиями из расчета не менее 0,25 экземпляра каждого из изданий, указанных в п.8, на одного обучающегося из числа лиц, одновременно осваивающих соответствующую дисциплину (модуль), проходящих соответствующую практику.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определяется в п.9 и подлежит обновлению (при необходимости).