

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «КубГУ»)

**Институт географии, геологии, туризма и сервиса**

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе,  
качеству образования  
первый проректор  
Хатуров Т.А.  
\_\_\_\_\_ подписи  
«29» мая 2020 г.



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.08 ТЕХНОЛОГИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ  
ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Направление подготовки	43.03.02 «Туризм»
Профиль	Туристско-экскурсионная деятельность
Программа подготовки	Бакалавриат
Форма обучения	Очная
Квалификация выпускника	Бакалавр

Краснодар  
2020

Рабочая программа составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным Приказом Минобрнауки №515 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. №47221).

Программу составила:

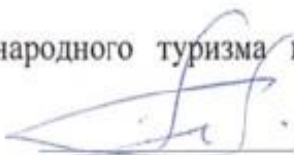
Э.А. Рыживолова канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента



подпись

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 8 от 19 мая 2020 г.

Заведующий кафедрой (разработчик) Беликов М.Ю.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 8 от 19 мая 2020 г.

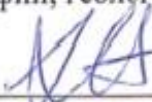
Заведующий кафедрой (разработчик) Беликов М.Ю.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол №5 от 20 мая 2020г.

Председатель УМК Филобок А.А.



подпись

Рецензенты:

1. Шуляков Д.Ю., канд. геогр. наук, доцент кафедры кадастра и геоинженерии ФГБОУ ВО «КубГТУ», г. Краснодар.

2. Комаров Д.А., канд. геогр. наук, доцент кафедры геоинформатики ФГБОУ ВО «КубГУ», г. Краснодар.

## СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели и задачи изучения дисциплины.....	4
1.1	Цель освоения дисциплины.....	4
1.2	Задачи дисциплины.....	4
1.3	Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
1.4	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.....	4
2	Структура и содержание дисциплины.....	6
2.1	Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ.....	6
2.2	Структура дисциплины.....	6
2.3	Содержание разделов дисциплины.....	7
2.3.1	Занятия лекционного типа.....	7
2.3.2	Занятия семинарского типа.....	7
2.3.3	Лабораторные занятия.....	8
2.3.4	Примерная тематика курсовых работ.....	8
2.4	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине .....	8
3	Образовательные технологии.....	8
4	Оценочные и методические материалы ...	9
4.1	Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации .....	9
4.2	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций .....	12
5	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для обучения.....	14
5.1	Основная литература.....	14
5.2	Дополнительная литература.....	15
5.3	Периодические издания.....	15
6	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины .....	15
7	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине .....	15
7.1	Перечень информационно-коммуникационных технологий .....	15
7.2	Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения .....	16
7.3	Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем .....	16
8	Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	16

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины**

### **1.1 Цель дисциплины**

- создание системы знаний и практических основ технологии, принципах организации, экскурсионного обслуживания.

### **1.2 Задачи дисциплины:**

- овладение теоретическими знаниями об основных понятиях и технологиях экскурсионного обслуживания;
- создания представления о организации и реализации экскурсионного обслуживания;
- формированию практических основ применения технологий при организации экскурсионного обслуживания.
- овладеть методами и технологиями организации экскурсионного обслуживания в различных условия;
- формированию практических основ для решения поставленных задач экскурсионного обслуживания.

### **1.3 Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина «Технология и организация экскурсионного обслуживания» относится к базовой части формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 основной образовательной программы. Дисциплина изучается на 4 курсе в 7 семестре. Данная дисциплина формирует знания для овладения специальными профессиональными навыками, в т.ч. и для прохождения профильных учебных и производственных практик.

Курс базируется на общих знаниях, умениях и опыте полученных студентами по дисциплинам, преподаваемым на предыдущих курсах: Основы конгрессно-выставочной деятельности, Кросс-культурные коммуникации, Реклама в туристско-экскурсионной деятельности, Организация деятельности туристского предприятия и др.

### **1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующей профессиональной компетенции:

– **ПКУВ-2** – Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий.

Таблица 1 – Результаты освоения дисциплины «Технология и организация экскурсионного обслуживания»

№ п/п	Код и наименование компетенции	В результате изучения учебной дисциплины обучающиеся должны		
		знать	уметь	владеть
1.	ПКУВ-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	<ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия дисциплины,</li> <li>– региональные различия и особенности при организации экскурсионной деятельности</li> <li>– классификацию экскурсионных объектов,</li> <li>– этапы проектирования и организации экскурсии;</li> <li>– проектирование маршрутов с учётом возрастных особенностей</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– определять слабые и сильные стороны региона при организации экскурсионной деятельности;</li> <li>– оценивать перспективные направления региона в целях проектирования экскурсионной деятельности.</li> <li>– анализировать имеющиеся проекты и реорганизовывать нерентабельные;</li> <li>– прогнозировать изменение в проекте и организации экскурсионной деятельности под влиянием внешних факторов</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– методами организации экскурсионной деятельности;</li> <li>– методами проектирования экскурсионной деятельности;</li> <li>– навыками интерпретации информации в целях проведения экскурсий с учётом местности и культурных объектов.</li> </ul>

## 2 Структура и содержание дисциплины

### 2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 4 зач. ед. (144 часа), их распределение по видам работ представлено в таблицах 2.

Таблица 2 – Общая трудоёмкость дисциплины (для студентов ОФО)

Вид учебной работы	Всего часов	Семестр (часы)
		7
<b>Контактная работа, в том числе:</b>	<b>59,3</b>	<b>59,3</b>
<b>Аудиторные занятия (всего)</b>	<b>50</b>	<b>50</b>
Занятия лекционного типа	16	16
Занятия семинарского типа (семинары, практические занятия)	34	34
<b>Иная контактная работа:</b>	<b>9,3</b>	<b>9,3</b>
Контроль самостоятельной работы (КСР)	9	9
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3	0,3
<b>Самостоятельная работа, в том числе:</b>	<b>58</b>	<b>58</b>
Проработка учебного (теоретического) материала	30	30
Подготовка к текущему контролю и др.	28	28
<b>Контроль:</b>	<b>26,7</b>	<b>26,7</b>
Подготовка к экзамену	26,7	26,7
<b>Общая трудоёмкость</b>	<b>час.</b>	<b>144</b>
	<b>в том числе контактная работа</b>	<b>55,2</b>
	<b>зач. ед.</b>	<b>4</b>

### 2.2 Структура дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоёмкости по разделам дисциплины представлено в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре (для студентов ОФО)

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		Внеаудиторная работа
			Лекции	Практ.	
1	2	3	4	5	7
1	Сущность технологии и организации экскурсионного обслуживания	14	2	4	6
2	Технология организации экскурсии.	31	4	8	16
3	Технология организации экскурсионной программы.	56	6	12	20
4	Составление технологической карты экскурсии.	26	4	10	16
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>		16	34	58
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	9			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			
	Подготовка к контролю	26,7			
	Общая трудоёмкость по дисциплине	144			

## 2.3 Содержание разделов дисциплины

### 2.3.1 Занятия лекционного типа

Таблица 4 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика лекционных занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Сущность технологии и организации экскурсионного обслуживания	Понятие технология в туриндустрии. Классификация технологий экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных организаций. Определение целей и задач экскурсионного обслуживания. Значение изучения интересов и возраста посетителей при организации экскурсии. Предложение экскурсионного продукта. Формы экскурсионного обслуживания. Учёт особенности региона при организации экскурсионного обслуживания.	У, Л
2	Технология организации экскурсии.	Отбор и определение информационных источников. Классификация экскурсионных объектов. Признаки отбора экскурсионных объектов. Количество объектов по тематике экскурсии. Составление, объезд (обход) маршрута экскурсии. Подготовка текста экскурсии. Индивидуальный текст.	У, Л
3	Технология организации экскурсионной программы.	Структура экскурсионной программы. Цель экскурсионной программы. Содержание экскурсионной программы. Набор услуг. Задача программы экскурсионного обслуживания. Этапы разработки экскурсионных услуг. Документация для оформления экскурсионных услуг.	У, Л
4	Составление технологической карты экскурсии.	Составление технологической карты экскурсии. Понятие технологическая карта экскурсии. Участки (этапы) передвижения по маршруту. Места остановок. Объекты показа. Продолжительность осмотра. Основное содержание информации. Организационные указания. Методические указания. Прием (сдача) и утверждение экскурсии	У, Л
Примечание: У – устный опрос, Л – лекция-дискуссия			

### 2.3.2 Занятия семинарского типа

Таблица 5 – Содержание разделов дисциплины

№ раздела	Наименование раздела	Тематика семинарских занятий	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	Сущность технологии и организации экскурсионного обслуживания	Понятие технология в туриндустрии. Классификация технологий экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных организаций. Определение целей и задач экскурсионного обслуживания. Значение изучения интересов и возраста посетителей при организации экскурсии. Предложение экскурсионного продукта. Формы экскурсионного обслуживания. Учёт особенности региона при организации экскурсионного обслуживания.	У, Р, ПЗ
2	Технология организации экскурсии.	Отбор и определение информационных источников. Классификация экскурсионных объектов. Признаки отбора экскурсионных объектов. Количество объектов по тематике экскурсии. Составление, объезд (обход) маршрута экскурсии. Подготовка текста экскурсии. Индивидуальный текст.	У, Р, ПЗ
3	Технология организации	Структура экскурсионной программы.	У, Р, ПЗ

	экскурсионной программы.		
4	Составление технологической карты экскурсии.	Составление технологической карты экскурсии.	У, Р, ПЗ
Примечание: У – устный опрос, Р – реферативная работа.			

### 2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия – не предусмотрены.

### 2.3.4 Примерная тематика курсовых работ

Курсовые работы по дисциплине «Технология и организация экскурсионного обслуживания» не предусмотрены.

## 2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине «Технология и организация экскурсионного обслуживания»

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1	2	3
1	Самостоятельная работа	1. Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания/В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т., 2018
2	Реферат	
3	Практическое задание	

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла;
- в печатной форме на языке Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;
- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

## 3 Образовательные технологии

В процессе преподавания дисциплины применяются традиционные образовательные технологии (информационная лекция, устный опрос и реферативных работ).

Для обеспечения успешного освоения дисциплины применяются следующие интерактивные способы активизации познавательных процессов – лекция-дискуссия, семинар-дискуссия.

Таблица 7 – Используемые интерактивные образовательные технологии, ОФО

Семестр	Вид занятия (Л, С)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
			ОФО
7	Л	Лекция-дискуссия* 1. Структура экскурсионной программы.	2



7	С	Семинар-дискуссия** 1. Отбор и определение информационных источников. 2. Классификация экскурсионных объектов	4
<i>Итого:</i>			6

\* Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения острых, сложных и актуальных на текущий момент вопросов в любой профессиональной сфере, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога.

\*\*Семинар-дискуссия (групповая дискуссия) – это технология обучения, которая образуется на процессе диалогического общения участников, в ходе которого происходит формирование практического опыта совместного участия в обсуждении и разрешении теоретических и практических проблем. На семинаре-дискуссии учатся точно выражать свои мысли в докладах и выступлениях, активно отстаивать свою точку зрения, аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию одноклассника. В такой работе учащийся получает возможность построения собственной деятельности, что и обуславливает высокий уровень его интеллектуальной и личностной активности, включенности в процесс учебного познания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

#### **4 Оценочные и методические материалы**

##### **4.1 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации**

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Технология и организация экскурсионного обслуживания».

Оценочные средства включают контрольные материалы для проведения текущего контроля в форме устного опроса, практических заданий, выполнения рефератов, тестовых заданий, а также промежуточной аттестации в форме вопросов к экзамену. Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

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

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

### Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Контролируемые разделы дисциплины	Код контролируемой компетенции (или ее часть)	Наименования оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	Сущность технологии и организации экскурсионного обслуживания	ПКУВ-2	У, Р, ПЗ	1-11
2	Технология организации экскурсии.	ПКУВ-2	У, Р, ПЗ	12-17
3	Технология организации экскурсионной программы.	ПКУВ-2	У, Р, ПЗ	18-48
4	Составление технологической карты экскурсии.	ПКУВ-2	У, Р, ПЗ	49-52

### Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

Код и наименование компетенций	Соответствие уровней освоения компетенции планируемым результатам обучения и критериям их оценивания		
	пороговый	базовый	продвинутый
	оценка		
	зачтено / удовлетворительно	зачтено / хорошо	зачтено / отлично
ПКУВ-2 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия дисциплины,</li> <li>– региональные различия и особенности при организации экскурсионной деятельности</li> <li>– классификацию экскурсионных объектов,</li> <li>– этапы проектирования и организации экскурсии;</li> <li>– проектирование маршрутов с учётом возрастных особенностей.</li> </ul>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия дисциплины,</li> <li>– региональные различия и особенности при организации экскурсионной деятельности</li> <li>– классификацию экскурсионных объектов,</li> <li>– этапы проектирования и организации экскурсии;</li> <li>– проектирование маршрутов с учётом возрастных особенностей</li> </ul> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять слабые и сильные стороны региона при организации экскурсионной деятельности;</li> <li>– оценивать перспективные направления региона в целях проектирования экскурсионной деятельности.</li> <li>– анализировать имеющиеся проекты и реорганизовывать нерентабельные;</li> <li>– прогнозировать изменение в проекте и организации экскурсионной деятельности под влиянием внешних факторов</li> </ul>	<p><i>Знает:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные понятия дисциплины,</li> <li>– региональные различия и особенности при организации экскурсионной деятельности</li> <li>– классификацию экскурсионных объектов,</li> <li>– этапы проектирования и организации экскурсии;</li> <li>– проектирование маршрутов с учётом возрастных особенностей</li> </ul> <p><i>Умеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять слабые и сильные стороны региона при организации экскурсионной деятельности;</li> <li>– оценивать перспективные направления региона в целях проектирования экскурсионной деятельности.</li> <li>– анализировать имеющиеся проекты и реорганизовывать нерентабельные;</li> <li>– прогнозировать изменение в проекте и организации экскурсионной деятельности под влиянием внешних факторов</li> </ul> <p><i>Владеет:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>методами организации экскурсионной деятельности;</li> <li>– методами проектирования экскурсионной деятельности;</li> <li>– навыками интерпретации информации в целях проведение экскурсий с учётом местности и культурных объектов.</li> </ul>

**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.**

Примеры контрольных заданий раскрывают компетенцию ПКУВ-2.

### **Практическое задание №5**

Составление технологической карты экскурсии:

1. Участки (этапы) передвижения по маршруту.
2. Места остановок.
3. Объекты показа.
4. Продолжительность
5. осмотра.
6. Основное содержание информации.
7. Организационные указания.
8. Методические указания.
9. Прием (сдача) и утверждение экскурсии.

### **Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (Экзамен)**

Вопросы к зачёту нацелены на проверку сформированности компетенции ПКУВ-2.

**Вопросы для подготовки к экзамену:**

1. Понятие технология в туристической индустрии.
2. Классификация технологий экскурсионного обслуживания.
3. Виды экскурсионных организаций.
4. Определение целей и задач экскурсионного обслуживания.
5. Значение изучения интересов посетителей при организации экскурсии
6. Значение изучения возраста посетителей при организации экскурсии.
7. Предложение экскурсионного продукта.
8. Формы экскурсионного обслуживания.
9. Учёт особенности региона при организации экскурсионного обслуживания.
10. Отбор и определение информационных источников.
11. Классификация экскурсионных объектов.
12. Признаки отбора экскурсионных объектов.
13. Количество объектов по тематике экскурсии.
14. Составление, объезд (обход) маршрута экскурсии.
15. Подготовка текста экскурсии.
16. Индивидуальный текст.
17. Структура экскурсионной программы.
18. Цель экскурсионной программы.
19. Содержание экскурсионной программы.
20. Набор услуг.
21. Задача программы экскурсионного обслуживания.
22. Этапы разработки экскурсионных услуг.
23. Документация для оформления экскурсионных услуг.
24. Составление технологической карты экскурсии.
25. Понятие технологическая карта экскурсии.
26. Участки (этапы) передвижения по маршруту.
27. Места остановок.
28. Объекты показа.

29. Продолжительность осмотра.
30. Основное содержание информации.
31. Организационные указания.
32. Методические указания.
33. Прием (сдача) и утверждение экскурсии

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

**Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на экзамене:** Итоговым контролем уровня усвоения материала студентами является Экзамен. Экзамен проводится по билетам, содержащим по 2 вопроса из материала изученного курса. Экзамен проводится по вопросам из материала изученного курса. Для эффективной подготовки к экзамену процесс изучения материала курса предполагает достаточно интенсивную работу не только на лекциях, но и с различными текстами, нормативными документами и информационными ресурсами.

Особое внимание надо обратить на то, что подготовка к экзамену требует обращения не только к учебникам, но и к информации, содержащейся в СМИ, а также в Интернете. В разделе «Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины» приведен список учебников, периодических изданий и ресурсов сети Интернет, которые могут оказаться полезными при изучении курса.

#### **Критерии оценки ответа студента на экзамене.**

Экзамен является формой итоговой оценки качества освоения студентом образовательной программы по дисциплине. По результатам экзамена студенту выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Экзамен проводится в форме устного опроса по билетам с предварительной подготовкой студента в течении 30 минут. Экзаменатор вправе задавать дополнительные вопросы сверх билета. Экзаменатор может проставить экзамен без опроса и собеседования тем студентам, которые активно работали на практических (семинарских) занятиях.

Преподаватель принимает экзамен только при наличии ведомости и надлежащим образом оформленной зачетной книжки. Результат экзамена объявляется студенту непосредственно после его сдачи, затем выставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Если в процессе экзамена студент использовал недопустимые дополнительные материалы (шпаргалки), то экзаменатор имеет право изъять шпаргалку и поставить оценку «неудовлетворительно».

При выставлении оценки экзаменатор учитывает знание фактического материала по программе, степень активности студента на практических занятиях, логику, структуру, стиль ответа культуру речи, манеру общения, готовность к дискуссии, аргументированность ответа, уровень самостоятельного мышления, посещаемость занятий.

Оценка «**отлично**» ставится студенту, ответ которого содержит глубокое знание материала курса, знание концептуально-понятийного аппарата всего курса, знание литературы по курсу.

Оценка «**хорошо**» ставится студенту, ответ которого демонстрирует знания материала по программе, содержит в целом правильное, но не всегда точное и аргументированное изложение материала.

Оценка «**удовлетворительно**» ставится студенту, ответ которого содержит поверхностные знания важнейших разделов программы и содержания лекционного курса, не точен и имеются затруднения с использованием научно-понятийного аппарата и терминологии курса.

Оценка «неудовлетворительно» ставится студенту, имеющему существенные пробелы в знании основного материала по программе, допустившему принципиальные ошибки при изложении материала, а также не давшему ответа на вопрос.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

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

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Для лиц с нарушениями зрения:

– в печатной форме увеличенным шрифтом;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме;

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

#### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания устного опроса:**

Каждое практическое занятие по соответствующей тематике теоретического курса состоит из вопросов для подготовки, на основе которых проводится устный опрос каждого студента. Преподаватель заранее объявляет вопросы, которые будут рассматриваться на практическом занятии. Студент должен внимательно ознакомиться с материалом, используя предложенные преподавателем источники литературы и собственные информационные ресурсы. Студент при подготовке может консультироваться с преподавателем и получать от него наводящие разъяснения. После окончания устного опроса студентам выставляются оценки:

– оценка «зачтено» выставляется студенту, если вопросы раскрыты, изложены логично, без существенных ошибок, показано умение работать с картографическим материалом, продемонстрировано усвоение ранее изученных вопросов. Допускаются незначительные ошибки;

– оценка «не зачтено» выставляется, если не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей, или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не умение работать с картографическим материалом.

#### **Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания дискуссионных тем:**

Лекция-дискуссия – один из наиболее эффективных способов для обсуждения сложных и актуальных на текущий момент вопросов, обмена опытом и творческих инициатив. Такая форма общения позволяет лучше усвоить материал, найти необходимые решения в процессе эффективного диалога. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Особая роль в лекции-

дискуссии отводится педагогу, который определяет круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; заинтересовывает студентов темой лекции и кругом обсуждаемых проблем, стимулирует активное участие студентов в лекции-дискуссии, поощряет высказывание студентами собственного мнения по обсуждаемым вопросам; подбирает основную и дополнительную литературу по теме лекции для дополнительной подготовки студентов; распределяет формы участия и функции студентов в коллективной работе; подводит общий итог лекции-дискуссии.

Семинар-дискуссия – диалогическое общение участников, в процессе которого через совместное участие обсуждаются и решаются теоретические и практические проблемы курса. На обсуждение выносятся наиболее актуальные проблемные вопросы учебной дисциплины. Каждый из участников дискуссии должен: научиться точно выражать свои мысли в докладе или выступлении по вопросу; активно отстаивать свою точку зрения; аргументировано возражать, опровергать ошибочную позицию. Условие развертывания продуктивной дискуссии – личные знания, которые приобретают студенты на лекциях и самостоятельной работе. Частью семинара-дискуссии могут быть элементы «мозгового штурма», «деловой игры». Особая роль в семинаре отводится педагогу. Он должен: определить круг проблем и вопросов, подлежащих обсуждению; подобрать основную и дополнительную литературу по теме семинара для докладчиков и выступающих; распределять формы участия и функции студента в коллективной работе; готовить студентов к выбранному ролевому участию; подводить общий итог дискуссии.

Критерии оценки работы обучающихся на лекции/семинаре-дискуссии:

– оценка «зачтено» выставляется, если студент, грамотно изложил проблему, сформировал точные научные знания, логически изложил ответы, оценка «зачтено» может быть выставлена, если студент выполнил работу объеме 70% и выше;

– оценка «не зачтено» выставляется, если студент не изучил представленные на рассмотрение вопросы, не сформировал научные знания по рассматриваемому вопросу, не участвовал в дискуссии.

## **5 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **5.1 Основная литература**

1. Балюк, А. Д. Экскурсоведение : учебное пособие для вузов / А. Д. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Тюмень : Издательство Тюменского государственного университета. — 235 с. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/447537>

2. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для академического бакалавриата / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 127 с. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/445060>

3. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для академического бакалавриата / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 262 с. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441922>

4. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 262 с. Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru/bcode/441923> (дата обращения: 12.11.2019).

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

## **5.2 Дополнительная литература**

1. Емельянов, Б. В. Экскурсоведение : учебник / Емельянов Б. В. - М. : Советский спорт, 2009. - 213 с. Режим доступа: [https://e.lanbook.com/book/53255#book\\_name](https://e.lanbook.com/book/53255#book_name).
2. Емельянов, Борис Васильевич. Экскурсоведение : учебник / Б. В. Емельянов ; Рос. междунар. акад. туризма. - [6-е изд.]. - М. : Советский спорт, 2007. - 214 с. (15 экз.)
3. Культурология и экскурсоведение : конспекты лекций / сост. К. В. Кулаев ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Советский спорт, 1998. - 108 с. (9 экз.)

## **5.3 Периодические издания**

1. Научно-практический журнал «Современные проблемы сервиса и туризма».
2. Журнал «GEO»
3. Журнал «Вокруг света»
4. Культурологический журнал
5. Молодежный научный вестник

## **6 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Методические указания для обучающихся в общем виде изложены в следующем издании Подготовка к текущему контролю, промежуточной и государственной итоговой аттестации: Методические указания / В.В. Миненкова, А.В. Мамонова, А.В. Коновалова. – Краснодар: Кубанский гос. ун-т, 2018

В методических указаниях отражены сущность и содержание текущего контроля успеваемости, описаны виды аудиторных занятий и рекомендации по подготовке к ним (лекции, практические, семинарские и лабораторные занятия), внеаудиторная, научно–исследовательская работа, оценочные средства для проведения текущего контроля (устный опрос, реферативные работы, контрольные работы, тестирование и др.), методические рекомендации по подготовке к различным видам контроля, предусмотренным промежуточной аттестацией.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

## **7 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.**

### **7.1 Перечень информационно-коммуникационных технологий:**

В процессе обучения используются разные виды информационно-коммуникационных технологий. Образовательные средства ИКТ: средства, обеспечивающие базовую подготовку (электронные учебники, системы контроля знаний), вспомогательные средства (энциклопедии, словари, мультимедийные учебные занятия); информационно-обучающие (электронные библиотеки, электронные книги, электронные периодические издания, словари, справочники, обучающие компьютерные программы, информационные системы); интерактивные (электронная почта, ЭОИС); поисковые (реализуются через каталоги, поисковые системы).

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам. – URL: <http://window.edu.ru>;
2. Российская Государственная Библиотека – URL: <http://rsl.ru>;
3. Российское образование. Федеральный портал. – URL: <http://www.edu.ru>;

4. Университетская библиотека Online. – URL: <http://www.biblioclub.ru>;
5. Межгосударственного совета содружества независимых государств по выставочно-ярмарочной деятельности URL: <http://www.cis.minsk.by/page.php?id=2518>
6. Федеральный образовательный портал – Экономика, социология, менеджмент – URL: <http://ecsocman.edu.ru>.
7. Википедия. Свободная энциклопедия. URL: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org).

## **7.2 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения**

- 1 Windows 10 Корпоративная.
- 2 Microsoft Office профессиональный плюс 2016
- 3 Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition.
- 4 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

## **7.3 Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем**

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам:

- 1 Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE» ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru))
- 2 Электронная библиотечная система издательства «Лань» (<http://e.lanbook.com>)
- 3 Электронная библиотечная система «Юрайт» (<http://www.biblio-online.ru>)
- 4 Электронная библиотечная система «BOOK.ru» (<https://www.book.ru>)
- 5 Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» ([www.znanium.com](http://www.znanium.com))

Для обучающихся обеспечен доступ (удаленный доступ) к следующим современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:

- 1 Консультант Плюс – справочная правовая система (<http://consultant.ru>)
- 2 Web of Science (WoS) (<http://apps.webofknowledge.com>)
- 3 Научная электронная библиотека (НЭБ) (<http://www.elibrary.ru>)
- 4 Электронная Библиотека Диссертаций (<https://dvs.rsl.ru>)
- 5 КиберЛенинка (<http://cyberleninka.ru>)
- 6 «Лекториум ТВ» (<http://www.lektorium.tv>)
- 7 Национальная электронная библиотека (<http://нэб.рф>)

## **8 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Для освоения учебной дисциплины «Технология и организация экскурсионного обслуживания» в процессе обучения необходима материально-техническая база, соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам:

№ п/п	Виды работ	Материально-техническое содержание дисциплины и оснащенность
1	Лекционные занятия	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2	Семинарские занятия	Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (И200, И201, И205, И208) оснащены учебной доской, проектором, экраном
3	Групповые (индивидуальные) консультации	Кабинеты для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации



		слайдов, мобильным экраном для проектора
4	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
5	Самостоятельная работа студента	Кабинет для самостоятельной работы студента (И205а), оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», программой экранного увеличения и обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета