

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



Согласовано
Декан факультета Туризма и сервиса
Давыдович А.Р.
2023 год



Утверждаю
Проректор по УРиКОД
Для документов
А.В. Иваненко
2023 год

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Экскурсионный сервис

Шифр и направление подготовки 43.04.02 Туризм
Квалификация (степень) выпускника Магистр
Профиль подготовки: Магистерская программа «Туризм и право»

Форма обучения: заочная

Выпускающая кафедра Управления и технологий в туризме и рекреации

Кафедра-разработчик рабочей программы Управления и технологий в туризме и рекреации

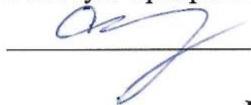
Год набора 2023

Семестр	Трудоем- кость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контр (экз./зачет)
1	72/2	2	4	62	-	Зачет (4)
Итого	72/2	2	4	62	-	Зачет (4)

Сочи 2023

Лист согласования рабочей программы дисциплины Экскурсионный сервис

Рабочую программу составил(и):



дэн,проф. Савельева Нелли Александровна

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Зав. кафедрой



Брюханова Галина Дмитриевна

подпись

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует
библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ



подпись

Омиченко Е.В.

Ф.И.О.

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



подпись

Васильченко В.В.

Ф.И.О.

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 целенаправленно и эффективно получать юридически значимую информацию, применять нормы права при решении задач туристской деятельности, выявлять признаки нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере туризма	Правовое регулирование международных туристских услуг Правовое регулирование инфраструктуры туризма и ресурсного обеспечения Правовые основы туроператорской и турагентской деятельности Договорное право в туристской индустрии Актуальные вопросы правового регулирования туристско-рекреационной деятельности Актуальные вопросы правового регулирования экотуризма Организационно-управленческая практика Гастрономический туризм Инклюзивный туризм и организация турпродукта
Универсальные компетенции	
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Управление знаниями и принятие решений в туризме и гостеприимстве Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) Ознакомительная практика Организационно-экономическая практика Преддипломная практика Проектная практика Инклюзивный туризм и организация турпродукта Гастрономический туризм

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	
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии	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
	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	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
	УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач	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

ПК-2 Способен целенаправленно и эффективно получать юридически значимую информацию, применять нормы права при решении задач туристской деятельности, выявлять признаки нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере туризма	ПК-2.1 Целенаправленно и эффективно получает юридически значимую информацию при осуществлении туристской деятельности	Знать: правовые основы проектирования экскурсий Уметь: осуществлять разработку экскурсионных проектов с учетом действующих правовых норм Владеть: инструментарием формирования проектов экскурсионной деятельности с учетом действующих правовых норм
	ПК-2.2. Применяет нормы права при решении задач туристской деятельности	Знать: правовые основы разработки и реализации проектов экскурсий Уметь: разрабатывать бизнес-проекты экскурсий с учетом действующих правовых норм Владеть: навыками подготовки проектов экскурсий с учетом действующих правовых норм
	ПК-2.3. Выявляет признаки нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере туризма	Знать: основы планирования ресурсов, осуществления контроля, регулирования в процессе подготовки и реализации проектов экскурсий с учетом действующих правовых норм Уметь: планировать ресурсы проекта, осуществлять контроль и регулирование процесса подготовки и реализации проектов экскурсий с учетом действующих правовых норм Владеть: техникой разработки проектов экскурсий, ориентированных на повышение уровня экскурсионного сервиса, с учетом действующих правовых норм

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
1 курс						
1	Основы экскурсионной деятельности	6	2	-	-	4
2	Сервисная компонента экскурсионной деятельности	6	-	2	-	4
3	Методика подготовки новой экскурсии	4	-	-	-	4
4	Проектирование новых экскурсий на основе расширения сферы применения экскурсионного сервиса	7	-	2	-	5
5	Технология проведения экскурсии	5	-	-	-	5
6	Сервисная компонента в технологии проведения экскурсии	5	-	-	-	5
7	Профессиональная культура экскурсовода	5	-	-	-	5
8	Культура делового общения в деятельности экскурсовода	5	-	-	-	5
9	Деловой этикет и протокол экскурсионного обслуживания	5	-	-	-	5
10	Контрольная работа	20	-	-	-	20
11	Зачет	4	-	-	-	-
	ИТОГО:	72	2	4	-	62

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.

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
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
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

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 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. 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 тестированию по теме 5
6	Сервисная компонента в технологии проведения экскурсии	Изучение материала по теме 6. Подготовка к тестированию по теме 6
7	Профессиональная культура экскурсовода	Изучение материала по теме 7. Подготовка к тестированию по теме 7
8	Культура делового общения в деятельности экскурсовода	Изучение материала по теме 8. Подготовка к тестированию по теме 8
9	Деловой этикет и протокол экскурсионного обслуживания	Изучение материала по теме 9. 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: 27.03.2023). — 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: 27.03.2023). — 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: 27.03.2023). — 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: 27.03.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование СПБД
1.	ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. — URL: https://www.sciencedirect.com/ (дата обращения: 27.03.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
2.	SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. — URL: https://link.springer.com/ (дата обращения: 27.03.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.
3.	Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, 2017 — . — URL: http://lib.sutr.ru/ (дата обращения: 27.03.2023). — Текст : электронный.
	Наименование ИИС
1.	КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». — Москва, 1997 — . — Режим доступа: локальная сеть СГУ. — Текст : электронный.

4.2.3 Нормативные документы

Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон № 132-ФЗ: текст с изменениями и дополнениями на 28 мая 2022 года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года. — URL: <https://www.consultant>

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

№	Наименование Интернет-ресурсов и электронных информационных источников
1	Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Эр Медиа». – Саратов, 2010 – . – URL: http://www.iprbookshop.ru/ (дата обращения: 27.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
2	Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 27.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
3	Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 27.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
4	Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 – . – URL: https://www.book.ru/cat/578/1 (дата обращения: 27.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
5	Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань». – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 27.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
6	Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 27.03.2023). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
7	Polpred.com Обзор СМИ : электронно-библиотечная система : сайт / Г. Вачнадзе, ООО «ПОЛПРЕД Справочники». – Москва, 1997 – . – URL https://polpred.com/ (дата обращения: 27.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
8	eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 – . – URL: https://elibrary.ru/ (дата обращения: 27.03.2023). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
9	КиберЛенинка : научная электронная библиотека открытого доступа : сайт. – Москва, 2014 – . – URL: https://cyberleninka.ru/ (дата обращения: 27.03.2023). – Текст : электронный.

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.

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.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Понятие и состав экскурсионной деятельности
2. Роль сервисной компоненты в экскурсионной деятельности
3. Правовые основы экскурсионной деятельности в России
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

Примерные темы контрольной работы

1. Экскурсионная деятельность в Российской Федерации

2. Сервис в экскурсионной деятельности

3. История развития экскурсионной деятельности в Российской Федерации

4. Виды экскурсионной деятельности

5. Экскурсия и ее составляющие

6. Сервисная составляющая в структуре экскурсии

7. Виды экскурсий с позиции сервисной составляющей

8. Методические подходы к подготовке новой экскурсии

9. Экскурсионные объекты и их виды

10. Анализ сервисных услуг в составе действующих экскурсий

11. Сервисная компонента в формировании маршрута экскурсии

12. Улучшение сервисного обслуживания клиентов при подготовке новой экскурсии с учетом правовых норм

13. Методическая разработка экскурсии и правоприменительная практика

14. Техника ведения экскурсии

15. Виды сервисного обслуживания в ходе проведения экскурсии

16. Техника и особенности показа экскурсионных объектов с учетом правовых норм

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 с позиции правоприменительной практики

21. Темп движения группы. Паузы в экскурсиях

22. Культура речи экскурсовода. Невербальное общение экскурсовода

23. Деловой этикет в экскурсионной деятельности

24. Деловой этикет и этика делового общения в работе экскурсовода

25. Дресс-код в экскурсионной деятельности

26. Протокол экскурсионного обслуживания с учетом правовых норм

Критерии оценивания:

- самостоятельность, творческий характер изучения темы;
- обоснованность сделанных автором выводов и предложений;
- соответствие содержания работы теме, целям и задачам, сформулированным автором;
- глубина раскрытия темы;
- грамотный стиль изложения;
- правильность оформления и полнота научно-справочного материала;
- использование литературы на иностранных языках;
- умение ориентироваться в проблемах исследуемой темы, особенно в процессе защиты работы (содержание и форма доклада, ответы студента на поставленные ему вопросы).

Шкала оценивания:

Оценка **«зачтено»** подразумевает самостоятельность исследования, наличие достаточного теоретического основания, достаточную проработку выдвинутой цели, связность и логичность изложения, обоснованность содержащихся в работе положений и выводов, аргументированность доводов студента, демонстрацию достаточного уровня освоения компетенций, соответствие оформления работы предъявляемым требованиям, некоторые затруднения в ответе на вопросы в ходе защиты.

Оценка **«не зачтено»** подразумевает недостаточную самостоятельность исследования, шаткость либо отсутствие теоретического основания, несвязность изложения, недостоверность содержащихся в работе положений и выводов или их несоответствие целям и задачам исследования, слабую аргументированность доводов студента, демонстрацию недостаточного уровня освоения компетенций, небольшое отклонение от требований оформления работы, существенные затруднения при ответе на вопросы в ходе защиты контрольной работы

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 творческое задание, 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, творческого задания, предусмотренного 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, 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 творческого задания.

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 творческого 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 по подготовке контрольной работы.

Контрольная работа - одна из форм самостоятельной творческой работы студентов над усвоением и изложением изученного материала. Контрольная работа представляет собой теоретическое исследование конкретной проблемы экскурсионного обслуживания, позволяющее оценить теоретический, методический, мировоззренческий и экономико-математический

уровень студента. Контрольная работа является обобщающей самостоятельной учебной работой студентов и имеет целью систематизировать и закрепить теоретические знания, приобрести опыт практического использования конкретного инструментария экскурсионной деятельности. Основные задачи выполнения контрольной работы состоят в активизации полученных теоретических знаний.

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, контрольная работа 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;
- использование информационных технологий для презентации материалов лекции.

2) практические занятия:

- 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	MicrosoftWindows.
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 "Туризм и право»,

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Экскурсионный сервис

части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений
заочная

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	УК-5.1 Анализирует важнейшие идеологические и ценностные системы, сформировавшиеся в ходе исторического развития; обосновывает актуальность их использования при социальном и профессиональном взаимодействии; 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; УК-5.3 Обеспечивает создание недискриминационной среды взаимодействия при выполнении профессиональных задач; ПК-2.1 Целенаправленно и эффективно получает юридически значимую информацию при осуществлении туристской деятельности; ПК-2.2. Применяет нормы права при решении задач туристской деятельности; ПК-2.3. Выявляет признаки нарушения требований законодательства Российской Федерации в сфере туризма
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Правовое регулирование международных туристских услуг Правовое регулирование инфраструктуры туризма и ресурсного обеспечения Правовые основы туроператорской и турагентской деятельности Договорное право в туристской индустрии Актуальные вопросы правового регулирования туристско-рекреационной деятельности Актуальные вопросы правового регулирования экотуризма Организационно-управленческая практика Гастрономический туризм Инклюзивный туризм и организация турпродукта Управление знаниями и принятие решений в туризме и гостеприимстве Научно-исследовательская работа (получение первичных навыков научно-исследовательской работы) Ознакомительная практика Преддипломная практика Проектная практика
Образовательные технологии	Лекционные занятия, Практические занятия, Консультации, СРС, Контрольная работа
Форма промежуточной аттестации	Зачет