



ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол №12 от «15» июня 2019 г.
Зав. кафедрой  /Р.Г. Сафиулли

Согласовано:
Председатель УМК факультета /института

 /Ю.В. Фаронова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Дисциплина «Территориальная организация и технология экскурсионных услуг»


Часть, формируемая участниками образовательных отношений

программа бакалавриата

Направление подготовки (специальность)
43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) подготовки
Территориальная организация и управление туристско-рекреационной деятельностью

Квалификация
бакалавр

Разработчик (составитель) Доцент, канд. геогр. наук	 /А.Р. Ахунов (подпись, Фамилия И.О.)
--	--

Для приема: 2019 г.

Уфа – 2019 г.

Составитель: А.Р. Ахунов, канд. геогр. наук, доцент кафедры туризма, геоурбанистики и экономической географии

Рабочая программа дисциплины *утверждена* на заседании кафедры протокол от «15» июня 2019 г. № 12

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____

_____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 __ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____

_____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 __ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____

_____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 __ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О./

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____

_____,
протокол № ____ от « ____ » _____ 20 __ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О./

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	22
4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотнесенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.	22
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.	23
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	28
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	28
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы	28
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	29

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
Маркетинг	ПК-2. Способен организовывать разработку экскурсионных туристских маршрутов программ и и	ПК-2.1 Осуществляет сбор, хранение, обработку, анализ и оценку информации об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах	Знать: Историко-культурные и географические особенности региона. Владеть навыками проведения различных форм и видов статистического наблюдения, в том числе методами изучения общественного мнения с целью изучения потребительского рынка
		ПК-2.2 Осуществляет составление экскурсионных программ, отбор экскурсионных объектов, использует знания об историко-культурных и географических особенностях региона	Знать: Историко-культурные и географические особенности региона. Уметь: Создавать новые туристские продукты и услуги Владеть: Навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;
		ПК-2.3 Осуществляет сбор информации о социальных основах туризма	Владеть: Навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; Навыками анализа статических показателей индустрии туризма и отдельных ее отраслей во внутреннем и международном туризме. Владеть навыками проведения различных форм и видов статистического наблюдения, в том числе методами изучения общественного мнения с целью изучения потребительского рынка

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Территориальная организация и технология экскурсионных услуг» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина изучается на *4 курсе в 7 семестре*.

Цели изучения дисциплины: формирование необходимой системы знаний, умений и навыков разработки туристских экскурсий и программ проведения досуга.

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Территориальная организация и технология экскурсионных услуг»
на 7 семестр

очная
форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3 / 108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	52,2
лекций	20
практических/ семинарских	32
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	55,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	

Форма контроля:

Зачет 7 семестр

№ п/п	Тема и содержание темы не соответствуют названию предмета	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Предмет, объект изучения, цель, задачи, методы, структура, межпредметные связи, место в учебном процессе курса	2			4	1,2,3	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
2.	Принципы и подходы при создании экскурсии	2			4	1,2,3	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
3.	Этапы создания экскурсионного продукта.		8		4	1,2,3	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов
4	Инновационная деятельность в туристской индустрии туристско-рекреационном планировании и проектировании.	2			4	1,2,3	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
5	Инновации и маркетинг в туризме и в создании экскурсионных услуг.		8		4	1,2,3	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов

6	Управление инновационными проектами. Этапы проектирования и создания экскурсионных услуг..	2			4	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
7	Ресурсный потенциал рекреационной деятельности. Природные рекреационные ресурсы, их оценка и	4			4	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
8	Практическая составляющая расчетов эффективности деятельности туристско-рекреационного предприятия.		6		4	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов
9	Культурно -исторические рекреационные ресурсы и их территориальное распределение.	2	4		4	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов
10	Инфраструктурная составляющая рекреационной деятельности и ее территориальный аспект.	2			6	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
11	Информационные ресурсы в работе туристско-рекреационных предприятий.	4			6	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
12	Информационные ресурсы в работе туристско-рекреационных предприятий.		6		7,8	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов
	Всего часов:	20	32		55,8			

ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ГЕОГРАФИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Территориальная организация и технология экскурсионных услуг»
на 7 семестр

заочная
форма обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3 / 108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	10,7
лекций	4
практических/ семинарских	6
лабораторных	-
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,7
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	93,3
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету/дифференцированному зачету (Контроль)	

Форма контроля:

Зачет 7 семестр

Контрольная работа 7 семестр

№ п/п	Тема и содержание темы не соответствуют названию предмета	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Предмет, объект изучения, цель, задачи, методы, структура, межпредметные связи, место в учебном процессе курса	1			8	1,2,3	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
2.	Принципы и подходы при создании экскурсии	1			8	1,2,3	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
3.	Этапы создания экскурсионного продукта.		1		8	1,2,3	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов
4	Инновационная деятельность в туристской индустрии туристско-рекреационном планировании и проектировании.	1			8	1,2,3	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
5	Инновации и маркетинг в туризме и в создании экскурсионных услуг.		1		8	1,2,3	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов

6	Управление инновационными проектами. Этапы проектирования и создания экскурсионных услуг..	1			8	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
7	Ресурсный потенциал рекреационной деятельности. Природные рекреационные ресурсы, их оценка и				8	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
8	Практическая составляющая расчетов эффективности деятельности туристско-рекреационного предприятия.		1		8	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов
9	Культурно-исторические рекреационные ресурсы и их территориальное распределение.		1		8	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов
10	Инфраструктурная составляющая рекреационной деятельности и ее территориальный аспект.				8	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
11	Информационные ресурсы в работе туристско-рекреационных предприятий.				8	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение проверочных тестов
12	Информационные ресурсы в работе туристско-рекреационных предприятий.		2		5,3	1,4,5,6	Изучение научной и учебной литературы по заданной теме	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов
	Всего часов:	4	6		93,3			

Содержание дисциплины.

Задание 1. Разработка экскурсии. Применение на практике методики проведения экскурсии

Задание:

Разработать экскурсию, используя методику проведения экскурсии, данные приложений 1-3.

Основа экскурсоведения - экскурсионная теория, определяющая сущность экскурсии, закономерности и особенности экскурсии. Экскурсионная методика - совокупность четких правил и требований, предъявляемых к экскурсии, методические приемы подготовки и проведения экскурсий. Задача экскурсионной методики – определить приемы экскурсии для того, чтобы экскурсанты смогли увидеть, услышать и ощутить зрительные и словесные материалы. Экскурсионная теория - совокупность понятий: *функции, признаки экскурсии; особенности показа и рассказа; экскурсионный метод; классификация экскурсий; дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию; методология и методика; элементы экскурсионной педагогики и логики; основы профессионального мастерства экскурсовода*. Экскурсионное обслуживание связано с ролью экскурсии (форма отдыха и развлечения, воспитательная, культурная, познавательная, развивающая).

Слово "экскурсия" происходит от латинского "экскурсио". Буквально — «выбегание»: латинское «курсус» — «путь», «бег»; «экс-» — приставка, равносильная нашему русскому «вы-». Экскурсия – вылазка¹. *Экскурсия* - посещение достопримечательных чем-либо объектов (памятники культуры, музеи, предприятия, местность и т.д.), форма и метод приобретения знаний. Проводится, как правило, коллективно под руководством специалиста-экскурсовода. Экскурсии различаются: по целям — учебные (в т. ч. учебно-производственные, для профессиональной ориентации, обмена опытом), культурно-просветительские, научные; по тематике — в соответствии с содержанием объектов; по месту расположения объектов — натурные, музейные; по составу участников — для разных возрастных групп, специалистов различных профилей, туристов и учащихся². *Экскурсия* (от лат. ex cursio - поездка) - коллективное посещение достопримечательных мест, музеев с учебными или культурно-просветительскими целями; часто сочетается с туризмом³.

Деятельность представляет собой активность человека, которая направлена на достижение поставленной цели. Деятельность экскурсантов находит свое выражение в таких активных формах, как наблюдение, изучение, исследование объектов. *Задачи экскурсовода в ходе экскурсии*: 1) показ экскурсантам объектов, на основе которых раскрывается тема; 2) изложение информации об этих объектах; 3) раскрыть значение события, связанного с объектом показа; 4) привить навыки самостоятельного наблюдения и анализа экскурсионных объектов; 5) выработать у экскурсантов отношение к теме экскурсии.

Общими признаками для всех экскурсий являются:

1) протяженность - по времени проведения от одного академического часа (45 мин) до одних суток; 2) наличие экскурсантов; 3) наличие экскурсовода; 4) наглядность, зрительное восприятие, показ экскурсионных объектов на месте их расположения; 5) передвижение участников экскурсии по заранее составленному маршруту; 6) целенаправленность показа объектов, наличие определенной темы; 7) активная деятельность участников (наблюдение, изучение, исследование объектов).

Специфические признаки экскурсий: автобусные - обязательный выход из автобуса для осмотра памятников; музейные - знакомство с материалами, расположенными на стендах; производственные - демонстрация действующих объектов (станков, агрегатов, механизмов).

Для экскурсовода характерны четыре компонента деятельности: 1) конструктивный (умение отобрать, оформить экскурсионный материал, разработать план проведения экскурсии, схему использования методического приема, содержание своей информации); 2) организаторский (умение осуществить руководство группой, организовать сообщение информации, направить внимание экскурсантов на необходимые объекты, обеспечить выполнение программы обслуживания); 3) коммуникативный (умение установить деловые отношения с группой, водителем автобуса, работниками музея, методистами бюро, руководителем методической секции и с другими экскурсоводами); 4) познавательный (умения: совершенствовать содержание экскурсий, методику и технику их проведения; анализировать особенности экскурсионного процесса, результаты своей деятельности; дифференцировано подходить к группам экскурсантов).

Восприятие экскурсионного материала основано на сочетании трех видов психических процессов: 1) познавательных (ощущение, представление, мышление, воображение); 2) эмоциональных (переживание); 3) волевых (усилие для сохранения внимания, активизация работы памяти).

В рассказе экскурсовода используются словесные методы: устное изложение материала, беседа, объяснение, пересказ содержания, объяснительное чтение. Внимание на экскурсии - это сосредоточенность мыслей, зрения и слуха человека на каком-либо объекте. Успех экскурсии зависит от таких свойств внимания, как активность,

¹ Успенский Л.В. Этимологический словарь школьника //

<https://uspensky.lexicography.online/%D1%8D/%D1%8D%D0%BA%D1%81%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%81%D0%B8%D1%8F>

² Большая советская энциклопедия // <https://dic.academic.ru/dic.nsf/bse/153271>

³ Большой энциклопедический словарь. 2000 // <https://dic.academic.ru/dic.nsf/enc3p/334138>

направленность, широта, интенсивность, устойчивость. Различают три вида внимания: 1) произвольное (пассивное, объект осматривается без цели); 2) произвольное (активное, требует волевых усилий человека, зависит от рассказчика, выбранного объекта, заинтересованности экскурсантов, обеспечивается новизной, необычностью самого объекта, неожиданностью полученной устной информации, контрастностью); 3) послепроизвольное (увлекает, захватывает и не требует от человека волевых усилий). На основе возникшего интереса к объектам показа и рассказа развивается активная мыслительная деятельность экскурсантов.

Экскурсионное обслуживание является как самостоятельной деятельностью (например, в домах отдыха, клубах, школах), так и частью комплекса туристских услуг (в туристских фирмах).

Экскурсии классифицируются:

- а) по содержанию;
- б) по составу и количеству участников;
- в) по месту проведения;
- г) по способу передвижения;
- д) по продолжительности;
- е) по форме проведения.

Экскурсии по содержанию: 1) обзорные (многоплановые; объекты показа комбинируются: памятники истории и культуры, здания и сооружения, природные объекты, места знаменитых событий, элементы благоустройства города, промышленные и сельскохозяйственные предприятия); 2) тематические (посвящены раскрытию одной темы; исторические, производственные, природоведческие (экологические), искусствоведческие, литературные, архитектурно-градостроительные экскурсии).

Исторические экскурсии по содержанию:

историко-краеведческие; археологические; этнографические; военно-исторические; историко-биографические; экскурсии в исторические музеи. *Производственные экскурсии делятся на подгруппы:* производственно-исторические; производственно-экономические (например, банковская, биржевая деятельность, рынок недвижимости и др.); производственно-технические; профессионально-ориентационные для учащихся. *Искусствоведческие экскурсии имеют подгруппы:* историко-театральные; историко-музыкальные; по местам жизни и деятельности деятелей культуры; в картинные галереи и выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов.

Литературные экскурсии обычно группируются следующим образом: литературно-биографические; историко-литературные, раскрывающие определенные периоды развития русской национальной литературы; литературно-художественные - это поэтико-текстовые экскурсии (например, "Белые ночи в Санкт-Петербурге") или экскурсии по местам, которые нашли отражение в произведениях того или иного писателя. *Классификация экскурсий на архитектурно-градостроительные темы:* экскурсии с показом архитектурных построек данного города; экскурсии, связанные с показом памятников архитектуры определенного исторического периода; экскурсии, дающие представление о творчестве одного архитектора; экскурсии, знакомящие с планировкой и застройкой городов по генеральным планам; экскурсии с демонстрацией образцов современной архитектуры; экскурсии по новостройкам.

Экскурсии по составу и количеству участников: индивидуальные, для местного населения, приезжих туристов, взрослых и школьников. Особенности восприятия экскурсионного материала каждой из указанных групп требуют внесения изменений в содержание мероприятий, методику и технику их проведения, а также в их продолжительность.

Экскурсии по месту проведения: городские, загородные, производственные, музейные, комплексные (сочетающие элементы нескольких).

Экскурсии по способу передвижения: пешеходные (обеспечивают благоприятные условия для показа и рассказа); с использованием различных видов транспорта. Транспортные экскурсии (часто автобусные, также используются троллейбусы, трамваи, речные и морские теплоходы, вертолеты) состоят из двух частей: 1) анализа экскурсионных объектов на остановках; 2) рассказа в пути между объектами, связанного с характеристикой памятников и памятных мест, мимо которых следует группа.

Продолжительность экскурсии составляет от 1 акад. часа (45 мин) до суток. Краткосрочные туры (от 1 до 3-4 дней) называют *маршрутом выходного дня*, в них может быть предусмотрено несколько экскурсий разной продолжительности.

По форме проведения экскурсии могут быть различными:

- экскурсия-массовка. Ее участники передвигаются по маршруту одновременно на 10-20 автобусах, в каждом из которых работает экскурсовод. Такие экскурсии могут включать в себя массовые театрализованные представления, фольклорные праздники;
- экскурсия-прогулка, совмещающая в себе элементы познания с элементами отдыха, проводится в лесу, в парке, по морю, реке;
- экскурсия-лекция (рассказ преобладает над показом);

- экскурсия-концерт посвящается музыкальной теме с прослушиванием музыкальных произведений в салоне автобуса;
- экскурсия-спектакль - это форма проведения литературно-художественной экскурсии, подготовленной на основе конкретных произведений художественной литературы.

Рассказ на экскурсии в полном объеме готовится заранее. *Основные требования к рассказу:* тематичность, конкретность, связанность, логичность, краткость, убедительность, доступность изложения, законченность суждений, связь с показом, научность.

В экскурсии используются две формы рассказа: а) повествовательный рассказ, который дает экскурсантам ясное представление о том, где и каким образом происходили события; б) реконструктивный рассказ, задачей которого является восстановление перед мысленным взором экскурсантов того или иного объекта (здания, сооружения, памятного места).

В практике можно обнаружить шесть особенностей рассказа: 1. зависимость рассказа от скорости передвижения группы: рассказ подчинен ритму движения экскурсантов, маршруту экскурсии; 2. подчиненность рассказа показу; 3. использование в рассказе зрительных доказательств: демонстрация наглядных материалов из "портфеля экскурсовода"; 4. адресность рассказа: привязка к наблюдаемым экскурсантами объектам; 5. конкретность экскурсионного рассказа: экскурсовод приводит факты и дает их толкование, излагаемый материал раскрывает конкретную тему.

Методика экскурсионной работы отвечает на следующие вопросы: а) для чего подготовлена и проводится экскурсия (цель, задачи)? б) какие вопросы освещаются на экскурсии (чему посвящено ее содержание)? в) как проводить экскурсию (методические приемы)? г) как возбудить и сохранить внимание экскурсантов?

Экскурсионная методика состоит из нескольких самостоятельных, связанных друг с другом частей: методики разработки новой для данного бюро темы; методики разработки экскурсоводом новой для него темы, но уже разработанной в данном бюро; методики подготовки экскурсовода к проведению очередной экскурсии; методики проведения экскурсии; методики послеэкскурсионной работы. Одно из требований методики - обеспечение непрерывности экскурсии как процесса усвоения знаний, т. е. воздействие экскурсионного материала на экскурсантов в течение всех 180 минут, отведенных на ее проведение (четырёхчасовая тематическая экскурсия на автобусе). Все время ведения экскурсии (180 минут) заполнено суммой показа, рассказа и пауз между подтемами и основными вопросами темы. Полное время экскурсии = Время показа + Время рассказа + Паузы

Подготовка новой экскурсии проходит три основных ступени: 1) предварительная работа - подбор материалов для будущей экскурсии, их изучение (т. е. процесс накопления знаний по данной теме, определение цели и задач экскурсии), отбор объектов экскурсии; 2) разработка самой экскурсии: составление экскурсионного маршрута; обработка фактического материала; работа над содержанием экскурсии; написание контрольного текста; работа над методикой проведения экскурсии; выбор методических приемов показа и рассказа во время проведения экскурсии; подготовка методической разработки новой экскурсии; написание индивидуальных текстов; 3) заключительная: прием (защита) экскурсии на маршруте, утверждение новой экскурсии руководителем экскурсионного учреждения. *Схема экскурсии:* вступление, основная часть, заключение. *Вступление* состоит из двух частей: организационной (знакомство с экскурсионной группой и инструктаж экскурсантов о правилах безопасности в пути и поведения на маршруте); информационной (краткое сообщение о теме, протяженности и продолжительности маршрута, времени отправления и прибытия назад, санитарных остановках и месте окончания экскурсии). *Основная часть* строится на конкретных экскурсионных объектах, сочетании показа и рассказа, состоит из подтем, которые должны быть раскрыты на объектах и объединены темой. *Заключение* не связано с экскурсионными объектами, занимает по времени 5-7 минут и состоит из двух частей: 1) итог основного содержания экскурсии, вывод по теме; 2) информация о других экскурсиях, которые могут расширить и углубить данную тему.

Основные этапы экскурсии как процесса: 1) определение цели и задач экскурсии; 2) выбор темы; 3) составление библиографии; 4) определение источников экскурсионного материала, знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме; 5) отбор и изучение экскурсионных объектов.

В карточку объектов вносятся следующие данные: 1) наименование объекта (первоначальное и современное), а также название, под которым памятник известен у населения; 2) историческое событие, с которым связан памятник, дата события; 3) местонахождение объекта, его почтовый адрес, на чьей территории памятник расположен (город, поселок, промышленное предприятие и т. д.); 4) описание памятника (подъезд к нему, его автор, дата сооружения, из каких материалов изготовлен, текст мемориальной надписи); 5) источник сведений о памятнике (литература, где описан памятник и события, связанные с ним, архивные данные, устные предания, основные печатные работы и места хранения неопубликованных работ); 6) сохранность памятника (состояние памятника и территории, на которой он находится, дата последнего ремонта, реставрации); 7) охрана памятника (на кого возложена); 8) в каких экскурсиях памятник используется; 9) дата составления карточки, фамилия и должность составителя. Объекты в зависимости от своей роли в экскурсии могут быть использованы как основные и дополнительные. Основные объекты подвергаются более глубокому анализу, на них раскрываются подтемы экскурсии. Показ дополнительных объектов осуществляется при переездах (переходах) экскурсионной группы и он не занимает главенствующего положения.

Составление маршрута экскурсии. Маршрут строится с учетом требований: показ объектов следует проводить в логической последовательности, не допуская ненужных повторных проездов по одному и тому же участку маршрута (улице, площади, мосту, шоссе), т. е. так называемых "петель"; наличие доступности объекта (площадки для его осмотра); переезд или переход между объектами не должен занимать 10-15 минут, чтобы не было слишком длительных пауз в показе и рассказе; наличие благоустроенных остановок, в том числе санитарных, и мест парковки транспортных средств. *Объезд или обход маршрута.* Объезд (обход) маршрута является одним из важных этапов разработки новой экскурсионной темы. При организации объезда (обхода) маршрута ставятся задачи: 1) ознакомиться с планировкой трассы, улицами, площадями, по которым проложен маршрут; 2) уточнить место, где расположен объект, а также место предполагаемой остановки экскурсионного автобуса или пешеходной группы; 3) освоить подъезд на автобусе к объектам или местам стоянок; 4) провести хронометраж времени, необходимого для показа объектов, их словесной характеристики и передвижения автобуса (пешеходной группы), а также уточнить продолжительность экскурсии в целом; 5) проверить целесообразность использования намеченных объектов показа; 6) выбрать лучшие точки для показа объектов и варианты расположения экскурсионной группы; 7) выбрать методику ознакомления с объектом; 8) в целях безопасности передвижения туристов по маршруту выявить потенциально опасные места и принять меры.

Комплектование "портфеля экскурсовода". "Портфель экскурсовода" - условное наименование комплекта наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии. Эти пособия обычно помещаются в папке или небольшом портфеле. Задача наглядных пособий на экскурсии - дать зрительное представление об объекте (растениях, минералах, механизмах путем показа подлинных образцов или их фотографий, макетов, муляжей).

Определение методических приемов проведения экскурсии. Методическая разработка - документ, который определяет, как провести данную экскурсию, как лучше организовать показ памятников, какую методику и технику ведения следует применить, чтобы экскурсия прошла эффективно. Оформление методической разработки происходит следующим образом: 1) на титульном листе располагаются данные: наименование экскурсионного учреждения, название темы экскурсии, вид экскурсии, протяженность маршрута, продолжительность в академических часах, состав экскурсантов, фамилии и должности составителей, дата утверждения экскурсии руководителем экскурсионного учреждения; 2) на следующей странице излагаются цель и задачи экскурсии, схема маршрута с указанием объектов и остановок во время экскурсии. Методическая разработка состоит из трех разделов: вступления, основной части и заключения⁴.

2 Задание 2

Провести комплексный анализ средств размещения города, используя данные приложений № 4-6

3 Задание 3

Провести комплексный анализ услуг питания, используя данные приложения № 7

4 Оформление отчета

Структура отчета:

- 1) титульный лист;
- 2) введение;
- 3) оглавление;
- 4) отчет №1. Название отчета;
- 5) отчет № N. Название отчета;
- 6) заключение.

Приложение № 1

Национальный стандарт РФ

Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. ГОСТ Р 54604-2011⁵

⁴ Емельянов Б.В. Экскурсоведение. М: Советский спорт, 2007. - 216 с. http://tourlib.net/books_tourism/ekskurs.htm

⁵ <http://docs.cntd.ru/document/gost-r-54604-2011>

- 3.1 экскурсионные услуги: Туристские услуги по разработке, организации и проведению экскурсий.
- 3.2 экскурсия: Услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида-переводчика, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.
- 3.3 экскурсант: Потребитель экскурсионных услуг.
- 3.4 экскурсовод (гид): Профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания.
- 3.5 гид-переводчик: Профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (иностранных туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания.
- 3.6 сопровождающий: Физическое лицо, имеющее профессиональную подготовку, опыт, знания и навыки, оказывающее информационные и организационные услуги, необходимые при проведении экскурсии, и квалифицированную помощь экскурсантам.
- 3.7 объекты экскурсионного показа/экскурсионные объекты: Материальная основа экскурсионного показа, включающая памятные места, здания и сооружения, памятники истории, архитектуры, искусства и археологии, природные объекты (заповедники, заказники, реликтовые растения и др.), промышленные и другие предприятия, экспозиции музеев, картинных галерей, выставок, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам.
- 3.8 демонстрация объекта (экскурсионного объекта): Совокупность методических приемов и форм предоставления информации, с помощью которых проводится ознакомление экскурсантов с объектом показа в соответствии с целью и тематикой экскурсии.
- 3.9 программа экскурсии (экскурсионная программа): Последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах.
- 3.10 маршрут экскурсии: Путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение объектов показа.
- 3.11 технологическая карта экскурсии: Документ, устанавливающий последовательность посещения и изучения объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой, включающий в себя пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и т.д.
- 3.12 качество экскурсионных услуг: Совокупность свойств и характеристик экскурсионных услуг, определяющих способность удовлетворять потребности экскурсантов.
- Примечание - Характеристики экскурсионных услуг включают профессиональную подачу материалов экскурсии, владение методикой экскурсии, этику общения экскурсовода и экскурсантов, эстетичность и комфортность экскурсии.
- 3.13 оценка качества экскурсионных услуг: Количественное или качественное определение степени соответствия показателей качества экскурсионных услуг (процесса оказания услуг) установленным требованиям.
- 3.14 вид экскурсионной услуги: Совокупность однородных экскурсионных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками и соответствующих определенной тематике.
- 3.15 условия предоставления экскурсионных услуг: Совокупность факторов, воздействующих на туриста (экскурсанта) в процессе предоставления экскурсионных услуг.
- 3.16 экскурсионная методика (методика ведения экскурсии): Совокупность методических приемов подготовки и проведения экскурсий, а также требований и правил, предъявляемых к экскурсии.
- 3.17 контрольный текст экскурсии: Технологический документ, включающий познавательную, историческую, научную, техническую и другую информацию, предоставляемую экскурсантам в процессе экскурсии.
- Примечание - На основе контрольного текста экскурсовод составляет индивидуальный текст, отражающий особенности экскурсии с учетом интересов экскурсантов определенных категорий.*
- 3.18 "портфель экскурсовода": Условное наименование комплекта информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин, видео- и аудиоматериалов и др.), используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсии.
- Экскурсионные услуги** представляют собой деятельность субъектов туристской индустрии (туроператоров, турагентств, туристско-экскурсионных, экскурсионных организаций), а также физических лиц (экскурсоводов, гидов-переводчиков), имеющих необходимую квалификацию по разработке, организации и проведению экскурсий. Экскурсионные услуги могут оказываться отдельно или быть составной частью туристского продукта.

4.2 Экскурсионные услуги по ГОСТ Р 53522 включают в себя:

- услуги по организации и проведению экскурсий;
- услуги экскурсовода (гида);
- услуги гида-переводчика;
- услуги сопровождающего.

4.3 Услуги по подготовке, организации и проведению экскурсий осуществляют туроператоры, турагентства, туристско-экскурсионные, экскурсионные организации, физические лица, имеющие соответствующую квалификацию (экскурсоводы, гиды, гиды-переводчики).

4.3.1 Подготовка экскурсии должна проводиться специалистами в области экскурсионных услуг (экскурсоводом или группой экскурсоводов) в соответствии с экскурсионной методикой и включать в себя несколько этапов:

- определение цели и задач экскурсии;
- выбор темы и разработку концепции экскурсии;
- изучение и сбор информации по теме экскурсии;
- отбор и изучение экскурсионных объектов;
- составление маршрута экскурсии;
- объезд или обход маршрута;
- методическую разработку, определение приемов и техники ведения экскурсии, в том числе составление технологической карты экскурсии по ГОСТ Р 50681;
- подготовку текста для проведения экскурсии;
- комплектование "портфеля экскурсовода";
- проведение пробной экскурсии;
- представление экскурсии на рецензирование независимым экспертам в области экскурсионных услуг (при необходимости);
- утверждение экскурсии.

Классификация экскурсий.

Экскурсии классифицируют в зависимости от содержания, тематики, места проведения, категории участников, формы проведения и других признаков.

4.4.1 Экскурсии в зависимости от содержания подразделяют на обзорные и тематические.

4.4.1.1 Обзорные экскурсии представляют собой многоплановые экскурсии с использованием исторических материалов и демонстрацией различных объектов показа, находящихся на определенной территории.

4.4.1.2 Тематические экскурсии раскрывают определенную тему и подразделяются:

- на исторические: историко-краеведческие, историко-религиозные, археологические, этнографические, военно-исторические, историко-биографические;
- производственные: производственно-исторические, производственно-экономические, производственно-технические и профессионально-ориентационные (для учащихся);
- искусствоведческие: историко-театральные, историко-музыкальные, историко-политические, этнографические, экскурсии в картинные галереи, выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов;
- литературные: литературно-биографические (по местам, связанным с биографией и творчеством писателей, поэтов, драматургов); историко-литературные (посвященные определенным периодам развития литературы), литературно-художественные (по местам, описанным в произведениях писателей) и т.п.;
- архитектурно-градостроительные: с показом памятников архитектуры определенного исторического периода и различных архитектурных стилей, связанные с творчеством какого-либо архитектора, а также знакомящие с исторической планировкой и застройкой городов и районов;
- с религиозной тематикой: с посещением объектов религиозных культов и ознакомлением с их историей, участием в обрядах и праздниках и другие.

4.4.2 В зависимости от места проведения экскурсии подразделяют на городские, загородные и комплексные.

4.4.3 По способу передвижения экскурсии подразделяют на пешеходные, экскурсии с использованием транспорта различных видов (автомобильного, водного, авиационного, железнодорожного, городского электрического, конного и др.) и комбинированные (транспортно-пешеходные).

4.4.4 В зависимости от категории участников экскурсии подразделяют на экскурсии для взрослых (в том числе для пожилых людей), детей и молодежи (школьники, студенты).

- 4.4.5 По составу участников экскурсии подразделяют на экскурсии для российских туристов, для иностранных туристов, для религиозных паломников, для людей с ограниченными физическими возможностями, в том числе инвалидов и т.п.
- 4.4.6 По форме проведения экскурсии подразделяют на обычные, трассовые, учебные, игровые, интерактивные, анимационные (экскурсии-массовки, экскурсии-прогулки, экскурсии-концерты, экскурсии-спектакли и др.).
- 4.4.7 В зависимости от сложности маршрута экскурсии подразделяют на обычные и с активными видами передвижения (по категорированным туристским маршрутам, труднопроходимым природным объектам и территориям).
- 4.4.8 В зависимости от числа участников экскурсии подразделяют на индивидуальные (от одного до пяти экскурсантов) и групповые (более пяти экскурсантов).
- 4.4.9 В зависимости от продолжительности экскурсии подразделяют на непродолжительные (до трех часов) и продолжительные (свыше трех часов).
- 4.4.10 В зависимости от времени проведения экскурсии подразделяют на дневные, вечерние, ночные.
- 4.5 Программа экскурсий включает в себя: вступление, основную часть и заключение.
- 4.6 Услуги экскурсовода (гида) представляют собой деятельность по подготовке к экскурсии, сопровождению экскурсантов и непосредственному проведению экскурсий, осуществляемую в соответствии с технологической картой и тематической направленностью экскурсии.
- 4.6.1 Экскурсовод (гид) должен владеть полной информацией о стране (местности), в которой проводится экскурсия, о памятниках природы, истории, культуры, о местных традициях и обычаях, об условиях пребывания, необходимости оформления документов, телефонах и адресах служб экстренной помощи и обеспечения правопорядка, государственных учреждений.
- 4.6.2 Экскурсовод (гид) самостоятельно разрабатывает (проектирует) программу экскурсии в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50681.
- 4.7 Услуги гида-переводчика представляют собой деятельность по сопровождению и ознакомлению экскурсантов с объектами экскурсионного показа, осуществляемую посредством последовательного и (или) синхронного перевода информации (доклада, лекции, сообщения и др.) специалистом, обладающим соответствующей квалификацией, на языке туристов (экскурсантов).
- 4.8 Услуги сопровождающего заключаются в сопровождении экскурсантов, оказании им информационных, организационных услуг и квалифицированной помощи в обычных и чрезвычайных ситуациях в период проведения экскурсии.

Приложение № 2 Экскурсовод

Должностные обязанности. Предоставляет экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем экскурсионного бюро маршрутами, технологическими картами согласно методикам проведения экскурсий, контрольным текстам и иным документам, предусмотренным национальными стандартами. Постоянно обновляет "портфель экскурсовода", собирает и изучает исторические материалы и документы, изучает материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий. Готовит индивидуальные тексты экскурсий, публичных выступлений. Участвует в разработке новых тем, экскурсий, осваивает новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения. Участвует в работе методических секций и творческих групп экскурсоводов, в работе конференций и семинаров. Разрабатывает технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы. Получает информацию о месте и времени прибытия экскурсантов (туристов), организует их встречу в условленном месте. Устанавливает количество экскурсантов (туристов) в экскурсионной (туристской) группе. Удостоверяет принадлежность экскурсантов (туристов) к экскурсионной (туристской) группе, проводит протокольные мероприятия. Выбирает оптимальное месторасположение экскурсионной (туристской) группы для проведения экскурсии. Читает экскурсионные лекции по культуре и истории, рассказывает о традициях и обычаях региона, знакомит экскурсантов (туристов) с достопримечательностями. Проводит экскурсию по музею или культурному центру, сопровождает экскурсионными пояснениями и рассказами осмотр и показ экспозиций музея и других объектов показа. Проводит инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии. Организует бережное отношение экскурсантов (туристов) к санитарно-экологическому состоянию окружающей среды на маршруте. Отвечает на общие и профессиональные вопросы экскурсантов (туристов) по теме экскурсии. Заполняет экскурсионные путевки и иную экскурсионную документацию. При заболеваниях экскурсантов (туристов), травмах оказывает первую помощь, организует вызов соответствующих служб "скорой помощи", спасателей. Координирует поведение экскурсионной (туристской) группы при наступлении чрезвычайной ситуации, сообщает соответствующим инстанциям о возникновении чрезвычайных ситуаций.

Анализирует замечания и предложения экскурсантов (туристов) относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносит предложения по их совершенствованию. Ведет установленную отчетность.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий; историю, культуру и географию региона; объекты достопримечательностей в контексте истории, географии и культуры; экспозиции музеев и культурных центров; принципы организации и методики проведения экскурсий; иностранный язык в рамках проведения экскурсий на иностранном языке; деловой протокол и этикет; теорию межличностного общения; технику публичных выступлений; основы психологии; правила работы с экскурсантами (туристами) на маршрутах (пеших, транспортных и комбинированных, городских и загородных); правила поведения экскурсантов (туристов) на транспорте; правила оказания первой помощи; схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций; правила оформления документов и составления отчетов; основы экономики и управления, организации труда; основы трудового и миграционного законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности⁶.

Приложение № 3

Виды туристских и экскурсионных услуг⁷

5.1 Деятельность туристских организаций включает в себя оказание туристских услуг следующих видов:

- услуги туроператора, осуществляющего деятельность в сфере внутреннего туризма;
- услуги туроператора, осуществляющего деятельность в сфере въездного туризма;
- услуги туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма;
- услуги турагента по продвижению и реализации туристского продукта;
- отдельные дополнительные услуги туроператора;
- отдельные дополнительные услуги турагента;
- экскурсионные услуги;
- информационно-рекламные услуги;
- услуги по организации перевозки туристов;
- услуги по размещению (проживанию) туристов;
- услуги по организации питания туристов;
- услуги по организации досуга туристов;
- консалтинговые услуги;
- услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников;
- услуги по обучению специальным туристским навыкам;
- прочие виды услуг.

5.2 Во внутреннем и въездном туризме услуги туроператора включают в себя услуги по размещению (проживанию) туристов, услуги по организации перевозки туристов, а также следующие отдельные или комплексные услуги:

- услуги по организации питания туристов;
- экскурсионные услуги;

⁶ Приказ от 12 марта 2012 г. n 220н. Об утверждении единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" // <http://rulaws.ru/acts/Prikaz-Minzdravsotsrazvitiya-RF-ot-12.03.2012-N-220n/>

⁷ ГОСТ Р 53522-2009 Национальный стандарт РФ. Туристские и Экскурсионные услуги. Основные положения // <http://docs.cntd.ru/document/1200077638>

- информационно-рекламные услуги;
- услуги гидов-переводчиков;
- услуги по организации конференций;
- услуги по организации досуга туристов;
- услуги инструкторов-проводников;
- консалтинговые услуги;
- услуги по обучению специальным туристским навыкам;
- прочие виды услуг.

5.3 Услуги туроператора в выездном туризме включают в себя услуги по размещению (проживанию) туристов, услуги по организации перевозки туристов, а также следующие отдельные или комплексные услуги:

- услуги по организации питания туристов;
- экскурсионные услуги;
- информационно-рекламные услуги;
- услуги гидов-переводчиков;
- услуги по организации конференций;
- услуги по организации досуга туристов;
- услуги инструкторов-проводников;
- услуги сопровождающих;
- посреднические услуги по страхованию;
- посреднические визовые услуги;
- прочие виды услуг.

5.7 Услуги турагентов включают в себя:

- реализацию туристского продукта, сформированного туроператором;
- бронирование туристских услуг, в том числе бронирование, приобретение, оформление и реализацию билетов на пассажирский транспорт различных видов;
- бронирование мест в гостиницах и других средствах размещения;
- бронирование мест отдыха с полным комплексом услуг;
- бронирование, приобретение и реализацию билетов на развлекательные и спортивно-зрелищные мероприятия различных видов;
- реализацию экскурсионных услуг;
- доставку туристских путевок, билетов на транспорт различных видов и на различные развлекательные, спортивные и другие мероприятия.

5.8 Информационно-рекламные услуги включают в себя:

- предоставление рекламных и информационных материалов, в том числе о туристских организациях; о туристских и экскурсионных услугах (путешествиях, походах, экскурсиях, и т.п.); о формах обслуживания туристов и экскурсантов; об уровне и степени комфорта при предоставлении отдельных туристских услуг (категориях средств размещения, формах обслуживания в предприятиях питания, условиях транспортного обслуживания и т.д.);
- предоставление схем, карт, описаний маршрутов путешествий и другой информации, в том числе по обеспечению безопасности на маршрутах и минимизации рисков для туристов;
- проведение туристских выставок, ярмарок, праздников, вечеров с целью рекламы и продвижения туристского продукта;
- проведение выставок и ярмарок туристского снаряжения, оборудования и оснащения для туристских и экскурсионных организаций;
- проведение инструктажей туристов и экскурсантов, в том числе по обеспечению безопасности.

5.9 Услуги по перевозке туристов (экскурсантов) транспортом различных видов включают в себя:

- перевозки авиационным транспортом, в том числе вертолетным;
- перевозки пассажирским железнодорожным транспортом;

- перевозки пассажирским автомобильным транспортом (автобусами, автомобилями, квадрациклами и др.);
- перевозки водным транспортом (морскими пассажирскими судами, речными пассажирскими судами, в том числе маломерными судами);
- перевозки санным транспортом с использованием технических средств;
- перевозки транспортом других видов.

5.10 Услуги по размещению и проживанию туристов включают в себя:

- услуги коллективных средств размещения;
- услуги детских оздоровительных лагерей;
- услуги круизных и прогулочных кораблей;
- услуги индивидуальных средств размещения.

Услуги средств размещения должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 51185 и ГОСТ Р 53423.

5.11 Услуги по организации питания туристов оказывают предприятия питания (рестораны, кафе, бары, столовые и предприятия других типов).

5.12 Услуги по организации досуга туристов включают в себя:

- проведение туристских слетов, праздников, встреч;
- проведение вечеров отдыха, кино вечеров, дискотек;
- организацию концертов, спектаклей и аналогичных развлекательных мероприятий, анимационных программ;
- предоставление настольных спортивных игр, бильярда, боулинга, игровых автоматов, и т.п.;
- проведение физкультурно-оздоровительных и спортивно-зрелищных мероприятий;
- другие мероприятия по организации досуга.

5.13 Бытовые услуги включают в себя:

- услуги по ремонту и подгонке одежды, обуви, снаряжения туристов;
- услуги парикмахерских;
- услуги бань (саун), душевых;
- услуги химической чистки;
- услуги прачечных;
- фото-и видеоуслуги.

5.14 Консалтинговые услуги включают в себя:

- проведение консультаций по вопросам заключенных договоров о реализации туристского продукта и оказанию туристских услуг, оформления документов для получения виз, организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах;
- разработку стандартов организаций по различным направлениям (видам) туристской деятельности;
- разработку индивидуальных и групповых туристских маршрутов различных видов и категорий сложности.

5.15 Услуги по обучению туристским навыкам включают в себя:

- обучение основам туристских навыков при проведении путешествий с активными методами передвижения и спортивных туров;
- обучение основам альпинистских навыков;
- обучение навыкам горнолыжного туризма;
- обучение навыкам водных видов туризма;
- обучение основам безопасности в туризме;
- обучение стандартам и правилам работы персонала в туристских организациях и предприятиях туристской индустрии.

5.16 Услуги прочих видов предоставляются в зависимости от вида и целей путешествия и включают в себя:

- содействие в оформлении въездных и выездных документов при организации международного туризма;
- содействие в приобретении (оформлении) страхового полиса на период путешествия или экскурсии;
- организацию встреч и выезда туристов;

- обеспечение безопасности массовых туристских мероприятий;
 - услуги проката туристского оборудования, инвентаря и снаряжения;
 - индивидуальное обслуживание туристов на маршрутах;
 - обустройство мест массового и индивидуального отдыха туристов;
 - услуги по реализации сопутствующих товаров, в том числе сувенирной продукции, средств гигиены, парфюмерно-косметических и других товаров.
- 5.4 Услуги при самостоятельном туризме (пешеходные, горно-пешеходные, лыжные, велосипедные, комплексные туристские маршруты с использованием различных транспортных средств и/или верховых, вьючных и других животных и прочие) включают в себя:
- услуги по обеспечению безопасности на туристских маршрутах;
 - предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов, естественных препятствий;
 - услуги по обучению специальным туристским навыкам;
 - консалтинговые услуги, включающие вопросы организации путешествий и обеспечения безопасности на туристских маршрутах и др.
- 5.5 Экскурсионные услуги включают в себя:
- услуги по организации и проведению экскурсий;
 - услуги экскурсовода;
 - услуги гида-переводчика;
 - услуги сопровождающего.
- 5.5.1 В зависимости от тематики экскурсии делятся на обзорные и тематические: исторические, литературные, производственные, экологические и т.д.
- 5.5.2 В зависимости от места проведения экскурсии делятся на городские и загородные.
- 5.5.3 В зависимости от способов передвижения туристов экскурсии делятся на пешеходные, экскурсии с использованием пассажирского транспорта различных видов (автомобильного, водного, авиационного, железнодорожного, городского электрического, конного и др.), комбинированные (транспортно-пешеходные) и экскурсии других видов.
- 5.5.4 В зависимости от возраста участников экскурсии делятся на детские, молодежные, экскурсии для взрослых, экскурсии для пожилых людей.
- 5.5.5 Экскурсии могут подразделяться также в зависимости от числа участников, назначения, продолжительности, времени проведения и других факторов.

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1. Перечень компетенций и индикаторов достижения компетенций с указанием соотношенных с ними запланированных результатов обучения по дисциплине. Описание критериев и шкал оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и формулировка компетенции ПК-2. Способен организовывать разработку экскурсионных и туристских маршрутов и программ

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачет	Зачет
ПК-2.1 Осуществляет сбор, хранение, обработку, анализ и оценку информации об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах	Знать: Историко-культурные и географические особенности региона. Владеть навыками проведения различных форм и видов статистического наблюдения, в том числе методами изучения общественного мнения с целью изучения потребительского рынка	Объем знаний оценивается на 59 и менее баллов от требуемых	Объем знаний оценивается от 60 до 110 баллов от требуемых (включая 10 поощрительных баллов)
ПК-2.2 Осуществляет составление экскурсионных программ, отбор экскурсионных объектов, использует знания об историко-культурных и географических особенностях региона	Знать: Историко-культурные и географические особенности региона. Уметь: Создавать новые туристские продукты и услуги Владеть: Навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования;	Объем умений оценивается на 59 и менее баллов от требуемых	Объем умений оценивается от 60 до 110 баллов от требуемых (включая 10 поощрительных баллов)
ПК-2.3 Осуществляет сбор информации о социальных основах туризма	Владеть: Навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; Навыками анализа статических показателей индустрии туризма и отдельных ее отраслей во внутреннем и международном туризме. Владеть навыками проведения различных форм и видов статистического наблюдения, в том числе методами изучения общественного мнения с целью изучения потребительского рынка	Объем владения навыками оценивается на 59 и менее баллов от требуемых	Объем владения навыками оценивается от 60 до 110 баллов от требуемых (включая 10 поощрительных баллов)

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины), перечисленных в рейтинг-плане дисциплины: текущий контроль – максимум 50 баллов; рубежный контроль – максимум 50 баллов, поощрительные баллы – максимум 10. Шкалы оценивания зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов), не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов).

Критерии оценивания для заочной формы обучения:

Студент дал правильные ответы на тесты, выполнил на 80 % практические и семинарские работы – работа зачтена.

Контрольная работа как форма отчетности выполнена в полном объеме.

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценивания результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине.

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Оценочные средства
ПК-2.1 Осуществляет сбор, хранение, обработку, анализ и оценку информации об инфраструктуре туристских центров, экскурсионных объектах ПК-2.2 Осуществляет составление экскурсионных программ, отбор экскурсионных объектов, использует знания об историко-культурных и географических особенностях региона. ПК-2.3 Осуществляет сбор информации о социальных основах туризма.	Знать: Историко-культурные и географические особенности региона.	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов.
	Уметь: Создавать новые туристские продукты и услуги	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов.
	Владеть: Навыками создания новых туристских продуктов и услуг с использованием современных технологий и методов проектирования; Навыками анализа статических показателей индустрии туризма и отдельных ее отраслей во внутреннем и международном туризме. Владеть навыками проведения различных форм и видов статистического наблюдения, в том числе методами изучения общественного мнения с целью изучения потребительского рынка	Выполнение практических работ. Выполнение проверочных тестов.

Рейтинг – план дисциплины

Территориальная организация и технология экскурсионных услуг

Направление 43.03.02 Туризм курс 4, семестр 7

Виды учебной деятельности студентов	Балл за конкретное задание	Число заданий за семестр	Баллы	
			Минимальный	Максимальный
Модуль 1				
Текущий контроль				
1. Контроль выполнения практических заданий	10	2	0	20
Рубежный контроль				
1. Тестирование	3, всего 10 вопросов	1	0	30
Модуль 2				
Текущий контроль				
1. Контроль выполнения практических заданий	10	3	0	30
Рубежный контроль				
1. Тестирование	2, всего 10 вопросов	1	0	20
Поощрительные баллы				
2. Публикация статей	10	1		10
Посещаемость (баллы вычитаются из общей суммы набранных баллов)				
1. Посещение лекционных занятий			0	-6
2. Посещение практических (семинарских, лабораторных занятий)			0	-10
Всего по посещаемости				-16
Зачет				
ИТОГО				110

Рубежный контроль. Модуль 1.

Вопросы теста (всего 10 тестовых вопросов).

1. Что такое экскурсия:
2. По содержанию экскурсии бывают:
3. Подготовка экскурсии начинается с:
4. Что должно входить в «портфель» экскурсовода:
5. «Портфель экскурсовода» - это
6. По месту проведения различают экскурсии:
7. Основными приемами показа являются:
8. Сколько времени необходимо, чтобы экскурсант стал туристом:
9. Сколько лет насчитывает история экскурсионного дела:
10. Какие основные части включает текст экскурсии:

Процедура оценивания

(Балл за правильный ответ=3. Итоговая сумма баллов=30)

№ вопроса	Балл за правильный ответ. Итоговая сумма баллов
1	3
2	3
3	3
4	3
5	3
6	3
7	3
8	3
9	3
10	3
	30 баллов

Рубежный контроль. Модуль 2.

Вопросы теста (всего 10 тестовых вопросов).

1. Что такое экскурсионная услуга?
2. По способу передвижения экскурсии бывают:
3. Прием реконструкции в экскурсионном показе заключается в следующем:
4. Важнейшее профессиональное требование к любому экскурсоводу:
5. По способу передвижения экскурсии делят на 6. Общая методика ведения экскурсии включает в себя:
7. Прием локализации в экскурсионном показе заключается в следующем:
8. Какая из приведенных ниже экскурсий, является загородной:
9. Тематическая экскурсия это:
10. Сколько по времени обычно могут длиться городские экскурсии:

Процедура оценивания

(Балл за правильный ответ. Итоговая сумма баллов)

№ вопроса	Балл за правильный ответ=2. Итоговая сумма баллов=20
1	2
2	2
3	2
4	2
5	2
6	2
7	2
8	2
9	2
10	2
	20

Критерии оценивания для заочной формы обучения.

Студент при выполнении тестов правильно ответил на 6 и более тестовых вопросов.

Практические работы.

Практическая работа № 1. Разработка туристского продукта (экскурсии) с учетом последних тенденций на рынке туристских услуг. Разработка экскурсии на свободную тему.

Практическая работа №2. Разработка рекламной компании туристского продукта.

Практическая работа №3. Проанализировать туристический продукт (готовый проект выполненный сокурсником). Написать характеристику с обоснованием положительных и отрицательных сторон.

Практическая работа №4. Группировка объектов исторического и культурного наследия и других туристских объектов по территориальному признаку.

Практическая работа №5. Проанализировать сайты ведущих российских туроператоров. Определите основные тенденции инновационных процессов в туризме.

Критерии оценки практических работы

Вид работы, структура работы	Баллы , модуль 1
Студент представил практическую работу, в которой выполнил поставленную задачу полностью	10
Студент представил практическую работу, в которой выполнена за исключением некоторых пунктов.	7
Студент представил практическую работу, в которой выполнены половина заданий	5
Студент представил практическую работу, в которой не выполнены задания	0

Критерии оценки для заочной формы обучения:

Обучающийся выполнил 80 % требований, предъявляемых к выполнению работы, - условия для зачета практической работы.

Контрольная работа как форма отчетности (заочная форма обучения).

Цель – самостоятельное изучение научной литературы.

Задание: выполнить реферативный обзор 10 источников научной литературы по темам из рабочей программы дисциплины (темы лекционных занятий).

Критерии оценивания:

Контрольная работа зачтена при условии наличия реферативного обзора не менее 10 источников научной литературы по указанной теме.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

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

Основная литература:

1. Квартальнов, В.А. Туризм : учебник / В.А.Квартальнов. - 2-е изд., перераб. - Москва : Финансы и статистика, 2014. - 336 с.
(<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221449>)

Дополнительная литература:

2. Козырева, Т.В. Управленческий учет в туризме : учебное пособие / Т.В. Козырева ; Российская международная академия туризма. - Москва : Советский спорт, 2011. - 156 с. (<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258231>)
3. Трухачев, А.В. Туризм. Введение в туризм : учебник / А.В.Трухачев, И.В.Таранова. - Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2013. - 396 с. (<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=233099>)
4. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм : учебник / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. - 4-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 1071 с. (<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>)

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» - <https://elib.bashedu.ru/>
2. Электронная библиотечная система издательства «Лань» - <https://e.lanbook.com/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
4. Научная электронная библиотека - elibrary.ru (доступ к электронным научным журналам) - <https://elibrary.ru/projects/subscription/rustitlesopen.asp>
5. Электронный каталог Библиотеки БашГУ - <http://www.bashlib.ru/catalogi/>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ - <http://diss.rsl.ru/>
7. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования SCOPUS- <http://www.gpntb.ru>.
8. Государственная публичная научно-техническая библиотека России. База данных международных индексов научного цитирования WebofScience- <http://www.gpntb.ru>

Программное обеспечение:

1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
2. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование учебных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность учебных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>1. Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>2. Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: аудитория № 812И (гуманитарный корпус).</p> <p>3. Учебная аудитория для проведения групповых и индивидуальных консультаций: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>4. Учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: аудитория № 812И (гуманитарный корпус)</p> <p>5. Помещения для самостоятельной работы: аудитория № 704/1 (гуманитарный корпус); абонемент №8 (читальный зал) (ауд. 815И, гуманитарный корпус)</p>	<p>Аудитория № 812И</p> <p>Учебная мебель, доска Проектор CasioXJ-V2</p> <p>Проекционный экран с электроприводом LumienMasterControl(LMC-100107)128x17^</p> <p>Ноутбук Samsung R530 <NP-R530-JS03> Pent</p> <p>Аудитория № 704/1</p> <p>Учебная мебель, доска, персональные компьютеры: Процессор Thermaltake, Intel Core 2 Duo Монитор Acer AL1916W , Window Vista Мышь Logitech (4шт.), Монитор 19" LG L1919S BF Black (LCD<TFT,8ms, 1280*1024,250кд/м,1400:1,4:3 D-Sub), Процессор InWin, Intel Core 2 Duo, Монитор Flatron 700, Процессор «Калмас», Монитор Samsung MJ17ASKN/EDC, Процессор «Intel Inside Pentium 4», клавиатура (4 шт.)</p> <p>Абонемент №8 (читальный зал)</p> <p>Учебная мебель, компьютеры в сборе (системный блок Powercool VRyzen 3 2200G (3.5)\ 8Gb\ A320M \HDD 1Tb\ DVD-RW\450W\ Win10 Pro\ Кл-ра USB\ Мышь USB\ LCD Монитор 21,5" - 3 шт.)</p>	<p>1. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.</p> <p>2. Microsoft Office Standard 2013. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.</p>