

**Министерство науки и высшего образования
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Карачаево-Черкесский государственный университет
имени У.Д. Алиева»**



УТВЕРЖДАЮ

и.о. ректора

Батчаева М.Д.

05 ноября 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

**ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ
ПРОГРАММЕ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

«ТУРИЗМ (ТЕХНОЛОГИЯ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ)»

Программу составил(а): старший преподаватель Узденова Ф.М.

Рабочая программа дисциплины «Технология и организация экскурсионных услуг» составлена в соответствии с дополнительной профессиональной образовательной программой профессиональной переподготовки «Туризм (Технология и оказание экскурсионных услуг)», локальными актами КЧГУ от 08.06.2017 N 516 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - по направлению подготовки 43.03.02 Туризм".

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры ТОФК и туризма на 2024-2025 уч. год

Протокол № 9 от 28.05.2024 г.

Оглавление

| | |
|--|---------------------------------|
| 1. Наименование дисциплины (модуля) | Ошибка! Закладка не определена. |
| 2. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы | Ошибка! Закладка не определена. |
| 3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | Ошибка! Закладка не определена. |
| 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся | Ошибка! Закладка не определена. |
| 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах) | Ошибка! Закладка не определена. |
| 6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы..... | 7 |
| 7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю) | Ошибка! Закладка не определена. |
| 7.1. Описание шкал оценивания степени сформированности компетенций | Ошибка! Закладка не определена. |
| 7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания. | 11 |
| 7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины | 11 |
| 7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена | 11 |
| Вопросы для экзамена: | Ошибка! Закладка не определена. |
| 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 8.1. Основная литература:..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 8.2. Дополнительная литература:..... | Ошибка! Закладка не определена. |
| 9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)..... | 14 |
| 9.1. Общесистемные требования | 14 |
| 9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины | 14 |
| 9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения | 14 |
| 9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы | 15 |
| 10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 15 |
| 11. Лист регистрации изменений | 15 |

1. Наименование дисциплины (модуля)

Целями освоения дисциплины «Технология и организация экскурсионных услуг» являются формирование и применение знаний в области экскурсионных услуг, с целью овладения профессиональными технологиями экскурсионных услуг, умениями разрабатывать новые подходы к решению задач организации экскурсионных услуг в туристской индустрии.

Для достижения цели ставятся задачи:

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

В результате освоения дисциплины слушатель должен

Знать: основные понятия, принципы и виды экскурсоведения

Уметь: применять и использовать основные методики и технологии организации экскурсионных услуг

Владеть: навыками организации всех видов экскурсии, разработки экскурсионных маршрутов.

2. Место дисциплины в структуре дополнительной профессиональной образовательной программы профессиональной переподготовки «Туризм (Технология и оказание экскурсионных услуг)»

| |
|--|
| МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ «ТУРИЗМ И ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ» |
| Требования к предварительной подготовке обучающегося: |
| Учебная дисциплина «Технология и организация экскурсионных услуг» знакомит обучающихся с основами принципов и методов формирования каналов сбыта туристских продуктов, туристских услуг и услуг сферы гостеприимства, а также их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет |
| Требования к результатам освоения. |
| Дисциплина участвует в формировании компетенций ОПК-3, ОПК-7, ПК-4 |

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Процесс изучения дисциплины «Технология и организация экскурсионных услуг» направлен на формирование следующих компетенций обучающегося:

| Код компетенций | Содержание компетенции в соответствии с ФГОС ВО/ ПООП/ ООП | Индикаторы достижения компетенций |
|-----------------|---|---|
| ОПК-3 | Способен обеспечивать требуемое качество Процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК.Б-3.1 Оценивает качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон. ОПК.Б-3.2 Обеспечивает требуемое качество процессов оказания туристских услуг в соответствии с международными и национальными стандартами |

| | | |
|--------------|--|---|
| ОПК-7 | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК.Б-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей туристских услуг. ОПК. Б-7.2. Соблюдает требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности |
| ПК-4 | Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации. | ПК.Б-4.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг. ПК.Б-4.2. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия. ПК.Б-4.3. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями. |

4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 1 ЗЕТ, 54 академических часов

| Объём дисциплины | Всего часов |
|--|--------------------------|
| | для очной формы обучения |
| Общая трудоемкость дисциплины | 54 |
| Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)* (всего) | |
| Аудиторная работа (всего): | 36 |
| в том числе: | |
| лекции | 18 |
| семинары, практические занятия | 18 |
| Внеаудиторная работа: | |
| Внеаудиторная работа также включает индивидуальную работу обучающихся с преподавателем, групповые, индивидуальные консультации и иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую или индивидуальную работу обучающихся с преподавателем), творческую работу (эссе), рефераты, контрольные работы и др. | |
| творческая работа (эссе) | |
| Самостоятельная работа обучающихся (всего) | 18 |
| Вид промежуточной аттестации обучающегося (зачет / экзамен) | - зачет |

5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

5.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

| № п/п | Раздел дисциплины | Всего в часах | Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах) | | |
|--|--|---------------------|--|-------------|----|
| | | | Аудиторные уч. занятия | | |
| | | | Лек | Пр/ сем. | СР |
| Раздел 1. История формирования экскурсионного дела в России | | | | | |
| 1 | История развития туристско-экскурсионной деятельности в мире. История развития экскурсионной деятельности в Российской империи и Советском Союзе. Опыт развития экскурсионной деятельности в Российской Федерации. | 6 | 2 | 2 | 4 |
| Раздел 2. Экскурсия и ее сущность | | | | | |
| 2 | Экскурсионная услуга и экскурсия. Экскурсионная теория. Признаки и функции экскурсии. Классификация экскурсий. Методология экскурсионной деятельности | 10 | 4 | 4 | 4 |
| Раздел 3. Классификация экскурсий | | | | | |
| 3 | Понятие и характерные черты объектов экскурсионного показа. Классификация объектов экскурсионного показа. Особенности организации экскурсионного обслуживания в музеях. | 8 | 2 | 2 | 8 |
| Раздел 4. Этапы подготовки экскурсии | | | | | |
| 4 | Субъекты туристской индустрии осуществляющие деятельность по организации экскурсионных услуг. Управление проектом создания, продвижения и реализации экскурсионного продукта. Технология продвижения экскурсионного туристского продукта | 8 | 2 | 2 | 8 |
| Раздел 5. Профессиональное мастерство экскурсовода | | | | | |
| 5 | Профессиональные стандарты качества работы экскурсовода и гида-экскурсовода. Культура речи экскурсовода. Правовые основы экскурсионной деятельности и современные требования к экскурсоводу | 12 | 4 | 4 | 8 |

| Раздел 6. Психологические аспекты экскурсионного обслуживания | | | | | |
|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 6 | Принципы дифференциации потребителей экскурсионного продукта. Ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера в экскурсионной группе. Методика и технология общения с экскурсантами: эффективные приемы, типичные ошибки, рекомендации. Эффективные приемы построения коммуникации с экскурсантами различных психотипов. Методические подходы к организации «обратной связи» экскурсовода с группой на экскурсии. Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп | 10 | 4 | 4 | 8 |
| | Всего | 72 | 18 | 18 | 36 |

6. Основные формы учебной работы и образовательные технологии, используемые при реализации образовательной программы

Лекционные занятия. Лекция является основной формой учебной работы в вузе, она является наиболее важным средством теоретической подготовки обучающихся. На лекциях рекомендуется деятельность обучающегося в форме активного слушания, т.е. предполагается возможность задавать вопросы на уточнение понимания темы и рекомендуется конспектирование основных положений лекции. Основная дидактическая цель лекции - обеспечение ориентировочной основы для дальнейшего усвоения учебного материала. Лекторами активно используются: лекция-диалог, лекция - визуализация, лекция - презентация. Лекция - беседа, или «диалог с аудиторией», представляет собой непосредственный контакт преподавателя с аудиторией. Ее преимущество состоит в том, что она позволяет привлекать внимание слушателей к наиболее важным вопросам темы, определять содержание и темп изложения учебного материала с учетом особенностей аудитории. Участие обучающихся в лекции – беседе обеспечивается вопросами к аудитории, которые могут быть как элементарными, так и проблемными.

Главной задачей каждой лекции является раскрытие сущности темы и анализ ее основных положений. Рекомендуется на первой лекции довести до внимания студентов структуру дисциплины и его разделы, а в дальнейшем указывать начало каждого раздела (модуля), суть и его задачи, а, закончив изложение, подводить итог по этому разделу, чтобы связать его со следующим. Содержание лекций определяется настоящей рабочей программой дисциплины. Для эффективного проведения лекционного занятия рекомендуется соблюдать последовательность ее основных этапов:

1. формулировку темы лекции;
2. указание основных изучаемых разделов или вопросов и предполагаемых затрат времени на их изложение;
3. изложение вводной части;
4. изложение основной части лекции;
5. краткие выводы по каждому из вопросов;
6. заключение;
7. рекомендации литературных источников по излагаемым вопросам.

Лабораторные работы и практические занятия. Дисциплины, по которым планируются лабораторные работы и практические занятия, определяются учебными планами. Лабораторные работы и практические занятия относятся к основным видам учебных занятий и составляют важную часть теоретической и профессиональной практической подготовки. Выполнение студентом лабораторных работ и практических занятий направлено на:

- обобщение, систематизацию, углубление, закрепление полученных теоретических знаний по конкретным темам дисциплин математического и общего естественно-научного, общепрофессионального и профессионального циклов;
- формирование умений применять полученные знания на практике, реализацию единства интеллектуальной и практической деятельности;
- развитие интеллектуальных умений у будущих специалистов: аналитических, проектировочных, конструктивных и др.;
- выработку при решении поставленных задач таких профессионально значимых качеств, как самостоятельность, ответственность, точность, творческая инициатива. Методические рекомендации разработаны с целью единого подхода к организации и проведению лабораторных и практических занятий.

Лабораторная работа — это форма организации учебного процесса, когда студенты по заданию и под руководством преподавателя самостоятельно проводят опыты, измерения, элементарные исследования на

основе специально разработанных заданий. Лабораторная работа как вид учебного занятия должна проводиться в специально оборудованных учебных аудиториях. Необходимыми структурными элементами лабораторной работы, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются инструктаж, проводимый преподавателем, а также организация обсуждения итогов выполнения лабораторной работы. Дидактические цели лабораторных занятий:

- формирование умений решать практические задачи путем постановки опыта;
- экспериментальное подтверждение изученных теоретических положений, экспериментальная проверка формул, расчетов;
- наблюдение и изучения явлений и процессов, поиск закономерностей;
- изучение устройства и работы приборов, аппаратов, другого оборудования, их испытание;
- экспериментальная проверка расчетов, формул.

Практическое занятие — это форма организации учебного процесса, направленная на выработку у студентов практических умений для изучения последующих дисциплин (модулей) и для решения профессиональных задач. Практическое занятие должно проводиться в учебных кабинетах или специально оборудованных помещениях. Необходимыми структурными элементами практического занятия, помимо самостоятельной деятельности студентов, являются анализ и оценка выполненных работ и степени овладения студентами запланированными умениями. Дидактические цели практических занятий: формирование умений (аналитических, проектировочных, конструктивных), необходимых для изучения последующих дисциплин (модулей) и для будущей профессиональной деятельности.

Семинар - форма обучения, имеющая цель углубить и систематизировать изучение наиболее важных и типичных для будущей профессиональной деятельности обучаемых тем и разделов учебной дисциплины. Семинар - метод обучения анализу теоретических и практических проблем, это коллективный поиск путей решений специально созданных проблемных ситуаций. Для студентов главная задача состоит в том, чтобы усвоить содержание учебного материала темы, которая выносится на обсуждение, подготовиться к выступлению и дискуссии. Семинар - активный метод обучения, в применении которого должна преобладать продуктивная деятельность студентов. Он должен развивать и закреплять у студентов навыки самостоятельной работы, умения составлять планы теоретических докладов, их тезисы, готовить развернутые сообщения и выступать с ними перед аудиторией, участвовать в дискуссии и обсуждении.

В процессе подготовки к практическим занятиям, обучающимся необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической (а также научной и популярной) литературы. Самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной и популярной литературой, материалами периодических изданий и Интернета, статистическими данными является наиболее эффективным методом получения знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у обучающихся свое отношение к конкретной проблеме. Более глубокому раскрытию вопросов способствует знакомство с дополнительной литературой, рекомендованной преподавателем по каждой теме семинарского или практического занятия, что позволяет обучающимся проявить свою индивидуальность в рамках выступления на данных занятиях, выявить широкий спектр мнений по изучаемой проблеме.

Образовательные технологии. При проведении учебных занятий по дисциплине используются традиционные и инновационные, в том числе информационные образовательные технологии, включая при необходимости применение активных и интерактивных методов обучения.

Традиционные образовательные технологии реализуются, преимущественно, в процессе лекционных и практических (семинарских, лабораторных) занятий. Инновационные образовательные технологии используются в процессе аудиторных занятий и самостоятельной работы студентов в виде применения активных и интерактивных методов обучения. Информационные образовательные технологии реализуются в процессе использования электронно-библиотечных систем, электронных образовательных ресурсов и элементов электронного обучения в электронной информационно-образовательной среде для активизации учебного процесса и самостоятельной работы студентов.

Практические занятия могут проводиться в форме групповой дискуссии, «мозговой атаки», разборка кейсов, решения практических задач, публичная презентация проекта и др. Прежде, чем дать группе информацию, важно подготовить участников, активизировать их ментальные процессы, включить их внимание, развивать кооперацию и сотрудничество при принятии решений.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

7.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

| Компетенции | Зачтено | | | Не зачтено |
|---------------|---|---|---|--|
| | Высокий уровень (отлично) (86-100% баллов) | Средний уровень (хорошо) (71-85% баллов) | Низкий уровень (удовлетворительно) (56-70% баллов) | Ниже порогового уровня (неудовлетворительно) (до 55 % баллов) |
| ОПК-3. | В целом знает принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности; | Знает принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности; | Знает принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности; | Не знает принципы научных исследований; методы научных исследований; современные программные продукты в туристской деятельности; |
| | В целом умеет осуществлять поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма. | Умеет осуществлять поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма. | Умеет осуществлять поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма. | Не умеет осуществлять поиск, анализ, отбор информации в профессиональной туристской деятельности; осуществляет поиск, анализ, отбор современных программных продуктов в профессиональной туристской деятельности; использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере туризма. |
| | В целом владеет навыками применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных программных продуктов в проектной деятельности | Владеет навыками применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных | Владеет навыками применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных | Не владеет навыками применения знаний в профессиональной сфере; навыки творческого подхода к решению профессиональных задач; навыки применения технологических новаций и специализированных |

| | | | | |
|--------------|---|---|---|--|
| | | программных продуктов в проектной деятельности | программных продуктов в проектной деятельности | программных продуктов в проектной деятельности |
| ОПК-7 | В целом знает правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг. | Знает правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг | Знает правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг | Не знает правила обеспечения безопасности обслуживания потребителей туристских услуг |
| | В целом умеет обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг. | Умеет обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг. | Умеет обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг. | Не умеет обеспечивать безопасность обслуживания потребителей туристских услуг. |
| ПК-4 | В целом владеет навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности | В целом владеет навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности | Владеет навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности | Не владеет навыками и методами соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности |
| | В целом знает статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; знает правила оформления деловой документации; знает информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. | Знает статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; знает правила оформления деловой документации; знает информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. | Знает статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; знает правила оформления деловой документации; знает информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. | Не знает статистику по туризму, профессиональную терминологию и принятые в туризме аббревиатуры; знает правила оформления деловой документации; знает информационные технологии и профессиональные пакеты программ по бронированию. |
| | В целом умеет определять и анализировать потребности заказчика; умеет выбирать оптимальный туристский продукт; умеет осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном | Умеет определять и анализировать потребности заказчика; умеет выбирать оптимальный туристский продукт; умеет осуществлять | Умеет определять и анализировать потребности заказчика; умеет выбирать оптимальный туристский продукт; умеет осуществлять | Не умеет определять и анализировать потребности заказчика; умеет выбирать оптимальный туристский |

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| | <p>языках из разных источников (печатных, электронных).</p> <p>В целом владеет организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг; обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия; обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</p> | <p>поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных).</p> <p>Владеет организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг; обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия; обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</p> | <p>поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных).</p> <p>Владеет организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг; обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия; обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</p> | <p>продукт; умеет осуществлять поиск актуальной информации на русском и иностранном языках из разных источников (печатных, электронных).</p> <p>Не владеет организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг; обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия; обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями</p> |
|--|--|---|---|--|

7.2. Перевод бально-рейтинговых показателей оценки качества подготовки обучающихся в отметки традиционной системы оценивания.

Порядок функционирования внутренней системы оценки качества подготовки обучающихся и перевод бально-рейтинговых показателей обучающихся в отметки традиционной системы оценивания проводится в соответствии с положением КЧГУ «Положение о бально-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся», размещенным на сайте Университета по адресу: <https://kchgu.ru/inyc-lokalnye-akty/>

7.3. Типовые контрольные вопросы и задания, необходимые для оценивания сформированности компетенций в процессе освоения учебной дисциплины

7.3.1. Перечень вопросов для зачета/экзамена

1. Что такое экскурсоведение, как наука и учебный предмет.

2. Культурологические, социологические, педагогические и психологические проблемы экскурсоведения.
3. Методика в экскурсионной деятельности: приемы, методы, дедукция и индукция.
4. Четыре определения экскурсии.
5. Классификация экскурсий.
6. Технология подготовки новой экскурсии.
7. Приемы показа объектов на экскурсии, привести примеры.
8. Приемы рассказа на экскурсии, привести примеры.
9. Технологическая карта экскурсии.
10. Технология основной экскурсионной деятельности фирмы.
11. Технология проведения экскурсии.
12. Проблемы дифференцированного подхода к туристам.
13. Проблемные ситуации на экскурсии и способы их решения.
14. Специфика экскурсии в музее и художественной галерее.
15. Выставочная деятельность туристско-экскурсионной фирмы.
16. История развития экскурсионного дела в России.
17. Дайте определение понятия «экскурсионная программа».
18. Дайте определение «экскурсионная деятельность».
19. Охарактеризуйте структуру экскурсионной программы.
20. Охарактеризуйте структуру экскурсионной фирмы.
21. Какие функции выполняет методическая секция экскурсоводов.
22. Какие функции выполняет методический кабинет.
23. Какие функции выполняет методический совет.
24. Охарактеризуйте основные этапы развития экскурсионного дела в России.
25. Охарактеризуйте дореволюционный этап развития экскурсионного дела в России.
26. Охарактеризуйте советский этап развития экскурсионного дела в России.
27. Охарактеризуйте современный этап развития экскурсионного дела в России.
28. Раскройте сущность понятия "экскурсионное обслуживание".
29. Какие общества явились основоположниками экскурсионной деятельности в России.
30. Что такое программное экскурсионное обслуживание?
31. Экскурсонная программа обслуживания: сущность и основные задачи.
32. Классификация экскурсий по составу участников.
33. Классификация экскурсий по содержанию.
34. Классификация экскурсий по месту проведения.
35. Классификация экскурсий по форме проведения.
36. Классификация экскурсий по способу передвижения.
37. Классификация экскурсий по цикличности.
38. Основные этапы разработки новой экскурсии.
39. Какие нормативные документы определяют понятия "экскурсия", "экскурсионные услуги"
40. Что входит в технологическую документацию экскурсии.
41. Какой ГОСТ определяет состав технологической документации экскурсии.
42. Охарактеризуйте методические приемы показа в экскурсии.
43. Охарактеризуйте методические приемы рассказа в экскурсии
44. Охарактеризуйте особые приемы ведения экскурсии.
45. Основные виды деятельности экскурсовода.
46. Принципы дифференцированного подхода в экскурсионном обслуживании
47. Каковы должностные обязанности экскурсовода.
48. Инновационные технологии в экскурсионном обслуживании.

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины. Информационное обеспечение образовательного процесса

8.1. Основная литература

1. Основная литература: Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько; под редакцией Е.И. Богданова. - Москва: ИНФРА-М, 2021. - 383 с. - ISBN 978-5-16-013931-- URL: <https://znanium.com/catalog/product/1196520> (дата обращения: 11.06.2021). – Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий: учебное пособие / Л. В. Баумгартен. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2019. - 96 с. - ISBN 978-5-9558-0412-5. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/982629> (дата обращения: 11.06.2021). – Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
3. Ганина, Т. В. Подготовка студентов к профессиональной деятельности в сфере туристического бизнеса: теория и методика организации экскурсионных услуг: учебно-методическое пособие / Т. В. Ганина. - Рязань: РГУ имени С.А. Есенина, 2018. - 94 с. - ISBN 978-5-906987-42-6. - URL: <https://e.lanbook.com/book/164486> (дата обращения: 30.06.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.
4. Можаяева, Н. Г. Туристские ресурсы России: практикум / Н.Г. Можаяева. Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 112 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-00091-408-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967125> (дата обращения: 30.06.2021). - Режим доступа: по подписке. -Текст: электронный.
5. Орловская, В. П. Технология и организация предприятия туризма: учебник / В. П. Орловская; под редакцией Е. И. Богданова. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 176 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-006293-8. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1035161> (дата обращения: 30.06.2021). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
6. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен; под общей редакцией Ю.Б. Башина. - Москва: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2020. - 204 с. - ISBN 978-5-9558-0645-7. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1084919> (дата обращения: 11.06.2021). - Режим доступа: по подписке.- Текст: электронный.

8.2 . Дополнительная литература:

1. Алтунян, А. Г. Анализ политических текстов : учебное пособие / А. Г. Алтунян. - Москва: Логос, 2014. - 384 с. - ISBN 978-5-98704-479-7. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/480322> (дата обращения: 17.08.2020). – Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
2. Иванова, Л. В. Жанры аналитической журналистики: учебно- методическое пособие / Л. В. Иванова; Тольяттинский государственный университет. - Тольятти: ТГУ, 2020. - 120 с. - ISBN 978-5-8259-1492-3. - URL: <https://e.lanbook.com/book/157021> (дата обращения: 10.03.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст: электронный.
3. Тертычный, А.А. Аналитическая журналистика: учебное пособие для студентов вузов / А. А. Тертычный. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Аспект Пресс, 2013. - 352 с. - ISBN 978-5-7567-0555-3. - URL: <https://znanium.com>

4. </catalog/product/1039122> (дата обращения: 17.08.2020). - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.
5. Тертычный, А.А. Жанры периодической печати : учебное пособие для вузов / А . А. Тертычный. - 6-е изд., испр. и доп. - Москва : Аспект Пресс, 2017. - 320 с. - ISBN 978-5-7567-0875-2. - URL: <https://old.rusneb.ru/catalog>
6. /000199_000009_006528990/ (дата обращения: 14.07.2020) - Текст: электронный.
7. Цвик, В.Л. Телевизионная служба новостей: учебное пособие / В. Л. Цвик. - Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 319 с. - ISBN 978-5-238-01422-7. - URL: https://old.rusneb.ru/catalog/000199_000009_006528990/ (дата обращения: 14.07.2020) - Текст: электронный.

9. Требования к условиям реализации рабочей программы дисциплины (модуля)

9.1. Общесистемные требования

Электронная информационно-образовательная среда ФГБОУ ВО «КЧГУ»

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) Университета из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории Университета, так и вне ее.

Функционирование ЭИОС обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих. Функционирование ЭИОС соответствует законодательству Российской Федерации.

Адрес официального сайта университета: <http://kchgu.ru>.

Адрес размещения ЭИОС ФГБОУ ВО «КЧГУ»: <https://do.kchgu.ru>.

Электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки)

| Учебный год | Наименование документа с указанием реквизитов | Срок действия документа |
|-----------------------|---|------------------------------------|
| 2024-2025 учебный год | Электронно-библиотечная система ООО «Знаниум». Договор № 238 от 23.04.2024г . Электронный адрес: https://znanium.com | от 23.04.2024г. до 11.05.2025г. |
| 2024-2025 учебный год | Электронно-библиотечная система «Лань». Договор № 36 от 19.01.2024 г. Электронный адрес: https://e.lanbook.com | Бессрочный |
| 2024-2025 учебный год | Электронно-библиотечная система КЧГУ. Положение об ЭБ утверждено Ученым советом от 30.09.2015г. Протокол № 1. Электронный адрес: http://lib.kchgu.ru | Бессрочный |
| 2024-2025 учебный год | Национальная электронная библиотека (НЭБ). Договор №101/НЭБ/1391-п от 22. 02. 2023 г. Электронный адрес: http://rusneb.ru | Бессрочный |
| 2024-2025 учебный год | Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU». Лицензионное соглашение №15646 от 21.10.2016 г. Электронный адрес: http://elibrary.ru | Бессрочный |
| 2024-2025 учебный год | Электронный ресурс Polpred.com Обзор СМИ. Соглашение. Бесплатно. Электронный адрес: http://polpred.com | Бессрочный |

9.2. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

Занятия проводятся в учебных аудиториях, предназначенных для проведения занятий лекционного и практического типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации в соответствии с расписанием занятий по образовательной программе. С описанием оснащённости аудиторий можно ознакомиться на сайте университета, в разделе материально-технического обеспечения и оснащённости образовательного процесса по адресу: <https://kchgu.ru/sveden/objects/>

9.3. Необходимый комплект лицензионного программного обеспечения

- Microsoft Windows (Лицензия № 60290784), бессрочная

- MicrosoftOffice (Лицензия № 60127446), бессрочная
- ABBY FineReader (лицензия № FCRP-1100-1002-3937), бессрочная
- CalculateLinux (внесён в ЕРПП Приказом Минкомсвязи №665 от 30.11.2018-2020), бессрочная
- Google G Suite for Education (IC: 01i1p5u8), бессрочная
- Kaspersky Endpoint Security (Лицензия № 280E-210210-093403-420-2061), с 25.01.2023 г. по 03.03.2025 г.

9.4. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Федеральный портал «Российское образование»- <https://edu.ru/documents/>
2. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru/>
3. Базы данных Scopus издательства Elsevir<http://www.scopus.com/search/form.uri?display=basic>.
4. Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования - <http://fgosvo.ru>.
5. Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов (ФЦИОР) –<http://edu.ru>.
6. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов (Единая коллекция ЦОР) – <http://school-collection.edu.ru>.
7. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» (ИС «Единое окно») – <http://window/edu.ru>.

10. Особенности организации образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья

В ФГБОУ ВО «Карачаево-Черкесский государственный университет имени У.Д. Алиева» созданы условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающихся с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ).

Специальные условия для получения образования по ОПВО обучающимися с ограниченными возможностями здоровья определены «Положением об обучении лиц с ОВЗ в КЧГУ», размещенным на сайте Университета по адресу: <http://kchgu.ru>.

11. Лист регистрации изменений

В рабочей программе внесены следующие изменения:

| Изменение | Дата и номер ученого совета факультета/института, на котором были рассмотрены вопросы о необходимости внесения изменений | Дата и номер протокола ученого совета Университета, на котором были утверждены изменения | Дата введения изменений |
|-----------|--|--|-------------------------|
| | | | |