

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сочинский государственный университет»



СОГЛАСОВАНО
И.о. декана факультета Туризма и сервиса
Давыдович А.Р.
2022 год



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УРиКОД
А.В. Иваненко
2022 год

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Экскурсионный сервис

Шифр и направление подготовки 43.04.02 Туризм
Квалификация (степень) выпускника Магистр
Профиль подготовки: Магистерская программа "Внутренний и въездной туризм"
Форма обучения: очная
Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и рекреации
Кафедра-разработчик рабочей программы Управления и технологий в туризме и рекреации
Год набора 2022

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежу- точного контроля (экз./зачет)
1	72/2	18	18	36	-	Зачет
Итого	72/2	18	18	36	-	Зачет

Сочи 2022

Лист согласования рабочей программы дисциплины Экскурсионный сервис

Рабочую программу составил(и):

 д.э.н., проф. Савельева Нелли Александровна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

И.о. зав. кафедрой



Давыдович Анна Рудоль-
фовна

подпись

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечно-
му фонду СГУ:

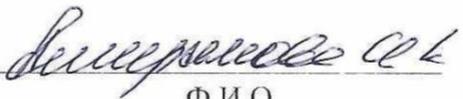
Директор ИОБ


подпись


Ф.И.О.

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и
методического обеспечения


подпись


Ф.И.О.

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2023/2024 учебный год, протокол № 10 заседания кафедры от «30» Мая 2023 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Без изменений.

Заведующий кафедрой _____



подпись

Брюханова Т. Д.

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____

подпись

ФИО

Рабочая программа переутверждена на 202__/202__ учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 202__ г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой _____

подпись

ФИО

ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ РПД

Рабочая программа переутверждена на 2024 - 2025 учебный год, на заседании кафедры от «04» марта 2024 г. без изменений

Заведующий кафедрой



Брюханова Г.Д.

Рабочая программа переутверждена на 2025 - 2026 учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 2025 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

Рабочая программа переутверждена на 2026 - 2027 учебный год, протокол №__ заседания кафедры от «__» _____ 2026 г. В программу внесены дополнения и(или) изменения.

Заведующий кафедрой

подпись

ФИО

(Указывается в какой раздел программы внесены изменения, основания изменений, а также новая формулировка)

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины Экскурсионный сервис является формирование и развитие компетенций обучающихся в области современных сервисных технологий, используемых в экскурсионной деятельности

Задачи дисциплины: - дать обучающемуся представление о современных технологиях сервисного обслуживания потребителей экскурсионных услуг;

- рассмотреть организацию экскурсионного обслуживания с позиции его сервисной составляющей;

- изучить и освоить принципы, подходы и приемы методического обеспечения экскурсионной деятельности;

- освоение приемов и методов показа и рассказа в экскурсионном обслуживании;

- рассмотреть основные требования к экскурсоводам с позиции обеспечения высокого уровня сервисной составляющей экскурсионных услуг.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина относится к части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции (перечисляются дисциплины, практики кроме, ГЭ, ВКР)
Профессиональные компетенции	
ПК-2 Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма	Проектная деятельность Основы пространственной организации туристско-рекреационной деятельности Инновации и предпринимательство в индустрии туризма и гостеприимства Стратегическое управление в индустрии туризма и гостеприимства Управление человеческими ресурсами и корпоративная культура в туристской индустрии Управление потребительскими предпочтениями в индустрии туризма и гостеприимства Проектно-технологическая практика Гастрономический туризм Инклюзивный туризм и организация турпродукта
Универсальные компетенции	
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Управление региональным развитием туризма Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) Ознакомительная практика Преддипломная практика Проектно-технологическая практика Научно-исследовательская работа Гастрономический туризм Инклюзивный туризм и организация турпродукта

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
<p>УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p>	<p>УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии</p>	<p>Знать: идеологические и ценностные системы разнообразных культур, сформировавшиеся в ходе исторического развития Уметь: использовать идеологические и ценностные системы разнообразных культур при социальном и профессиональном взаимодействии при осуществлении экскурсионного обслуживания Владеть: навыками межкультурного взаимодействия в процессе осуществления экскурсионного</p>
	<p>УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп</p>	<p>Знать: особенности основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп Уметь: осуществлять профессиональное взаимодействие в процессе экскурсионного обслуживания с учетом основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий Владеть: навыками межкультурного взаимодействия с учетом основных</p>
	<p>УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач</p>	<p>Знать: приемы и методы формирования среды профессионального взаимодействия при осуществлении экскурсионного обслуживания Уметь: формировать недискриминационную среду профессионального взаимодействия в процессе реализации экскурсионного сервиса Владеть: техникой формирования среды профессионального взаимодействия, исключающей проявление различных форм дискриминации</p>

<p>ПК-2 Способен управлять разработкой, обоснованием и реализацией проектов, внедрять изменения в сфере туризма</p>	<p>ПК-2.1 Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и туристских новаций</p>	<p>Знать: роль и функции современных туристских инноваций в сфере организации экскурсионного сервиса в процессе проектирования экскурсий Уметь: осуществлять разработку экскурсионных проектов с учетом современных сервисных технологий и инноваций Владеть: инструментарием формирования проектов экскурсионной деятельности на основе современных сервисных технологий и инноваций</p>
	<p>ПК-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере туризма как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений</p>	<p>Знать: методологию разработки и реализации проектов экскурсий Уметь: разрабатывать бизнес-проекты экскурсий с использованием инструментов совершенствования уровня экскурсионного сервиса, в том числе цифровых Владеть: навыками подготовки проектов экскурсий, ориентированных на применение современных технологий экскурсионного сервиса</p>
	<p>ПК-2.3. Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере туризма, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес-планов в сфере туризма и управляет деятельностью по их устранению</p>	<p>Знать: основы планирования ресурсов, осуществления контроля, регулирования в процессе подготовки и реализации проектов экскурсий Уметь: планировать ресурсы проекта, осуществлять контроль и регулирование процесса подготовки и реализации проектов экскурсий Владеть: техникой разработки проектов экскурсий, ориентированных на повышение уровня экскурсионного сервиса</p>

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ раздела	Наименование модуля (раздела, темы) дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1 семестр						
1	Основы экскурсионной деятельности	8	2	2	-	4
2	Сервисная компонента экскурсионной деятельности	8	2	2	-	4
3	Методика подготовки новой экскурсии	8	2	2	-	4
4	Проектирование новых экскурсий на основе расширения сферы применения экскурсионного сервиса	8	2	2	-	4
5	Технология проведения экскурсии	8	2	2	-	4
6	Сервисная компонента в технологии проведения экскурсии	8	2	2	-	4
7	Профессиональная культура экскурсовода	8	2	2	-	4
8	Культура делового общения в деятельности экскурсовода	8	2	2	-	4
9	Деловой этикет и протокол экскурсионного обслуживания	8	2	2	-	4
10	Зачет	-	-	-	-	-
	ИТОГО:	72	18	18	-	36

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Основы экскурсионной деятельности	Понятие и состав экскурсионной деятельности. Исторические аспекты экскурсионной деятельности в России и за рубежом. Виды экскурсионной деятельности. Сущность, функции и признаки экскурсии.
2	Сервисная компонента экскурсионной деятельности	Роль сервисной компоненты в экскурсионной деятельности. Сервисная составляющая в структуре экскурсии. Классификация экскурсий с позиции сервисной составляющей.
3	Методика подготовки новой экскурсии	Методические подходы к формированию новой экскурсии. Отбор и изучение экскурсионных объектов. Проектирование маршрута экскурсии. Разработка новой экскурсии. Составление методической разработки экскурсии
4	Проектирование новых экскурсий на основе расширения сферы применения экскурсионного сервиса	Анализ сервисных услуг в составе действующих экскурсий. Сервисная компонента в формировании маршрута экскурсии. Разработка новой экскурсии с позиции улучшения сервисного обслуживания клиентов
5	Технология проведения экскурсии	Приемы, методы и способы ведения экскурсии. Техника и особенности показа экскурсионных объектов. Цифровые инструменты и сервисы в технологии проведения экскурсии
6	Сервисная компонента в технологии проведения экскурсии	Виды сервисного обслуживания в ходе проведения экскурсии. Современные цифровые инструменты и сервисы как фактор повышения уровня сервисного обслуживания потребителей экскурсионных услуг. Сервисные инструменты экскурсионного
7	Профессиональная культура экскурсовода	Роль экскурсовода в повышении уровня сервисного обслуживания потребителей экскурсионных услуг. Техника ведения экскурсии. Темп движения группы. Паузы в экскурсиях.
8	Культура делового общения в деятельности экскурсовода	Культура речи экскурсовода. Невербальное общение экскурсовода. этика делового общения в работе экскурсовода.

9	Деловой этикет и протокол экскурсионного обслуживания	Правила и требования делового этикета при осуществлении экскурсионной деятельности. Дресс-код в экскурсионной деятельности. Деловой этикет в ресторане. Протокол экскурсионного обслуживания потребителей
---	---	---

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Основы экскурсионной деятельности	Вопросы для обсуждения на семинаре-дискуссии: 1. Исторические аспекты развития экскурсионной деятельности. 2. Состав и структура экскурсии. 3. Нормативно-правовые документы осуществления экскурсионной деятельности Доклады с презентацией Тестирование
2	Экскурсионная деятельность и ее сервисная компонента	Вопросы для обсуждения на семинаре-дискуссии: 1. Сервисная составляющая экскурсионной деятельности и ее роль в обслуживании потребителей. 2. Сервис в структуре экскурсии. 3. Современные информационные технологии как фактор повышения уровня сервисного обслуживания потребителей экскурсионных услуг Доклады с презентацией Тестирование
3	Методика подготовки новой экскурсии	Разработка проекта создания новой экскурсии Тестирование
4	Проектирование новых экскурсий на основе расширения сферы применения экскурсионного сервиса	Разработка проекта повышения уровня сервисных услуг в составе экскурсий предприятия: анализ сервисных услуг в составе действующей экскурсии, разработка проектных рекомендаций по повышению сервисного обслуживания клиентов при реализации экскурсии Тестирование

5	Технология проведения экскурсии	Вопросы для обсуждения на семинаре-дискуссии: 1. Методы, способы и приемы проведения экскурсий 2. Технология показа экскурсионных объектов 3. Методические инструменты технологии рассказа при проведении экскурсий Доклады с презентацией Тестирование
6	Сервисная компонента в технологии проведения экскурсии	Вопросы для обсуждения на семинаре-дискуссии: 1. Компоненты сервисного обслуживания при проведении экскурсии 2. Использование современных цифровых инструментов в процессе проведения экскурсии как элемент цифрового сервиса в экскурсионной деятельности 3. Обзор сервисных инструментов экскурсионного рассказа Доклады с презентацией Тестирование
7	Профессиональная культура экскурсовода	Вопросы для обсуждения на семинаре-дискуссии: 1. Влияние профессиональной культуры экскурсовода на уровень сервисного обслуживания потребителей. 2. Сервисная компонента в технике ведения экскурсии Доклады с презентацией Тестирование
8	Культура делового общения в деятельности экскурсовода	Вопросы для обсуждения на семинаре-дискуссии: 1. Культура речи экскурсовода. 2. Этика делового общения в работе экскурсовода 3. Роль невербального общения в деятельности экскурсовода Доклады с презентацией Тестирование
9	Деловой этикет и протокол экскурсионного обслуживания	Формирование дресс-кода экскурсионной фирмы Тестирование

4.1.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
1	Основы экскурсионной деятельности	Изучение материала по теме 1. Подготовка к семинару-дискуссии (доклад с презентацией). Подготовка к тестированию по теме 1
2	Экскурсионная деятельность и ее сервисная компонента	Изучение материала по теме 2. Подготовка к семинару-дискуссии (доклад с презентацией). Подготовка к тестированию по теме 2
3	Методика подготовки новой экскурсии	Изучение материала по теме 3. Творческое задание Разработка проекта создания новой экскурсии Подготовка к тестированию по теме 3
4	Проектирование новых экскурсий на основе расширения сферы применения экскурсионного сервиса	Изучение материала по теме 4. Творческое задание Разработка проекта повышения уровня сервисных услуг в составе экскурсий предприятия: анализ сервисных услуг в составе действующей экскурсии, разработка проектных рекомендаций по повышению сервисного обслуживания клиентов при реализации экскурсии Подготовка к тестированию по теме 4
5	Технология проведения экскурсии	Изучение материала по теме 5. Подготовка к семинару-дискуссии (доклад с презентацией). Подготовка к тестированию по теме 5
6	Сервисная компонента в технологии проведения экскурсии	Изучение материала по теме 6. Подготовка к семинару-дискуссии (доклад с презентацией). Подготовка к тестированию по теме 6
7	Профессиональная культура экскурсовода	Изучение материала по теме 7. Подготовка к семинару-дискуссии (доклад с презентацией). Подготовка к тестированию по теме 7
8	Культура делового общения в деятельности экскурсовода	Изучение материала по теме 8. Подготовка к семинару-дискуссии (доклад с презентацией). Подготовка к тестированию по теме 8
9	Деловой этикет и протокол экскурсионного обслуживания	Изучение материала по теме 9. Домашнее задание: разработать требования к дресс-коду экскурсионной фирмы Подготовка к тестированию по теме 9

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Журавлева, М. М. Экскурсоведение : курс лекций / М. М. Журавлева, Е. А. Шиш. — Иркутск : Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодёжи и туризма, 2011. — 123 с. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/15686.html> (дата обращения: 27.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Крепс, Т. В. Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм» / Т. В. Крепс. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 99 с. — ISBN 978-5-93926-331-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81859.html> (дата обращения: 27.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Захарова, Н. А. Услуги общественного питания, экскурсионное обслуживание и другие сопутствующие услуги в сфере туризма : учебное пособие для СПО / Н. А. Захарова. — Саратов, Москва : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 122 с. — ISBN 978-5-4488-0508-0, 978-5-4497-0400-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/93554.html> (дата обращения: 27.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Дурович, А. П. Организация туризма : учебное пособие / А. П. Дурович. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2020. — 296 с. — ISBN 978-985-7234-10-3. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/100351.html> (дата обращения: 27.08.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронный каталог научно-образовательной библиотеки Сочинского государственного университета - URL: <https://lib.sutr.ru/Default.asp>, по паролю, требуется

Электронно-библиотечные системы:

ЭБС IPRbooks – URL: www.iprbookshop.ru/, по паролю, требуется регистрация

ЭБС Юрайт - URL: <https://urait.ru/>, по паролю, требуется регистрация

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» - URL: <https://biblioclub.ru/>, по паролю, требуется регистрация

ЭБС «Консультант студента» - URL: <http://www.studentlibrary.ru/>, по паролю, требуется регистрация

ЭБС BOOK.RU - URL: <https://www.book.ru/>, доступна коллекция изданий по туризму и сервису: (<https://www.book.ru/cat/578/1>), по паролю, требуется регистрация

ЭБС Лань - URL: <https://e.lanbook.com/>), по паролю, требуется регистрация

Электронная библиотека Grebennikon URL: <http://grebennikon.ru/>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU - URL: <https://www.elibrary.ru/>, по паролю, требуется регистрация

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - URL: <https://www.consultant.ru/>
Локальный доступ к системе предоставляется по адресам:

- Сочи, ул. Пластунская, 94/1, ауд.425 (электронный читальный зал);
- Сочи, ул. Пластунская, 94/2, ауд. 206, 209 (читальный зал, научный зал);
- Сочи, ул. Политехническая, 7 (библиотека).

Бесплатные ресурсы «Консультант Плюс» для учёбы: <https://www.consultant.ru/edu/>

4.2.3 Нормативные документы

Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Информационно-аналитический журнал "Управление проектами". - URL: <https://dmmagazine.ru/>

Журнал "Экономика и предпринимательство". - URL: <http://www.intereconom.com/>

Научно-аналитический журнал "Инновации и инвестиции". - URL:

Журнал "Инновации". - URL: <https://maginnov.ru/>

Журнал "Креативная экономика". - URL: <https://creativeconomy.ru/journals/ce>

Всемирная туристская организация UNWTO - URL: <https://www.unwto.org/>

Российский Союз Туриндустрии (РСТ) - URL: <https://rostourunion.ru/>

Ассоциация туроператоров России - URL: <https://www.atorus.ru/>

Национальный туристический портал - URL: <https://new.russia.travel/>

Туристический портал Travel.ru - URL: <https://www.travel.ru/>

Портал путешествий ТурСводка - URL: <https://www.tursvodka.ru/>

Каталог сайтов по туризму и путешествиям - URL: <http://www.travel-cat.ru/>

Всё о туризме. Туристическая библиотека - URL: <http://tourlib.net/>

Журнал «Турбизнес» – туристический бизнес для профессионалов - URL:

<http://www.tourbus.ru/>

«Афиша-Мир» – ежемесячный журнал о путешествиях как образе жизни - URL:

<https://travel.rambler.ru/>

Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса - URL: <https://www.frontdesk.ru/>

Портал по гостиничному бизнесу. Разделы: статьи, обзоры, интервью, новости, форум, блоги, документы - URL: <https://prohotel.ru/>

Портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса - URL: <http://prohotelia.com/>

HoReCa Magazine — все об индустрии гостеприимства и питания - URL: <http://www.horeca-magazine.ru/>

Поисковый портал санаторно-курортных учреждений - URL: <https://sanatoria.ru/>

Государственный реестр курортного фонда Российской Федерации - URL: <https://kurort.rosminzdrav.ru/>

Онлайн-версия журнала «Санаторно-курортная отрасль» - URL: <https://sko-online.ru/>

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Понятие и состав экскурсионной деятельности
2. Роль сервисной компоненты в экскурсионной деятельности
3. Исторические аспекты экскурсионной деятельности в России и за рубежом тем
4. Виды экскурсионной деятельности
5. Сущность, функции и признаки экскурсии
6. Сервисная составляющая в структуре экскурсии
7. Классификация экскурсий с позиции сервисной составляющей
8. Методика подготовки новой экскурсии
9. Отбор и изучение экскурсионных объектов
10. Анализ сервисных услуг в составе действующих экскурсий
11. Сервисная компонента в формировании маршрута экскурсии
12. Разработка новой экскурсии с позиции улучшения сервисного обслуживания клиентов
13. Составление методической разработки экскурсии
14. Техника ведения экскурсии
15. Виды сервисного обслуживания в ходе проведения экскурсии
16. Техника и особенности показа экскурсионных объектов
17. Современные цифровые инструменты и сервисы как фактор повышения уровня сервисного обслуживания потребителей экскурсионных услуг
18. Техника, особенности и сервисные инструменты экскурсионного рассказа
19. Роль экскурсовода в повышении уровня сервисного обслуживания потребителей экскурсионных услуг
20. Техника ведения экскурсии
21. Темп движения группы. Паузы в экскурсиях
22. Культура речи экскурсовода. Невербальное общение экскурсовода
23. Правила и требования делового этикета при осуществлении экскурсионной деятельности
24. Деловой этикет и этика делового общения в работе экскурсовода
25. Дресс-код в экскурсионной деятельности
26. Протокол экскурсионного обслуживания

Критерии оценивания:

- полнота и правильность освещения вопросов билета;
- четкость, логичность, последовательность изложения материала;
- правильное использование терминологии;
- наличие примеров из практики и их соответствие теоретическим положениям;
- качество ответов на дополнительные вопросы;
- аргументированность ответов;
- сформированность компетенций.

Шкала оценивания:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если он твердо знает материал курса, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно приводит практические примеры, в целом демонстрируя достаточно высокую сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования;

– оценка «не зачтено» выставляется студенту, не знающему значительной части программного материала, допускающему существенные ошибки, не может увязать теорию с практикой, в целом демонстрируя недостаточную для дальнейшего обучения сформированность компетенций (или их частей), свойственную для данного этапа их формирования.

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты выполняют учебную работу на лекционных и практических занятиях, выполняют творческие задания, домашнее задание по указанию преподавателя, усваивают и повторяют основные понятия. Характер и количество задач, решаемых на практических занятиях, определяются преподавателем, ведущим занятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки выполнения ими учебных заданий, домашнего задания, творческих заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки с дальнейшим групповым обсуждением.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов. В качестве контрольно-развивающих форм используются творческое задание, домашнее задание, групповое обсуждение.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать со специальной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения специальной литературы. В период изучения литературных источников можно также вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке докладов, фиксированных выступлений на семинарских занятиях. При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться со специальной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Методические рекомендации по подготовке домашнего задания.

Домашнее задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. Домашнее задание по дисциплине предусматривает выполнение творческой работы по материалам конкретного предприятия.

В ходе выполнения домашнего задания студент должен проявить высокую степень самостоятельности; умение логически мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные теоретические знания при выполнении домашнего задания по материалам конкретного предприятия. Выполнение домашнего задания требует глубокого изучения соответствующего теоретического материала, осмысления существа обозначенной проблемы, проведения анализа проблемы на конкретном предприятии или в условиях конкретного рынка, разработки рекомендаций.

Методические рекомендации по подготовке творческих заданий.

Творческое задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы студента как во время практических занятий, так и внеурочное время. Творческое задание по дисциплине предусматривает выполнение творческой работы по материалам конкретного предприятия. В

ходе выполнения задания студент должен проявить умение работать в команде (малой группе); умение логически мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные теоретические знания при выполнении творческо-аналитического задания по материалам конкретного предприятия.

Выполнение творческого задания требует предварительного глубокого изучения соответствующего теоретического материала, осмысления существа обозначенной проблемы, проведения если это необходимо анализа проблемы на конкретном предприятии или в условиях конкретного рынка, разработки рекомендаций.

Методические рекомендации студентам по подготовке к зачету.

При подготовке к зачету необходимо помнить, что отдельные вопросы дисциплины могут рассматриваться только в рамках самостоятельной работы студента. На зачете студент должен показать знание содержания дисциплины, основных терминологических понятий, умение свободно использовать их. В случае затруднения ответа студента на поставленные вопросы, а также для более точной оценки знаний и умений студента в рамках дисциплины преподаватель может задавать на зачете дополнительные вопросы в пределах программы дисциплины. Ответ студента на поставленные вопросы должен быть достаточно кратким, соответствовать сути вопроса, быть логически выстроенным, по возможности отражать личную позицию студента по существу вопросов.

5.2 Организация самостоятельной работы студента по дисциплине

Самостоятельная работа студента является ключевой составляющей учебного процесса, которая определяет формирование навыков, умений и знаний, приемов познавательной деятельности и обеспечивает интерес к творческой работе.

Организация самостоятельной работы студентов осуществляется по трем направлениям:

- определение цели, программы, плана задания или работы;
- со стороны преподавателя студенту оказывается помощь в технике изучения материала, подборе литературы для ознакомления;
- контроль усвоения знаний, приобретения навыков по дисциплине.

Мерами по обеспечению выполнения обучающимися всех видов самостоятельной работы являются:

- наличие помещений для самостоятельной работы;
- обеспечение средствами вычислительной техники, программное обеспечение;
- обеспечение методическими указаниями по выполнению самостоятельной работы, содержащих в том числе рекомендации по подготовке докладов с презентацией на семинарских занятиях, творческое задание для подготовки к практической работе по дисциплине и рекомендации по его выполнению, примерные тестовые задания по дисциплине, домашнее задание и рекомендации по его выполнению.

5.3 Особенности преподавания дисциплины

При реализации дисциплины применяются следующие технологии обучения:

по видам учебной работы:

1) лекции:

- лекция-беседа, предполагающая обращение к аудитории для разбора отдельных вопросов темы, совместное рассмотрение примеров, иллюстрирующих теоретический материал, проверку знаний, предшествующих изучению данной дисциплины;
- проблемная лекция, посвященная рассмотрению дискуссионных вопросов, новых положений и методов, нестандартных подходов;
- использование информационных технологий для презентации материалов лекции.

2) практические занятия:

- практическое занятие, направленное на углубление теоретических знаний и овладение определенными расчетными методами и процедурами, которое формирует практические умения вычислений, экономических расчетов;

- семинар-дискуссия: интерактивная форма проведения занятия, предполагающая публичное обсуждение спорных вопросов изучаемой темы;

- практическое занятие с применением кейс-метода, при котором студенты участвуют в непосредственном обсуждении деловых ситуаций. Предполагается широкое использование динамических кейсов, когда студенты сами формируют кейсы на основе данных конкретных предприятий, где они работают или проходили производственную практику;

3) самостоятельная работа студентов - вид деятельности, при котором в условиях систематического уменьшения прямого контакта с преподавателем студентами выполняются учебные задания;

4) организация и проведение консультаций.

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Кабинет для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект специализированной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС университета.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows.
2	Microsoft Office
3	Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение
4	Справочно-правовая система Консультант Плюс

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные электронные образовательные ресурсы и онлайн сервисы, входящие в состав ЭИОС СГУ.

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации. материально-технического

**Приложение к рабочей программе дисциплины
«Экскурсионный сервис»**

43.04.02, Туризм, Магистратура
Магистерская программа "Внутренний и въездной туризм»,

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Экскурсионный сервис

части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений
очная

Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / час.)	2 / 72
Цель изучения дисциплины	Формирование и развитие компетенций обучающихся в области современных сервисных технологий, используемых в экскурсионной деятельности
Содержание дисциплины	Основы экскурсионной деятельности. Экскурсионная деятельность и ее сервисная компонента. Методика подготовки новой экскурсии. Проектирование новых экскурсий на основе расширения сферы применения экскурсионного сервиса. Технология проведения экскурсии. Сервисная компонента в технологии проведения экскурсии. Профессиональная культура экскурсовода. Культура делового общения в деятельности экскурсовода. Деловой этикет и протокол экскурсионного обслуживания.
Формируемые компетенции (коды)	УК-5, ПК-2

Коды и наименование индикатора достижения компетенции	<p>УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии;</p> <p>УК-5.2 Выстраивает социальное профессиональное взаимодействие с учетом особенностей основных форм научного и религиозного сознания, деловой и общей культуры представителей других этносов и конфессий, различных социальных групп;</p> <p>УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач;</p> <p>ПК-2.1 Проектирует объекты профессиональной деятельности с учетом современных технологий и туристских новаций;</p> <p>ПК-2.2. Организует, координирует и контролирует деятельность по разработке бизнес-планов в сфере туризма как технологии обоснования проектов и принятия предпринимательских решений;</p> <p>ПК-2.3. Осуществляет планирование ресурсов проектов в сфере туризма, контроль процесса реализации проекта, своевременно выявляет отклонения в реализации бизнес-планов в сфере</p>
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	<p>Проектная деятельность</p> <p>Основы пространственной организации туристско-рекреационной деятельности</p> <p>Инновации и предпринимательство в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Стратегическое управление в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Управление человеческими ресурсами и корпоративная культура в туристской индустрии</p> <p>Управление потребительскими предпочтениями в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Проектно-технологическая практика</p> <p>Гастрономический туризм</p> <p>Инклюзивный туризм и организация турпродукта</p> <p>Управление региональным развитием туризма</p> <p>Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы)</p> <p>Ознакомительная практика</p> <p>Преддипломная практика</p> <p>Научно-исследовательская работа</p>
Образовательные технологии	<p>Лекционные занятия, Практические занятия, Консультации, СРС</p>
Форма промежуточной аттестации	<p>Зачет</p>