

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ИНКЛЮЗИВНОГО ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«МОСКОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ГУМАНИТАРНО ЭКОНОМИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»

---

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

Е.С. Сахарчук

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Индекс Б1.О.13.04 Социальный туризм

наименование дисциплины

образовательная программа направления подготовки 43.03.02 Туризм  
шифр, наименование

**Направленность (профиль)**

**Социальный туризм**

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Форма обучения очная

Курс 2-3 семестр 3-5

Рабочая программа дисциплины (модуля) разработана на основании федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 516 от 08.06.2017г., учебного плана по основной профессиональной образовательной программе высшего образования - программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, с учетом следующих профессиональных стандартов, сопряженных с профессиональной деятельностью выпускника:

– 04.005 «Экскурсовод (гид)».

Разработчик ОПОП ВО: **заместитель декана факультета экономики**  
место работы, занимаемая должность

Крюкова Е.М.

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры управления и предпринимательства (протокол № 4 от «11» ноября 2022 г.)

на заседании Учебно-методического совета МГГЭУ  
(протокол № 2 от «23» ноября 2022 г.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник учебно-методического управления  
И.Г. Дмитриева

Начальник методического отдела  
Д.Е. Гапеев

Заведующий библиотекой  
В.А. Ахтырская

# СОДЕРЖАНИЕ

РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	4
1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля).....	4
1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования-программы бакалавриата .....	4
1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций .....	4
РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).....	6
2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работы обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося .....	6
2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля).....	7
РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	10
3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю).....	10
3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю) .....	10
РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ) .....	24
4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю).....	24
4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы .....	24
4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания .....	25
4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы .....	26
4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	28
РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) .....	28
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля) ..	28
5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля) .....	29
5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля).....	30
5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю).....	31
5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю) .....	33
5.6 Образовательные технологии .....	33
РАЗДЕЛ 6. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ.....	34
ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ.....	36

## **РАЗДЕЛ 1. ПАСПОРТ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **1.1 Цель и задачи дисциплины (модуля)**

Цель дисциплины (модуля) заключается в получении обучающимися теоретических знаний о методах организации обслуживания различных социальных групп туристов в рыночных условиях и практических навыков по обеспечению требуемого качества процессов оказания экскурсионных, туристских, и организации общественного питания в соответствии с международными и национальными стандартами.

Задачи дисциплины (модуля):

1. Приобретение навыков организации процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий;
2. Уметь разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность;
3. Приобретение навыков продвижения туристского продукта с использованием современных технологий;
4. Развитие способностей осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации.

### **1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата**

Дисциплина (модуль) «Социальный туризм» реализуется в обязательной части, основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм по очной форме обучения.

Изучение дисциплины (модуля) «Социальный туризм» базируется на знаниях и умениях, полученных обучающимися ранее в ходе освоения программного материала ряда дисциплин (модулей):

- Безопасность жизнедеятельности;
- Проектная деятельность;
- История;
- Иностранный язык;
- Правоведение;
- Экономика.

Перечень последующих дисциплин (модулей), для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной (модулем):

- Охрана труда и техника безопасности предприятий и организаций туризма, гостеприимства и общественного питания;
- Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг в сервисе;
- Контроль и надзор деятельности в сфере туризма, гостеприимства и общественного питания;
- Глобализация в туризме и гостеприимстве;
- Социальный туризм;
- Работа с претензиями и рекламациями в туризме;
- Технология и организация услуг питания туристов;
- Преддипломная практика.

### **1.3 Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю) в рамках планируемых результатов освоения основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата**

Процесс освоения дисциплины (модуля) направлен на формирование у обучающихся следующих профессиональных компетенций: ПК-4; ПК-7; ПК-8; ПК-9 в соответствии с основной профессиональной образовательной программой высшего образования –

программой бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм соотнесенные с установленными индикаторами достижения компетенций.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен продемонстрировать следующие результаты:

Категория компетенций	Код компетенции	Формулировка компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
Сервис	ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий	ПК-4.1 Организует процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Знать: процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.
			ПК-4.2 Изучает требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	Уметь: изучать требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.
			ПК-4.3. Выбирает и применяет клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Владеть: клиентоориентированные технологии туристского обслуживания
Проектная деятельность	ПК-7	Способен разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	ПК- 7.1 Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности.	Знать: процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности.
			ПК- 7.2 Использует методы бизнес - планирования	Уметь: использовать методы бизнес - планирования
			ПК- 7.3 Осуществляет предпроектный анализ, оценивает экономическую эффективность проекта	Владеть: предпроектным анализом, оценкой экономической эффективности проекта
Технологии	ПК-8	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	ПК- 8.1 Осуществляет проведение мероприятий по продвижению туристского продукта	Знать: мероприятия по продвижению туристского продукта
			ПК- 8.2 Осуществляет оценку эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний.	Уметь: проводить мероприятия по продвижению туристского продукта
				Владеть: оценкой эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных

				каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний.
Сервис	ПК-9	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	ПК- 9.1 Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Знать: ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.
			ПК- 9.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.	Уметь: обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия
			ПК- 9.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями.	Владеть: навыками обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

## РАЗДЕЛ 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### 2.1 Объем дисциплины (модуля), включая контактную работу обучающегося с педагогическими работниками и самостоятельную работу обучающегося

Общая трудоемкость дисциплины (модуля), изучаемой в 3, 4 и 5 семестре, составляет 9 зачетных единиц. По дисциплине (модулю) предусмотрены зачеты и экзамен.

#### Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры			
		3	4	5	
<b>Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками (по видам учебных занятий) (всего):</b>	162	54	54	54	
Учебные занятия лекционного типа	18	6	6	6	
Практические занятия	72	24	24	24	
Лабораторные занятия					
Иная контактная работа	72	24	24	24	
<b>Самостоятельная работа обучающихся, всего</b>	108	45	45	18	

Контроль промежуточной аттестации (час)		9	9	36	
<b>ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЧАСАХ</b>	<b>324</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	

## 2.2. Учебно-тематический план дисциплины (модуля)

### Очной формы обучения

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов						
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками				
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия	Иная контактная работа
<b>Модуль 1 (Семестр 3)</b>							
Раздел 1.1	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.2	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.3	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>24</b>		24
Форма промежуточной аттестации	Зачет						
<b>Модуль 2 (Семестр 4)</b>							
Раздел 1.1	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.2	36	18	18	2	8		8
Раздел 1.3	36	18	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)							
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>54</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>24</b>		24
Форма промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет						
<b>Общий объем часов по дисциплине (модулю)</b>	288	108	144	16	64		64
<b>Модуль 3 (Семестр 5)</b>							
Раздел 1.1	36	6	18	2	8		8
Раздел 1.2	36	6	18	2	8		8
Раздел 1.3	36	6	18	2	8		8
Контроль промежуточной аттестации (час)	<b>36</b>						
<b>Общий объем, часов</b>	<b>108</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	<b>6</b>	<b>24</b>		24
Форма промежуточной аттестации	экзамен						

Раздел, тема	Виды учебной работы, академических часов					
	Всего	Самостоятельная работа	Контактная работа обучающихся с педагогическими работниками			
			Всего	Лекционные занятия	Практические занятия	Лабораторные занятия
Общий объем часов по дисциплине (модулю)	324	108	162	18	72	72

### РАЗДЕЛ 3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

#### 3.1. Виды самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

##### *Очной формы обучения*

Раздел, тема	Всего	Виды самостоятельной работы обучающихся					Форма рубежного текущего контроля
		Академическая активность, час	Форма академической активности	Выполнение практ. заданий, час	Форма практического задания	Рубежный текущий контроль, час	
<b>МОДУЛЬ 1. ОСНОВЫ ЭКСКУРСИОННОГО СЕРВИСА, семестр 3</b>							
РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ	14	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	кейс	4	Защита практического задания
РАЗДЕЛ 2. ОСНОВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	14	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	кейс	5	Защита практического задания
РАЗДЕЛ 3. ЭКСКУРСИОННЫЙ СЕРВИС	14	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	кейс	5	Защита практического задания
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов</b>	<b>42</b>	<b>14</b>		<b>14</b>		<b>14</b>	



<b>МОДУЛЬ 2. МОДУЛЬ 2. ЭКСКУРСИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, семестр 4</b>							
РАЗДЕЛ 4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	14	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	кейс	4	Защита практического задания
РАЗДЕЛ 5. ТЕХНОЛОГИИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ	14	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	кейс	5	Защита практического задания
РАЗДЕЛ 6. ТЕХНОЛОГИИ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ	14	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	кейс	5	Защита практического задания
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>42</b>	<b>14</b>		<b>14</b>		<b>14</b>	
<b>МОДУЛЬ 3. РАЗРАБОТКА НОВЫХ ЭКСКУРСИОННЫХ ПРОДУКТОВ, семестр 5</b>							
РАЗДЕЛ 7. КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ ЭКСКУРСИОННОГО СЕРВИСА	14	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	кейс	4	Защита практического задания
РАЗДЕЛ 8. РАЗРАБОТКА И СОЗДАНИЕ НОВЫХ ЭКСКУРСИОННЫХ ПРОДУКТОВ	14	4	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	5	кейс	5	Защита практического задания
РАЗДЕЛ 9. ИННОВАЦИИ В ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	14	5	Подготовка к лекционным и практическим занятиям, самостоятельное изучение раздела в ЭИОС	4	кейс	5	Защита практического задания
<b>Общий объем по модулю/семестру, часов,</b>	<b>42</b>	<b>14</b>		<b>14</b>		<b>14</b>	
<b>Общий объем по дисциплине (модулю), часов</b>	<b>126</b>	<b>42</b>		<b>42</b>		<b>42</b>	

### **3.2 Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)**

#### **МОДУЛЬ 1. СЕРВИС, ОРИЕНТИРОВАННЫЙ НА КЛИЕНТА**

#### **МОДУЛЬ 1. ОСНОВЫ ЭКСКУРСИОННОГО СЕРВИСА**

#### **РАЗДЕЛ 1. ВВЕДЕНИЕ В ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ**

**Цель:** изучить основные цели, задачи и функции экскурсионного сервиса; основные понятия; нормативно-правовые основы.

##### **Перечень изучаемых элементов содержания**

История экскурсионной деятельности России

Экскурсоведение как теоретическая основа экскурсионной деятельности

Функции и признаки экскурсии. Классификация экскурсий

Экскурсионная методика

Виды экскурсионных программ

Основные экскурсионные маршруты Российской Федерации

Основные требования к личности экскурсовода и профессиональное мастерство

##### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Назвать основные цели экскурсионного сервиса.
2. Какие задачи экскурсионного сервиса Вы знаете?
3. Назвать функции экскурсионного сервиса.

#### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 1**

**Форма практического задания:** реферат

##### **Перечень тем рефератов к разделу 1:**

1. Аутсорсинг. Особенности использования в экскурсионном сервисе.
2. Виды и этапы реструктуризации.
3. Экспресс-диагностика в антикризисном управлении.
4. Какие основные задачи планирования?
5. Классификация экскурсий по содержанию.
6. Классификация экскурсий по тематике.
7. Классификация экскурсий по составу участников.
8. Классификация экскурсий по месту проведения
9. Классификация экскурсий по способу передвижения.
10. Классификация экскурсий по форме проведения.
11. Назначение системы контроля.
12. Организационная система управления предприятием.
13. Анализ внешней и внутренней среды.
14. Выбор инструментов стимулирования сбыта, выявление наиболее перспективных участников экскурсионного процесса.
15. Определить продолжительность процесса стимулирования сбыта продукта.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 1:**

**Форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование.

#### **РАЗДЕЛ 2. ОСНОВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Цель:** изучить цель, задачи и основные технологии экскурсионного обслуживания. Основные этапы разработки экскурсионного продукта.

##### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Основные технологии экскурсионного обслуживания. Основные этапы разработки экскурсии. Технология проведения экскурсии. Требования к технике ведения экскурсии. Методические приемы проведения экскурсий. Мультимедийные технологии, техническое обеспечение интерактивных экскурсий. Методы разработки туристского продукта на основе современных технологий

### **Вопросы для самоподготовки:**

- Комплектование “портфеля экскурсовода” и его содержание.
- Особенности проведения экскурсий для различных групп населения.
- Особенности подготовки, организации и методики проведения экскурсий для иностранных туристов.
- Профессиональное мастерство экскурсовода.
- Требования к технике ведения экскурсии.
- Особенности подготовки и проведения обзорных и тематических экскурсий.
- Инновационные методы экскурсионного сервиса.
- Дать краткую характеристику основных этапов разработки экскурсионного продукта.
- Назначение и функциональные особенности технологий подготовки экскурсий.
- Перечислить основные экскурсионные объекты.
- Особенности комплектования «портфеля экскурсовода».
- Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.
- Особенности подготовки и проведения экскурсий для различных потребителей продукта.
- Основы профессионального мастерства экскурсовода.
- Технологии и методики подготовки и проведения различных типов экскурсий.
- Техника ведения экскурсии.
- Электронная коммерция и мультимедийные экскурсионные технологии.
- Технические средства в экскурсионном сервисе, функциональное назначение, основные параметры.
- Интерактивные экскурсии, телевебинар, техническое обеспечение

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 2**

**Форма практического задания:** презентация.

#### **Перечень тем презентаций к разделу 2:**

1. Технология подготовки экскурсии, основные этапы подготовки.
2. Объекты экскурсии.
3. Основные этапы разработки экскурсии.
4. Сущность дифференцированного подхода к экскурсионному обслуживанию.
5. Организация индивидуального экскурсионного обслуживания.
6. Технология проведения экскурсии.
7. Требования к технике ведения экскурсии.
8. Методические приемы проведения экскурсий.
9. Технические средства в экскурсионном сервисе.
10. Мультимедийные технологии, техническое обеспечение интерактивных экскурсий.
11. Методы разработки туристского продукта на основе современных технологий.

#### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 2:**

**Форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование.

## **РАЗДЕЛ 3. ЭКСКУРСИОННЫЙ СЕРВИС**

**Цель:** изучить технологии и основные технические средства, используемые в музеях, экспозиционных центрах и выставках. изучить основные задачи, функции и важнейшие этапы организации зарубежных экскурсий; изучить тип, назначение и принцип оформления договорных отношений с зарубежными партнерами; освоить процедурные вопросы, содержание и основные правила оформления документов для экскурсионного путешествия за границу.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

- Основные задачи, функции и направления деятельности музеев, экспозиционных центров и выставочно-ярмарочных комплексов.
- Концепция выставочно-ярмарочной деятельности в РФ.
- Основные задачи и функции выставочных комплексов.

Технологии публичных рилейшнз (PR) на выставочно-ярмарочных площадках.  
Организация работы пресс-службы на выставке.  
Организация официальных мероприятий, мероприятий деловой, конкурсной и презентационной программ, а так же специальных проектов выставки.  
Оформление договорных отношений с зарубежными партнерами.  
Содержание процедурных вопросов при оформлении договорных отношений.  
Дать определение понятию и содержанию туристских формальностей.  
Особенности таможенных формальностей для разных стран.  
Паспортно-визовые вопросы.  
Порядок оформления и получения выездных виз.  
Шенгенская виза. Упрощенный безвизовый въезд в страну.  
Таможенный контроль при въезде и выезде.  
Таможенные запреты. Санитарно-эпидемиологический контроль.  
Правила поведения во время экскурсии за рубежом.  
Современные технические средства в экспозиционно-выставочном сервисе.

### **Тема 1. Технологии и технические средства в деятельности музеев и экспозиционных центров**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Принцип работы и основные функции деятельности музеев, экспозиционных и выставочно-ярмарочных центров.
2. Выставка как комплекс маркетинговых, рекламных и информационных мероприятий.
3. Классификация выставочно-ярмарочных мероприятий.
4. Какие существуют методы PR-технологий?
5. Что в основном определяет материально-техническую базу выставочной деятельности?
6. Какие основные задачи стоят перед конкурсной и презентационной программами ?
7. Назвать основные этапы подготовки и организации конгрессных, профессиональных, конкурсных мероприятий, сопровождающих выставочный проект.
8. Как должна быть организована работа персонала предприятия во время выставки.
9. С помощью каких характеристик оценивается качество работы персонала предприятия во время выставки?
10. Как правильно оценить выставочную деятельность туристско-экскурсионного предприятия?

### **Тема 2. Технологии организации экскурсий за границу, туристские формальности**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Организационные особенности оформления договорных отношений с зарубежными партнерами.
2. Роль и значение процедурных вопросов при оформлении договорных отношений с партнерами.
3. Перечислить основные процедурные мероприятия, связанные с организацией зарубежной экскурсии.
4. Дать характеристику основным особенностям таможенных формальностей для разных стран.
5. С какими основными паспортно-визовыми проблемами сталкиваются экскурсанты?
6. Какой порядок оформления и получения выездных виз?
7. Что такое Шенгенская виза и каким может быть упрощенный безвизовый въезд в страну?
8. Назвать особенности таможенного контроля при въезде и выезде.

9. Какие существуют процедуры оформления и провоза багажа?
10. Как осуществляется доставка грузов по «карго»?
11. Какие существуют таможенные запреты?
12. Как осуществляется санитарно-эпидемиологический контроль при въезде в страну?

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 3**

**Форма практического задания:** реферат.

#### **Перечень тем рефератов к разделу 3:**

1. Классификация технических средств в экспозиционно-выставочном сервисе.
2. Назначение и функциональные особенности PR-технологий.
3. Классификация способов позиционирования экскурсионного продукта в экспозиционных центрах и выставочно-ярмарочных комплексах.
4. Какие основные функции экспозиционно-выставочных мероприятий?
5. Классификация выставочно-ярмарочных мероприятий и организация.
6. Характеристика состояния выставочно-ярмарочной деятельности, основные показатели развития.
7. Особенности организационной работы по подготовке к выставке и участию в ней.
8. Современные технические средства, используемые в экспозиционно-выставочном сервисе, основные показатели и технические характеристики.
9. Цель и задачи, решаемые экскурсионными предприятиями во время проведения выставок и ярмарок.
10. Задачи, функции и направления деятельности основных зарубежных и российских выставок и ярмарок.
11. Что такое «туристские формальности»?
12. Какие правила поведения во время зарубежной экскурсии существуют?
13. Перечислить основные санитарно-эпидемиологические правила.
14. Какие существуют паспортные формальности и визовые правила?
15. Какие основные вопросы страхования, таможенные и валютные формальности?
16. Какие существуют основные таможенные запреты?
17. Перечислить основные правила по оформлению документов для экскурсионного путешествия за границу.
18. Перечислить основные этапы организации зарубежных экскурсий.
19. Как правильно выбрать поставщиков услуг для экскурсионного тура?

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 3:**

**Форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование.

## **РАЗДЕЛ 4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

**Цель:** изучить технологии обеспечения услуг питания во время экскурсии; общие понятия ресторанного бизнеса. изучить технологии обеспечения транспортных услуг, классификацию транспортных средств, основные характеристики и их основные сервисные возможности

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Общие правила оказания гостиничных услуг и услуг питания.  
Дать развернутую характеристику 4-м циклам обслуживания клиентов в гостинице  
Способы и технологии бронирования и резервирования.  
Организация оплаты за проживание и дополнительные услуги.  
Системы скидок и способы платежей.  
Организация хранения ценных вещей.

Порядок приема, размещения и регистрации клиентов гостиницы.  
Порядок предоставления персональных услуг.  
Методы, позволяющие исключить недополучение гостиницей доходов.  
Санитарно-эпидемиологические нормы для предприятий общественного питания.  
Технологии и организация питания для осуществления экскурсии.  
Правила поведения посетителей предприятий общественного питания.  
Режим работы предприятий общественного питания.  
Перечень услуг, оказываемых предприятиями общественного питания.  
Право потребителя услуги предприятия общепита на информацию.  
Классификация предприятий общественного питания.  
Виды обслуживания в ресторанах.  
Виды питания и различные виды сервиса.  
Особенности организации питания экскурсантов в пути следования.  
Классификация транспортных путешествий. Качественные характеристики.  
Основные технико-экономические характеристики транспортных средств.  
Как правильно выбрать поставщиков транспортных услуг?  
Технологические особенности обслуживания клиентов поставщиками транспортных услуг.  
Особенности бронирования билетов.  
Трансферы, классификация, назначение, определение.  
Виды и средства перевозок в туризме.  
Встреча и проводы экскурсантов.  
Обеспечение безопасности во время транспортных путешествий.  
Особенности обеспечения безопасности на различных видах транспорта.

## **МОДУЛЬ 2. ЭКСКУРСИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

### **РАЗДЕЛ 5. ТЕХНОЛОГИИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ УСЛУГ ПИТАНИЯ**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое бронирование, резервирование?
2. Типы резервирования.
3. Способы и технологии резервирования.
4. Что такое кейтеринг? Дать определение.
5. Различные виды классификации ресторанов.
6. Эстетические и юридические требования к оформлению меню.
7. Назначение и принципы составления меню.
8. Виды меню.
9. Характеристика посуды, приборов и столового белья.
10. Подготовка торгового зала к обслуживанию
11. Искусство оформления стола. Встреча гостей и размещение их за столом.
12. Сервировка стола в соответствии с заказом.
13. Ассортимент блюд, отпуск, подача и формы расчета.
14. Виды предприятий общественного питания.

### **РАЗДЕЛ 6. ТЕХНОЛОГИИ ТРАНСПОРТНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

#### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Что такое трансфер? Дать определение.
2. Различные виды классификации транспортных услуг.
3. Правила обеспечения безопасности во время транспортного путешествия.
4. Особенности выбора поставщиков транспортных услуг.
5. Порядок бронирования билетов.
6. Характеристика основных видов транспортных средств.
7. Правило подготовки транспортного средства к обслуживанию.
8. Особенности обслуживания отдельных категорий экскурсантов.
9. Технологии обслуживания авиапассажиров.

10. Технологии обслуживания экскурсантов на железнодорожном транспорте.
11. Технологии обслуживания пассажиров автомобильным транспортом.
12. Технологии обслуживания пассажиров водным транспортом.

### **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 5 И 6**

**Форма практического задания:** реферат.

#### **Перечень тем рефератов к разделу 5 И 6:**

1. Дать определение предприятию общественного питания.
2. Какие основные правила поведения посетителя предприятия общественного питания Вы знаете?
3. Какие существуют требования к качеству и безопасности питания на предприятиях общепита? Каким документом они регламентируются?
4. Ответственность сторон по договору: жалобы и претензии.
5. Как обеспечивается качество услуг питания?
6. Как регламентируется порядок обеспечения питанием в пути следования?
7. Какой документ регламентирует право потребителя услуги на получение достоверной информации?
8. Какие правила сервировки стола?
9. Как формируется ассортимент блюд, производится отпуск, подача и расчет с потребителем услуг?
10. Правило встречи и размещения гостей.
11. Назовите виды меню.
12. Правило подбора посуды, приборов и столового белья в ресторанах.
13. Назовите основные виды транспорта?
14. Дать технико-экономическую характеристику основным видам транспорта.
15. Как должно быть подготовлено транспортное средство для обеспечения перевозки экскурсантов?
16. Как обеспечивается качество услуг во время перевозки экскурсантов?
17. Каким дополнительным оборудованием должны быть оснащены транспортные средства для осуществления перевозки туристов?
18. Назначение, классификация и принцип работы поставщиков транспортных услуг.
19. Обеспечение системы безопасности во время перевозки экскурсантов.
20. Порядок бронирования билетов на различных видах транспорта.
21. Технологии обслуживания клиентов на различных видах транспорта
22. Порядок встречи и проводов экскурсантов.

### **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 5 и 6:**

**Форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование.

### **РАЗДЕЛ 7. КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ ЭКСКУРСИОННОГО СЕРВИСА**

**Цель:** изучить основные вопросы обеспечения качества и безопасности экскурсионной услуги.

#### **Перечень изучаемых элементов содержания**

- Классификация систем безопасности.
- Состав и функциональные характеристики систем безопасности.
- Как правильно выбрать систему безопасности?
- Функциональные характеристики интегрированной системы безопасности.
- Технологические особенности систем безопасности
- Основные направления развития интегрированных систем безопасности.
- Обеспечение сохранности имущества экскурсанта.
- Система менеджмента качества услуг.

Формы и методы контроля качества туристско-экскурсионных услуг.

Медицинское и другие виды страхования.

**Вопросы для самоподготовки:**

1. Изучить функциональные возможности, основные параметры и качественные характеристики систем безопасности.
2. Технические средства и системы безопасности. Классификация. Функции, цели и задачи.
3. Системы контроля управления доступом. Системы видеонаблюдения. Функции, цели и задачи систем.
4. Системы пожарной безопасности. Системы пожарной сигнализации. Системы оповещения. Автоматические системы пожаротушения. Классификация. Функции, цели и задачи систем.
5. Безопасность на транспорте. Системы обнаружения опасных веществ. Системы безопасности транспортных терминалов. Обеспечение безопасности во время движения транспорта. Специальные транспортные средства.
6. Системы энергетической и микроклиматической безопасности.
7. Приборы и устройства, используемые в системе электроэнергетической и микроклиматической безопасности.
8. Контроль за состоянием электропитания, газового снабжения, приточно-вытяжной вентиляции, газового состава воздуха, системы отопления, системы водоснабжения, системы канализации, лифтового хозяйства.

**ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 7**

**Форма практического задания:** реферат.

**Перечень тем рефератов к разделу 7:**

1. Какие типы систем безопасности существуют, характеристики?
2. Перечислить основные показатели и характеристики технических средств, используемых в системах безопасности.
3. Цель использования и основные задачи интегрированных систем безопасности.
4. Биометрические системы безопасности.
5. Назвать основные направления развития электроэнергетических систем безопасности?
6. Системы безопасности на транспорте. Оценка эффективности.
7. Системы пожарной безопасности. Характеристики.
8. Системы контроля управления доступом.
9. Системы видеонаблюдения. Функциональные элементы, характеристики.
10. Системы микроклиматической безопасности. Функциональные элементы, характеристики.
11. Безопасность жизни, здоровья и окружающей среды.
12. Обеспечение сохранности имущества экскурсанта.
13. Порядок обеспечения медицинского и других видов страхования.
14. Правовые и морально-этические аспекты обеспечения качества услуг.

**РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 7:**

**Форма рубежного контроля – компьютерное тестирование.**



## **РАЗДЕЛ 8. РАЗРАБОТКА И СОЗДАНИЕ НОВЫХ ЭКСКУРСИОННЫХ ПРОДУКТОВ**

**Цель:** владеть навыками формирования экскурсионного продукта и отношений с потребителями, формами обслуживания клиентов

**Перечень изучаемых элементов содержания:** Пространство контакта. Процесс контакта между клиентом и исполнителем. Содержание контакта. Работа с жалобами потребителей. Принципы эффективного решения конфликтных ситуаций. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Процесс обслуживания потребителей сервисных экскурсионных продуктов, его основные формы, методы и правила обслуживания.
2. Современные формы обслуживания потребителей экскурсионных услуг. Основные типы сервисных посредников, посреднические и досуговые услуги.
3. Правовое обеспечение сферы обслуживания. Жалобы и претензии потребителей, защита их прав.

## **РАЗДЕЛ 9. ИННОВАЦИИ В ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**Цель:** получить знания использования новых технологий в экскурсионной деятельности, получить навыки разработки и создания новых экскурсионных продуктов.

### **Перечень изучаемых элементов содержания**

Основные понятия и определения. Информационные технологии в сфере услуг. Причины, по которым инвестируют в новые технологии. Области применения новых технологий в экскурсионной деятельности. Технология как конкурентное преимущество.

### **Вопросы для самоподготовки:**

1. Перечислите факторы, являющиеся причиной создания новых услуг
2. Перечислите инструменты для разработки услуги
3. Перечислите принципы разработки услуг
4. Каков процесс разработки услуги
5. Какие причины заставляют фирмы, предоставляющие услуги, инвестировать в новые технологии?
6. В каких областях сферы услуг применяются новые технологии?

## **ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ К РАЗДЕЛУ 9**

**Форма практического задания:** реферат.

Примерная тематика презентаций к разделу 9:

1. Категории новой продукции.
2. Факторы, являющиеся причиной создания новых услуг.
3. Разработка новых товаров и услуг: сходство и различия.
4. Инструменты для разработки услуги.
5. Принципы разработки услуг.
6. Процесс разработки услуги.

## **РУБЕЖНЫЙ КОНТРОЛЬ К РАЗДЕЛУ 9**

**Форма рубежного контроля** – компьютерное тестирование.

## **РАЗДЕЛ 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)**

### **4.1. Форма промежуточной аттестации обучающегося по дисциплине (модулю)**

Контрольным мероприятием промежуточной аттестации обучающихся по учебной дисциплине (модулю) является **зачет и экзамен**, который проводится в **устной** форме.

#### 4.2. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Содержание компетенции (части компетенции)	Результаты обучения	Этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы
ПК-4	Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	Знать: процессы обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей туристов и других заказчиков услуг.	Этап формирования знаний
		Уметь: изучать требования туристов, анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.	Этап формирования умений
		Владеть: клиентоориентированные технологии туристского обслуживания	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-7	Способен разрабатывать бизнес-планы создания и развития существующих и новых предприятий (направлений деятельности, продуктов) и оценивать их эффективность	Знать: процесс проектирования и реализации проектов в туристской деятельности.	Этап формирования знаний
		Уметь: использовать методы бизнес - планирования	Этап формирования умений
		Владеть: предпроектным анализом, оценкой экономической эффективности проекта	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-8	Способен к продвижению туристского продукта с использованием современных технологий	Знать: мероприятия по продвижению туристского продукта	Этап формирования знаний
		Уметь: проводить мероприятия по продвижению туристского продукта	Этап формирования умений
		Владеть: оценкой эффективности проводимых мероприятий продвижения, отбор наиболее эффективных каналов, разрабатывает мероприятия по корректировке рекламных кампаний.	Этап формирования навыков и получения опыта
ПК-9	Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации	Знать: ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.	Этап формирования знаний
		Уметь: обеспечивать информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия	Этап формирования умений
		Владеть: навыками обеспечения взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями	Этап формирования навыков и получения опыта

**4.3 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания**

Код компетенции	Этапы формирования компетенций	Показатель оценивания компетенции	Критерии и шкалы оценивания
<p><b>ПК-4</b> <b>ПК-7</b> <b>ПК-8</b> <b>ПК-9</b></p>	<p>Этап формирования знаний.</p>	<p>Теоретический блок вопросов.</p> <p>Уровень освоения программного материала, логика и грамотность изложения, умение самостоятельно обобщать и излагать материал</p>	<p>1) обучающийся глубоко и прочно освоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, грамотно и логически стройно его излагает, тесно увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок: ( 9-10] баллов;</p> <p>2) обучающийся твердо знает программный материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, может правильно применять теоретические положения: [8-9) баллов;</p> <p>3) обучающийся освоил основной материал, но не знает отдельных деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушает последовательность в изложении программного материала: (6-8) баллов;</p> <p>4) обучающийся не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки: [0-6) баллов.</p>

<p><b>ПК-4</b> <b>ПК-7</b> <b>ПК-8</b> <b>ПК-9</b></p>	<p>Этап формирования умений</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Практическое применение теоретических положений применительно к профессиональным задачам, обоснование принятых решений</p>	<p>1) свободно справляется с задачами и практическими заданиями, правильно обосновывает принятые решения, задание выполнено верно, даны ясные аналитические выводы к решению задания, подкрепленные теорией: (9-10) баллов;</p> <p>2) владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических заданий, задание выполнено верно, отмечается хорошее развитие аргумента, однако отмечены погрешности в ответе, скорректированные при собеседовании: [8-9) баллов;</p>
<p><b>ПК-4</b> <b>ПК-7</b> <b>ПК-8</b> <b>ПК-9</b></p>	<p>Этап формирования навыков и получения опыта.</p>	<p>Аналитическое задание (<i>задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.</i>)</p> <p>Решение практических заданий и задач, владение навыками и умениями при выполнении практических заданий, самостоятельность, умение обобщать и излагать материал.</p>	<p>3) испытывает затруднения в выполнении практических заданий, задание выполнено с ошибками, отсутствуют логические выводы и заключения к решению: (6-8) баллов;</p> <p>4) практические задания, задачи выполняет с большими затруднениями или задание не выполнено вообще, или задание выполнено не до конца, нет четких выводов и заключений по решению задания, сделаны неверные выводы по решению задания: [0-6] баллов.</p>

**4.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы**

**Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)**

Теоретический блок вопросов:

1. Познавательные-воспитательные цели и задачи обзорной экскурсии. Понятие многоплановости.
2. Основа построения городской обзорной экскурсии: её структура, отбор подтем и основных вопросов.
3. Типы экскурсионных объектов обзорной экскурсии.
4. Определение маршрута обзорной экскурсии, принципы его построения, требования к его составлению.
5. Проведение обзорных многоплановых экскурсий, комплекс используемых методических приёмов.

6. Цели и задачи экскурсий на исторические темы. Классификация исторических экскурсий.
7. Приёмы изложения материала в экскурсиях на исторические темы.
8. Классификация военно-исторических экскурсий. Специфика и типы объектов на военно-исторические темы.
9. Экспозиции военно-исторических и других музеев и их включение в экскурсии.
10. Образовательно-воспитательные задачи природоведческих экскурсий. Основные задачи охраны природы.
11. Виды природоведческих экскурсий, их классификация.
12. Объекты природоведческих экскурсий, их специфика.
13. Методика подготовки природоведческой экскурсии.
14. Методика проведения природоведческих экскурсий.
15. Включение экскурсионных объектов заповедников, ботанических садов, зоопарков, экспозиций краеведческих музеев, планетариев, обсерваторий.
16. Особенности экскурсионного объекта в искусствоведческих экскурсиях.
17. Искусствоведческий анализ как основной компонент данного типа экскурсий. Особенности анализа художественного образа произведения искусства на экскурсиях.
18. Экскурсии с показом произведений живописи, их задачи.
19. Типы экскурсионных объектов, виды экскурсий с показом произведений живописи.
20. Показ экспозиций картинных галерей и художественных музеев в экскурсии.
21. Экскурсии с показом произведений декоративно-прикладного искусства, их особенности.
22. Виды экскурсий на театральные темы. Типы экскурсионных объектов, их многоплановость.
23. Экскурсии на литературные темы, их типы, значение и роль.
24. Специфика и типы экскурсионных объектов в литературных экскурсиях.
25. Использование литературных произведений для раскрытия экскурсионного объекта, прием литературного монтажа.
26. Литературно-мемориальные и литературные музеи, их роль в подготовке и проведении экскурсий на литературные темы.
27. Цели и задачи архитектурно-градостроительных экскурсий.
28. Памятники архитектуры и градостроения как экскурсионные объекты.
29. Классификация архитектурно-градостроительных экскурсий.
30. Специфика подготовки экскурсий на архитектурные темы.
31. Специфика показа культовых сооружений.
32. Культовое зодчество, святые места и паломничества: особенности подготовки и проведения экскурсий.
33. Показ городов-заповедников, древних городов и их специфика.
34. Использование музейных экспозиций в тематических экскурсиях.
35. Проведение учебных экскурсий по музейным экспозициям.
36. Организация учебных занятий в музее: особенности детской аудитории.
37. Подготовка методической разработки тематической экскурсии по музею.
38. Значение использования музеев в экскурсионной работе.
- Виды загородных экскурсий, их краеведческий характер.
40. Обзорная загородная экскурсия, её содержание и подтемы.
41. Особенности организации транспортных экскурсий.
42. Производственные экскурсии как форма трудового воспитания.
43. Классификация производственных экскурсий в зависимости от посещаемых предприятий.
44. Специфика объектов производственных экскурсий.
45. Особенности показа производственного процесса в зависимости от характера и специфики производства.
46. Особенности показа и рассказа на производственной экскурсии.
47. Создание туристско-экскурсионных предприятий, их правовые основы.

48. Организация экскурсионной работы: организация экскурсий и путешествий для местного населения, и приезжающих туристов.
49. Бюро экскурсий и путешествий, его кадры.
50. Разработка и утверждение новых тем экскурсий, их методическое обеспечение.
51. Требования, предъявляемые к экскурсоводу.
52. Организация работы экскурсовода.
53. Особенности профессии экскурсовода.
54. Экскурсоводческое мастерство, пути его совершенствования.
55. Речь экскурсовода: Культура и техника речи.
56. Современные проблемы подготовки экскурсоводов.
57. Понятие «качество экскурсионного обслуживания».
58. Показатели качества экскурсионных процессов.
59. Организация экскурсионного обслуживания, требования к ней.
60. Виды и формы экскурсионного обслуживания

Аналитическое задание (*задачи, ситуационные задания, кейсы, проблемные ситуации и т.д.*):

1. На основании запросов клиента подобрать экскурсию по заданным критериям. Определить тип потребителя и выстроить коммуникации для данного типа
2. На основании заданных критериев предложить экскурсионную программу и убедить потребителя о преимуществах его выбора

#### **4.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю) проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования – программ бакалавриата в Российском государственном социальном университете и Положение о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

На промежуточную аттестацию отводится 20 рейтинговых баллов.

Ответы обучающегося на контрольном мероприятии промежуточной аттестации оцениваются педагогическим работником по 20 - балльной шкале, а итоговая оценка по дисциплине (модулю) выставляется по пятибалльной системе для дифференцированного зачета и экзамена по системе зачтено/не зачтено для зачета.

Критерии выставления оценки определяются Положением о балльно-рейтинговой системе оценки успеваемости обучающихся по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры в Российском государственном социальном университете.

## **РАЗДЕЛ 5. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы для освоения дисциплины (модуля)**

#### **5.1.1. Основная литература**

1. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14348-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493943>
2. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для вузов / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 127 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11353-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495725>

### 5.1.2. Дополнительная литература

1. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496051>
2. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для вузов / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Тюмень : Тюменский государственный университет. — 235 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12454-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-400-01457-4 (Тюменский государственный университет). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496283>

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-коммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

№ №	Название электронного ресурса	Описание электронного ресурса	Используемый для работы адрес
1.	ЭБС «ZNANIUM.COM»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к наиболее востребованным материалам	<a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	ЭБС «Лань»	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>

5.	Электронная Библиотека МГГЭУ	База данных МГГЭУ	<a href="http://portal.mgsi.ru/elektronnaya_biblioteka/">http://portal.mgsi.ru/elektronnaya_biblioteka/</a>
----	------------------------------	-------------------	---

### 5.3 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Освоение обучающимся дисциплины (модуля) «Социальный туризм» предполагает изучение материалов дисциплины (модуля) на аудиторных занятиях и в ходе самостоятельной работы. Аудиторные занятия проходят в форме лекций, семинаров и практических занятий. Самостоятельная работа включает разнообразный комплекс видов и форм работы обучающихся.

Для успешного освоения дисциплины (модуля) и достижения поставленных целей необходимо внимательно ознакомиться с рабочей программой дисциплины (модуля), доступной в электронной информационно-образовательной среде МГГЭУ.

Следует обратить внимание на списки основной и дополнительной литературы, на предлагаемые преподавателем ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Эта информация необходима для самостоятельной работы обучающегося.

При подготовке к аудиторным занятиям необходимо помнить особенности каждой формы его проведения.

Подготовка к учебному занятию лекционного типа заключается в следующем.

С целью обеспечения успешного обучения обучающийся должен готовиться к лекции, поскольку она является важнейшей формой организации учебного процесса, поскольку:

- знакомит с новым учебным материалом;
- разъясняет учебные элементы, трудные для понимания;
- систематизирует учебный материал;
- ориентирует в учебном процессе.

С этой целью:

- внимательно прочитайте материал предыдущей лекции;
- ознакомьтесь с учебным материалом по учебнику и учебным пособиям с темой прочитанной лекции;
- внесите дополнения к полученным ранее знаниям по теме лекции на полях лекционной тетради;
- запишите возможные вопросы, которые вы зададите лектору на лекции по материалу изученной лекции;
- постарайтесь уяснить место изучаемой темы в своей подготовке;
- узнайте тему предстоящей лекции (по тематическому плану, по информации лектора) и запишите информацию, которой вы владеете по данному вопросу.

Подготовка к занятию семинарского типа

При подготовке и работе во время проведения занятий семинарского типа следует обратить внимание на следующие моменты: на процесс предварительной подготовки, на работу во время занятия, обработку полученных результатов, исправление полученных замечаний.



Предварительная подготовка к учебному занятию семинарского типа заключается в изучении теоретического материала в отведенное для самостоятельной работы время, ознакомление с инструктивными материалами с целью осознания задач лабораторной работы/практического занятия, техники безопасности при работе с приборами, веществами.

Работа во время проведения учебного занятия семинарского типа включает:

– консультирование студентов преподавателями и вспомогательным персоналом с целью предоставления исчерпывающей информации, необходимой для самостоятельного выполнения предложенных преподавателем задач, ознакомление с правилами техники безопасности при работе в лаборатории;

– самостоятельное выполнение заданий согласно обозначенной учебной программой тематики.

Самостоятельная работа.

Для более углубленного изучения темы задания для самостоятельной работы рекомендуется выполнять параллельно с изучением данной темы. При выполнении заданий по возможности используйте наглядное представление материала. Более подробная информация о самостоятельной работе представлена в разделах «Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы по дисциплине (модулю)», «Методические указания к самостоятельной работе по дисциплине (модулю)».

## **5.4 Информационно-технологическое обеспечение образовательного процесса по дисциплины (модуля)**

### **5.4.1. Средства информационных технологий**

1. Персональные компьютеры;
2. Средства доступа в Интернет;
3. Проектор.

### **5.4.2. Программное обеспечение**

- Microsoft Windows 7 Enterprise
- Microsoft office 2010
- Яндекс.Телемост
- Яндекс.Документы
- Яндекс.Диск
- Telegram
- Discord
- Консультант Плюс
- 7-zip

### **5.4.3. Информационные справочные системы**

<b>№№</b>	<b>Название электронного ресурса</b>	<b>Описание электронного ресурса</b>	<b>Используемый для работы адрес</b>
1.	ЭБС «ZNANIUM.COM»	Электронная библиотека, обеспечивающая доступ высших и средних учебных заведений, публичных библиотек и корпоративных пользователей к	<a href="https://znanium.com">https://znanium.com</a>

		наиболее востребованным материалам	
2.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru	Крупнейший российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования, содержащий рефераты и полные тексты более 34 млн научных публикаций и патентов	<a href="http://elibrary.ru/">http://elibrary.ru/</a>
3.	Образовательная платформа Юрайт	Электронно-библиотечная система для ВУЗов, ССУЗов, обеспечивающая доступ к учебникам, учебной и методической литературе по различным дисциплинам.	<a href="https://urait.ru/">https://urait.ru/</a>
4.	ЭБС «Лань»	Полнотекстовая база данных периодических изданий	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>
5.	Электронная Библиотека МГГЭУ	База данных МГГЭУ	<a href="http://portal.mgsgi.ru/elektronnaya_biblioteka/">http://portal.mgsgi.ru/elektronnaya_biblioteka/</a>

### 5.5 Материально-техническое обеспечение образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Для изучения дисциплины (модуля) «Социальный туризм» в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.02 Туризм используются:

**Учебная аудитория для занятий лекционного типа** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

**Учебная аудитория для занятий семинарского типа:** оснащена специализированной мебелью (стол для преподавателя, парты, стулья, доска для написания мелом); техническими средствами обучения (видеопроjectionное оборудование, средства звуковоспроизведения, экран и имеющие выход в сеть Интернет).

**Помещения для самостоятельной работы обучающихся:** оснащены специализированной мебелью (парты, стулья) техническими средствами обучения (персональные компьютеры с доступом в сеть Интернет и обеспечением доступа в электронно-информационную среду университета, программным обеспечением).

### 5.6 Образовательные технологии

При реализации дисциплины (модуля) «Социальный туризм» применяются различные образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения.

Освоение дисциплины (модуля) «Социальный туризм» предусматривает использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения учебных занятий в форме деловых и ролевых игр, разбор конкретных ситуаций, психологические и иные тренинги в сочетании с внеаудиторной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

При освоении дисциплины (модуля) «Социальный туризм» предусмотрено применением электронного обучения.

Учебные часы дисциплины (модуля) «Социальный туризм» предусматривают классическую контактную работу преподавателя с обучающимся в аудитории и контактную работу посредством электронной информационно-образовательной среды в синхронном и асинхронном режиме (вне аудитории) посредством применения возможностей компьютерных технологий (электронная почта, электронный учебник, тестирование, вебинар, видеофильм, презентация, форум и др.).

В рамках дисциплины (модуля) «Социальный туризм» предусмотрены встречи с руководителями и работниками организаций, деятельность которых связана с направленностью реализуемой основной профессиональной образовательной программы высшего образования – программы бакалавриата.

## **РАЗДЕЛ 6. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОВЗ**

При организации обучения инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются следующие необходимые условия:

- учебные занятия организуются исходя из психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ совместно с другими обучающимися в общих группах, а также индивидуально, в соответствии с графиком индивидуальных занятий;
- при организации учебных занятий в общих группах используются социально-активные и рефлексивные методы обучения, технологии социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений, создания комфортного психологического климата в группе;
- в процессе образовательной деятельности применяются материально-техническое оснащение, специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, электронные образовательные ресурсы в адаптированных формах.
- подбор и разработка учебных материалов преподавателями производится с учетом психофизического развития и состояния здоровья инвалидов и лиц с ОВЗ;
- использование элементов дистанционного обучения при работе со студентами, имеющими затруднения с моторикой;
- обеспечение студентов текстами конспектов (при затруднении с конспектированием);
- использование при проверке усвоения материала методик, не требующих выполнения рукописных работ или изложения вслух (при затруднениях с письмом и речью) – например, тестовых бланков.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

- 1) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, на электронном носителе, в печатной форме увеличенным шрифтом и т.п.);
- 2) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа);

3) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, устно, др.).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), то есть дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№ п/п	Содержание изменения	Измененные пункты	Решение Учебно-методического совета
1.			