

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Макаренко Елена Николаевна

Должность: Ректор

Дата подписания: 23.12.2024 11:29:08

Уникальный программный ключ:

c098bc0c1041cb2a4cf926cf171d6715d99a6ae00adc8e27b55cbe1e2dbd7c78

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Начальник

учебно-методического управления

Платонова Т.К.

«25» июня 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины  
Экскурсионное обслуживание**

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность 43.03.01.01 Управление в индустрии гостеприимства и туризма

Для набора 2022 года

Квалификация  
Бакалавр

**КАФЕДРА          Антикризисное и корпоративное управление****Распределение часов дисциплины по курсам**

Курс	5		Итого	
	УП	РП		
Лекции	4	4	4	4
Практические	6	6	6	6
Итого ауд.	10	10	10	10
Контактная работа	10	10	10	10
Сам. работа	94	94	94	94
Часы на контроль	4	4	4	4
Итого	108	108	108	108

**ОСНОВАНИЕ**

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 25.06.2024 г. протокол № 18.

Программу составил(и): к.э.н., доц., Воловик М.Е.

Зав. кафедрой: к.э.н., доц. Синюк Т.Ю.

Методический совет направления: д.э.н., профессор Суржиков М.А.

### 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	формирование у обучающихся соответствующих компетенций и знаний в области экскурсионных услуг, овладение специальными профессиональными технологиями подготовки, организации и проведения экскурсионного обслуживания.
-----	--

### 2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса**

**ПК-7: Способность к разработке и реализации экскурсионно-туристических программ в индустрии гостеприимства**

#### В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

**Знать:**

- методику подготовки, организации и проведения экскурсионного обслуживания, основы профессионального мастерства экскурсовода (соотнесено с индикатором ПК-7.1)
- основные виды разных групп потребителей, этапы процесса сервисного обслуживания (соотнесено с индикатором ПК-8.1)

**Уметь:**

- подбирать необходимый материал для новой экскурсии, составлять технологическую карту экскурсии (соотнесено с индикатором ПК-7.2)
- определять запросы потребителей, адаптировать процесс обслуживания под соответствующие потребительские требования (соотнесено с индикатором ПК-8.2)

**Владеть:**

- проведения экскурсионных маршрутов, используя экскурсионную методику и с учетом запросов потребителей (соотнесено с индикатором ПК-7.3)
- организовывать процесс экскурсионного обслуживания с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий (соотнесено с индикатором ПК-8.3)

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### Раздел 1. Тема 1. Основы экскурсоведения

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
1.1	Тема 1.1. Понятие "экскурсии". Экскурсия как туристическая услуга. Сущность экскурсии. Функции и признаки экскурсии. Нормативно-правовое сопровождение экскурсионного обслуживания / Лек /	5	2	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л2.1
1.2	Тема 1.1. Понятие "экскурсии" Понятие "экскурсии". Экскурсия как туристическая услуга. Сущность экскурсии. Функции и признаки экскурсии. Нормативно-правовое сопровождение экскурсионного обслуживания / Пр /	5	2	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л2.1
1.3	Тема 1.2. История развития экскурсионного дела в России. / Ср /	5	7	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.4, Л2.1
1.4	Тема 1.3. Классификация экскурсий. Виды экскурсий и их особенности. Новые виды экскурсий. / Ср /	5	11	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.3, Л1.4, Л2.2

#### Раздел 2. Тема 2. Методика проведения экскурсионных услуг

№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
2.1	Тема 2.1 Методические основы экскурсионного дела. Методы показа и рассказа. Техника ведения экскурсий / Лек /	5	2	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.1, Л2.2
2.2	Тема 2.2. Профессиональное мастерство экскурсовода. Экскурсовод как психолог. Экскурсовод как педагог. Личностные и профессиональные качества экскурсовода. / Ср /	5	11	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л2.1, Л2.2
2.3	Тема 2.3. Организационные основы экскурсионного обслуживания. Этапы подготовки экскурсии. Составление маршрута экскурсии / Пр /	5	2	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.4, Л2.3
2.4	Тема 2.4. Требования к технологической карте экскурсии. Паспорта объектов экскурсионного маршрута. Подбор информационного материала для проведения экскурсии. "Портфель" экскурсовода. / Ср /	5	16	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л2.1, Л2.3

Раздел 3. Тема 3. Организация экскурсионной работы					
№	Наименование темы / Вид занятия	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
3.1	Тема 3.1 Дифференцированный подход к экскурсионной аудитории. Знакомство с аудиторией, определение её целей и потребностей в процессе экскурсионного обслуживания. Определение технологий при работе с разными видами аудитории. / Пр /	5	2	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.2, Л2.3
3.2	Тема 3.2. Проблемные ситуации в процессе проведения экскурсии. Безопасность экскурсовода и экскурсантов. Разрешение возможных конфликтных ситуаций в процессе экскурсии / Ср /	5	16	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.2, Л2.3
3.3	Тема 3.3. Особенности проведения музейных экскурсий. Отличие от других видов экскурсий. / Ср /	5	11	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.2, Л2.3
3.4	Тема 3.4. Инновации в экскурсионном деле. Новые виды экскурсий. Информационные технологии при подготовке и проведении экскурсионного обслуживания. / Ср /	5	11	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л2.2, Л2.3
3.5	Тема 3.5. Деятельность экскурсионных предприятий и экскурсионных отделов турфирм: маркетинговая деятельность, разработка экскурсий, расчет стоимости экскурсий, заключение договоров с предоставляющими экскурсантам и транспортные предприятия, музеи, предприятия питания и пр. Экскурсионное обслуживание туристов. Деятельность по продвижению и сбыту экскурсионных услуг на рынок: реклама не рекламные методы продвижения. предоставлением Методическое экскурсионного экскурсантов Методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, принципы подачи информации при проведении экскурсий. / Ср /	5	11	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3
3.6	/ Зачёт /	5	4	ПК-8, ПК-7	Л1.1, Л1.2, Л1.3, Л1.4, Л2.1, Л2.2, Л2.3

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

#### 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 5.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Бероев Б. М.	Турист: все о спортивном, экскурсионном, экстремальном и экзотическом туризме и оздоровительном отдыхе: журнал	Москва: Турист, 2008	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118760">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=118760</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Герд В. А., Герд С. В.	Экскурсионное дело: практическое пособие	Москва, Ленинград: Государственное издательство, 1928	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=143925">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=143925</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.3	Сулейманова, Г. В.	Теория и технологии экскурсионных услуг: монография	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2018	<a href="https://www.iprbookshop.ru/94953.html">https://www.iprbookshop.ru/94953.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.4	Журавлева, М. М., Шиш, Е. А.	Экскурсоведение: курс лекций	Иркутск: Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодёжи и туризма, 2011	<a href="https://www.iprbookshop.ru/15686.html">https://www.iprbookshop.ru/15686.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1	Хайретдинова Н. Э.	Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства: учебное пособие	Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015	<a href="https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445128">https://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=445128</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.2	Сулейманова, Г. В.	Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015	<a href="https://www.iprbookshop.ru/62313.html">https://www.iprbookshop.ru/62313.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Седова, Н. А.	Проектирование экскурсионных услуг: учебное пособие	Омск: Омский государственный технический университет, 2020	<a href="https://www.iprbookshop.ru/115443.html">https://www.iprbookshop.ru/115443.html</a> неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

### 5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ИСС КонсультантПлюс

ИСС Гарант

База статистических данных Росстата <http://www.gks.ru/>

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

Федеральный образовательный портал «Экономика Социология Менеджмент» <http://ecsocman.hse.ru><https://tourism.gov.ru/>

### 5.4. Перечень программного обеспечения

Операционная система РЕД ОС

Libre Office

### 5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

## 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Помещения для всех видов работ, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимой специализированной учебной мебелью и техническими средствами обучения:

- столы, стулья;
- персональный компьютер / ноутбук (переносной);
- проектор;
- экран / интерактивная доска.

## 7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.

## ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

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

## 1.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
<b>ПК-7: Способность к разработке и реализации экскурсионно-туристических программ в индустрии гостеприимства</b>			
З методику подготовки, организации и проведения экскурсионного обслуживания, основы профессионального мастерства экскурсовода	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>Т – тесты (1-61) П- презентации (1-17) ВЗ (вопросы к зачёту 1-30)</i>
У подбирать необходимый материал для новой экскурсии, составлять технологическую карту экскурсии	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>К – кейсовое задание П – презентации (1-17) ВЗ (вопросы к зачёту 1-30)</i>
В проведения экскурсионных маршрутов, используя экскурсионную методику и с учетом запросов потребителей	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение	<i>ПЗ – практические задания (1-3) ВЗ (вопросы к зачёту 1-30)</i>

	данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	
ПК-8: Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			
3 основные виды разных групп потребителей, этапы процесса сервисного обслуживания	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>T – тесты (1-61) II- презентации (1-17) ВЗ (вопросы к зачёту 1-30)</i>
У определять запросы потребителей, адаптировать процесс обслуживания под соответствующие потребительские требования	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при подготовке к занятиям	<i>K – кейсовое задание II – презентации (1-17) ВЗ (вопросы к зачёту 1-30)</i>
В организовывать процесс экскурсионного обслуживания с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий	поиск и сбор необходимой литературы, использование различных баз данных, использование современных информационно-	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; умение отстаивать свою позицию; умение пользоваться дополнительной литературой при	<i>III – практические задания (1-3) ВЗ (вопросы к зачёту 1-30)</i>

	коммуникационных технологий и глобальных информационных ресурсов	Подготовке к занятиям	
--	--	-----------------------	--

## 1.2 Шкалы оценивания:

Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

### **Зачёт:**

84-100 баллов (зачет)

0-49 баллов (незачет)

2 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

### **Вопросы к зачёту**

1. Сущность экскурсионного сервиса.
2. Взаимосвязь различных элементов экскурсионного сервиса.
3. Определение понятий «экскурсионный объект», «маршрут».
4. Что такое «портфель экскурсовода»
5. Экскурсионная услуга, функции туроператора.
6. Функции экскурсии, ее основные признаки и черты.
7. Принцип научности в экскурсии.
8. Экскурсионный метод познания, его значение, цель и задачи.
9. Классификация экскурсий.
10. Определение цели и задач экскурсий.
11. Выбор темы экскурсии.
12. Отбор литературы и составление библиографии.
13. Отбор и изучение экскурсионных объектов.
14. Составление маршрута экскурсии.
15. Подготовка контрольного текста экскурсии.
16. Комплектование «Портфеля экскурсовода».
17. Определение методических приемов проведения экскурсии.
18. Определения техники ведения экскурсии.
19. Составление методической разработки.
20. Прием и сдача экскурсии
21. Утверждение экскурсии.
22. Техника проведения рассказа при движении автобуса.
23. Ответы на вопросы экскурсантов.
24. Использование индивидуального текста в экскурсии.
25. Реакция на непредвиденные происшествия.
26. Техника использования наглядных пособий.
27. Особенности показа в экскурсии.
28. Рассказ в экскурсии, сочетание показа и рассказа.
29. Организация экскурсии в музее
30. Организационная составляющая экскурсии.



**Критерии оценивания:**

50-100 баллов (зачет) – минимальным критерием является наличие твердых знаний в объеме пройденного курса в соответствии с целями обучения, изложение ответов с отдельными ошибками, уверенно исправленными после дополнительных вопросов; правильные в целом действия по применению знаний на практике

0-49 баллов (незачет) – ответы не связаны с вопросами, наличие грубых ошибок в ответе, непонимание сущности излагаемого вопроса, неумение применять знания на практике, неуверенность и неточность ответов на дополнительные и наводящие вопросы».

**Тесты письменные**

*Выберите один или несколько ответов:*

1. Что из нижеперечисленного не относится к этапам становления профессии экскурсовода?

- а. Владение системой знаний по специальности
- б. Усвоение основ профессионального мастерства
- в. Проведение экскурсий

2. К общим признакам экскурсии относится?

- а. Протяженность во времени менее одного академического часа (45 мин)
- б. Целенаправленность показа объектов, наличие определённой темы
- в. Демонстрация действующих объектов

3. Заключительная ступень подготовки новой экскурсии состоит в?

- а. Приеме экскурсии на маршруте
- б. Обработке фактического материала
- в. Написании экскурсоводом индивидуальных текстов

4. К функциям экскурсии относится?

- а. Идейность
- б. Связь теории с жизнью
- в. Научная пропаганда

5. Каждый работник, избравший профессию экскурсовода, должен прослушивать экскурсоводов по своей отрасли знаний?

- а. Да
- б. Нет
- в. Затрудняюсь ответить

6. Композицией экскурсии называют?

- а. Предмет показа и рассказа
- б. Замысел экскурсии
- в. Расположение, последовательность и соотношение подтем

7. Необычность (экзотичность) объекта подразумевает?

- а. Связь объекта с конкретным историческим событием
- б. Популярность среди населения
- в. Особенность памятника истории и культуры

8. Среди групп указаний экскурсовода выделяют?

- а. Предлагающие предварительно изучить особенности объекта
- б. Рекомендующие сравнить данный объект с каким-либо другим
- в. Предлагающие самостоятельно рассмотреть объект

9. Цель паузы в экскурсии?

- а. Знакомство экскурсовода с группой
- б. Дать кратковременный отдых экскурсантам
- в. Дать возможность экскурсоводу сообщить дополнительные сведения экскурсанту

10. Экскурсионный метод - это?

- а. Форма распространения знаний и воспитания
- б. Совокупность методических приемов, которые применяются на экскурсиях
- в. Выбор в наблюдаемых объектах самого важного и существенного

11. Экскурсия как форма общения предполагает?

- а. Взаимосвязь и взаимодействие субъектов (экскурсовода и экскурсантов) на основе их совместной деятельности
- б. Повышение уровня знаний по истории, архитектуре, литературе и другим отраслям знания
- в. Ряд действий - подготовка и проведение экскурсии

12. В архитектурно-градостроительной экскурсии преобладает?

- а. Натурная наглядность
- б. Изобразительная и словесно-образная наглядность
- в. Словесно-образная наглядность

13. В исторической экскурсии преобладает?

- а. Натурная наглядность
- б. Изобразительная и словесно-образная наглядность
- в. Словесно-образная наглядность

14. В каких экскурсиях применяются конструктивные жесты?

- а. Архитектурно-градостроительных
- б. Производственно-исторических
- в. Историко-театральных

15. В литературной экскурсии преобладает?

- а. Натурная наглядность
- б. Словесно-образная наглядность
- в. Изобразительная и словесно-образная наглядность

16. В соответствии с классификацией экскурсий по содержанию выделяют?

- а. Обзорные экскурсии
- б. Городские экскурсии
- в. Экскурсии-спектакли

17. В соответствии с классификацией экскурсий по форме проведения одним из видов является?

- а. Экскурсия-консультация
- б. Экскурсия в исторические музеи
- в. Комплексная экскурсия

18. Экскурсионные объекты классифицируются?

- а. По степени сохранности
- б. По известности объектов
- в. По познавательной ценности

19. В карточку объектов вносятся данные?

- а. Историческое событие, с которым связан памятник
- б. Только современное название объекта
- в. Только первоначальное название объекта

20. В рассказе экскурсовода используются следующие методы?

- а. Суждений
- б. Словесные
- в. Умозаключений

21. Вопросы, задаваемые участниками экскурсии по теме, имеют отношение?

- а. К методике проведения экскурсии
- б. К технике проведения экскурсии
- в. Среди перечисленных вариантов нет верных

22. Жесты, которые помогают экскурсантам мысленно представить внешний вид утраченного здания, называются?

- а. Указательные
- б. Пространственные
- в. Реконструирующие

23. Задача приема новизны материала?

- а. Помочь экскурсантам стать участниками того события, которому посвящена экскурсия
- б. Сделать восприятие наблюдаемого более эффективным
- в. Дать возможность воссоздать картину событий

24. К методическим приемам рассказа относится?

- а. Прием переключения внимания
- б. Прием абстрагирования
- в. Прием характеристики

25. К особым методическим приемам относится?

- а. Прием отступления
- б. Прием исследования
- в. Прием проблемной ситуации

26. К практическим методам, используемым в процессе экскурсии, относится?

- а. Самостоятельная работа экскурсантов над усвоением материала
- б. Устное изложение материала
- в. Метод аналогии

27. Какой из нижеперечисленных документов не является обязательным для каждой темы экскурсии?

- а. Список литературы по теме
- б. Список экскурсоводов, которые проводят экскурсию
- в. Список экскурсантов

27. Контрольный текст экскурсии - это?

- а. Сведения, характеризующие экскурсионный объект
- б. Подобранный и выверенный по источникам материал, раскрывающий тему
- в. Рекомендации по проведению экскурсии

28. Методический прием ведения экскурсии и навык?

- а. Не связаны между собой
- б. Неразрывно связаны
- в. Могут быть как связаны, так и не связаны, в зависимости от ситуации

29. Одна из задач «портфеля экскурсовода» состоит в?

- а. Отборе правил техники ведения экскурсии
- б. Определении приемов сохранения внимания
- в. Восстановлении недостающих звеньев при показе

30. Одним из вариантов построения экскурсионных маршрутов является?

- а. Хронологический
- б. Автобусный
- в. Искусствоведческий

31. Одним из приемов реконструкции является?

- а. Прием зрительного монтажа
- б. Прием панорамного показа
- в. Прием локализации событий

32. Одной из задач показа является?

- а. Показать объекты такими, какими они были в период описываемого события
- б. Оживить экскурсию, активизировать экскурсантов

в. Дать возможность самостоятельного наблюдения экскурсантами достопримечательностей

33. Одной из ступеней показа является?

- а. Внимательный взгляд на объекты, без подсказки и руководства со стороны
- б. Обобщение увиденного и услышанного от экскурсовода
- в. Выбор точки показа

34. Определение методических приемов проведения экскурсии включает?

- а. Определение приемов сохранения внимания
- б. Определение темы экскурсии
- в. Составление наглядного пособия

35. Осмотр в отличие от показа?

- а. Многоплановый процесс извлечения зрительной информации из объектов
- б. Может быть определен как поверхностное внеплановое знакомство с памятниками
- в. Характеризуется пассивным восприятием

36. Основой рассказа в экскурсии является?

- а. Методическая разработка
- б. «Портфель экскурсовода»
- в. Индивидуальный текст экскурсии

37. Предварительная ступень при подготовке к экскурсии заключается в?

- а. Отборе объектов для экскурсии
- б. Обработке фактического материала
- в. Написании экскурсоводом индивидуальных текстов

38. Прием зрительной реконструкции?

- а. Дает возможность экскурсантам наблюдать вид местности
- б. Широко используется при показе памятных мест, где проходили военные сражения
- в. Предусматривает переход от общего к частному

39. Прием объяснения?

- а. Форма изложения материала
- б. Построен на определении отличительных свойств и качеств предмета
- в. Ставит своей задачей оказать помощь в правильном отображении объекта в сознании экскурсантов

40. Прием, построенный на сравнении зрительно воспринимаемой информации, называется?

- а. Прием контраста
- б. Прием отступления
- в. Комментирующий прием

41. Реконструктивный рассказ ставит своей задачей восстановить перед мысленным взором слушателей той или иной предмет в первоначальном виде?
- Да
  - Нет
  - Затрудняюсь ответить
42. Технические средства наглядности - это?
- Примеры и факты
  - Кинофильмы, диафильмы, магнитофонные записи
  - Дополнительный иллюстративный материал
43. Что представляет собой методическая разработка?
- Подготовка контрольного текста экскурсии
  - Условное наименование наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии
  - Документ, определяющий, как провести данную экскурсию
44. Для экскурсовода как педагога характерен следующий вид деятельности?
- Конструктивный
  - Абстрактный
  - Ассоциативный
45. Использование экскурсоводом при рассказе наиболее популярных приемов?
- Снижает качество проводимых экскурсий
  - Повышает качество проводимых экскурсий
  - Не влияет на качество проводимых экскурсий
46. Какие специфические способности характерны для экскурсовода?
- Организаторские
  - Умственная активность
  - Настойчивость
47. Какое из понятий включает в себя языковая культура речи?
- Содержательность
  - Культура жестов и мимики
  - Воздействие речи
48. Какой из логических переходов является наиболее эффективным?
- Формальный переход
  - Увязанный с темой
  - Формальный и увязанный с темой переходы обладают одинаковой эффективностью
49. Коммуникативные качества речи предусматривают?

- а. Употребление словесных штампов
- б. Точность речи
- в. Чрезмерное употребление специальных терминов

50. Критерий точности речи - это?

- а. Доходчивость и доступность речи для аудитории
- б. Соответствие содержания речи мыслям экскурсовода
- в. Логически оправданное использование языковых средств

51. Критерий чистоты речи - это?

- а. Доходчивость и доступность речи для аудитории
- б. Соответствие содержания речи мыслям экскурсовода
- в. Логически оправданное использование языковых средств

52. Непроизвольное внимание характеризуется?

- а. Волевыми усилиями
- б. Пассивностью
- в. Активностью

53. Одним из видов психических процессов в экскурсиях является?

- а. Рассеянность
- б. Мышление
- в. Сосредоточенность

54. Подмена слов жестами является?

- а. Недостатком при использовании жестов
- б. Преимуществом при использовании жестов
- в. Не имеет существенного значения

55. Психологическая культура речи включает в себя понятие?

- а. Грамматическая и стилистическая выразительность
- б. Культура словаря
- в. Стилистическая культура речи

56. Речевое общение представляет собой воздействие на аудиторию?

- а. Словесного, речевого потока информации
- б. Внеречевого потока информации
- в. И речевого потока, и внеречевого потока информации

57. Риторические вопросы в процессе экскурсии?

- а. Задаются экскурсантами
- б. Служат для активизации внимания экскурсантов
- в. Не задаются

58. Словесно-образная наглядность - это?

- а. Примеры и факты
- б. Натуральные предметы
- в. Дополнительный иллюстративный материал

59. Указательный жест используется с целью?

- а. Дать представление о границах осматриваемого объекта
- б. Переключить внимание экскурсантов с одного объекта на другой
- в. Подчеркнуть особенности конструкции

60. Факторы экскурсоводческого мастерства, зависящие от экскурсовода, включают?

- а. Уровень методической документации
- б. Владение методикой
- в. Отбор объектов показа

61. Язык экскурсовода должен отвечать критерию ясности?

- а. Да
- б. Нет
- в. Не всегда

#### **Критерии оценки:**

оценка «отлично» (15-20 баллов) выставляется обучающемуся, если он ответил правильно на 100-85% заданий теста

оценка «хорошо» (8-14 баллов), если обучающийся ответил на 84-69% заданий теста;

оценка «удовлетворительно» (5-7 баллов), если обучающийся ответил на 68-50% заданий теста

оценка «неудовлетворительно» (0-5 баллов), если обучающийся ответил менее чем на 50% теста.

#### **Практическое задание № 1**

Охарактеризуйте одну из предложенных экскурсий, опираясь на представленный план.

Темы экскурсий:

1. Дорогами деревянного царства (путешествие в мир крестьянина 19 века).
2. В гостях у барина (быт и род занятий русского барина)
3. Золотые руки мастеров (народное искусство: керамика, кружево, ткачество)
4. Защитники Отечества (14-20вв.)
5. Переяславль-Рязанский – горд-крепость
6. На ладье в Старую Рязань.



## План

1. Тематика экскурсии
2. Содержание экскурсии
3. Подтемы и их место в основной теме экскурсии
4. Место проведения экскурсии
5. Способ передвижения во время экскурсии
6. Продолжительность экскурсии
7. Форма проведения экскурсии
8. Категория экскурсантов.

### Критерии оценивания:

- «15-20 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «10-14 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «5-9 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-4 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### Практическое задание № 2

В экскурсионное бюро поступила заявка предложить экскурсионную программу по Москве на 1 день, в период студенческих каникул, для транзитной группы студентов архитектурного института. Группа 15+1 (возраст 19-22 года). Прибытие группы на Савеловский вокзал в 9 часов утра. Отъезд из Москвы с Белорусского вокзала в 18.17. Необходимо включить в программу обслуживания завтрак + обед.

Задание: составьте маршрут экскурсии, с учетом целевой аудитории, временных ограничений и запросов экскурсантов. Определите вид, форму проведения экскурсии. Подготовьте карточки объектов на каждый объект экскурсии.

### Критерии оценивания:

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### **Практическое задание № 3**

Выполнить описание 10 музеев любого города или субъекта РФ (на выбор), данные занести в таблицу.

Название музея, его месторасположение	Дата основания музея, его создатель (учредитель), либо ведомство/министерств, под чьим управлением находится музей	Направления деятельности	Основные экспозиции (залы)	Основные экспонаты

**Критерии оценивания:**

- «9-10 баллов» выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;
- «6-8 баллов», если студент раскрыл только часть основных положений вопроса, продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;
- «3-5 балла», если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;
- «0-2 балла», если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

### **Кейсовое задание**

Предложите наиболее эффективное, на Ваш взгляд, решение для каждой ситуации:

1. При посадке в автобус оказалось, что не всем клиентам хватает мест в автобусе.
2. В связи с плохой погодой водитель отказывается заезжать на просёлочную дорогу, ведущую к объекту экскурсионного показа.
3. В связи с дождем 25 из 40 экскурсантов желают закончить программу раньше, не посещая один из объектов.
4. В ходе поездки в автобусе сломался микрофон. Возможности устранить неполадки у водителя нет.
5. Автобус опаздывает к положенному времени в музей в связи с пробкой на автодороге. Музей в этой ситуации отказывается принять посетителей.

**Критерии оценки:**

15-20 баллов, если принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями

по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре

10-14 баллов, если принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре

5-9 баллов, если принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре

0-4 баллов, если не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.

### **Темы презентаций**

1. Роль методической работы в деятельности экскурсовода.
2. Специфика различных видов экскурсионного продукта.
3. Особенности разработки основных этапов экскурсии.
4. «Портфель экскурсовода»: назначение, состав, принципы комплектования, методы использования.
5. Музеи и выставки как основной объект посещения в составе сложной экскурсии.
6. Особенности организации и ведения экскурсий в разные сезоны года.
7. Показ и рассказ как основные средства информации для экскурсантов.
8. Экскурсионная программа и экскурсионный цикл: общность и различия.
9. Воспитательные и познавательные аспекты экскурсионной деятельности.
10. Экскурсия как авторское произведение: принципы разработки и ведения.
11. Поведение экскурсовода. Роли экскурсовода в работе с группой.
12. Важность грамотной речи в работе экскурсовода. Мастерство подачи информации.
13. Особенности посещения религиозных объектов: правила поведения
14. Классификация экскурсий как условие презентации и рыночного позиционирования предложений экскурсионной фирмы
15. Преимущества и недостатки пешеходных экскурсий
16. Особенности проведения экскурсий для иностранных туристов
17. Методы рекламирования экскурсий и экскурсионных программ

### **Критерии оценки:**

15-20 баллов выставляется обучающемуся, если он перечисляет все существенные характеристики обозначенного в вопросе предмета и возможные варианты дальнейшего развития решения проблемы, если это возможно;

10-14 баллов, если студент раскрыл только часть основных положений вопроса,

продемонстрировал неточность в представлениях о предмете вопроса;

5-9 баллов, если студент обозначил общую траекторию ответа, но не смог конкретизировать основные компоненты;

0-4 баллов, если студент не продемонстрировал знаний основных понятий, представлений об изучаемом предмете.

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

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль успеваемости проводится с использованием оценочных средств, представленных в п. 2 данного приложения. Результаты текущего контроля доводятся до сведения студентов до промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачёта.

Зачёт проводится по расписанию промежуточной аттестации в письменном виде. Количество вопросов в экзаменационном задании – 2. Проверка ответов и объявление результатов производится в день зачёта. Результаты аттестации заносятся в ведомость и зачетную книжку студента. Студенты, не прошедшие промежуточную аттестацию по графику сессии, должны ликвидировать задолженность в установленном порядке.

## МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебным планом предусмотрены следующие виды занятий:

- лекции;
- практические занятия.

В ходе лекционных занятий рассматриваются темы представленных разделов, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

В ходе практических занятий углубляются и закрепляются знания студентов по ряду рассмотренных на лекциях вопросов, структурирующие изучаемые темы курса, даются рекомендации для самостоятельной работы и подготовке к практическим занятиям.

При подготовке к практическим занятиям каждый студент должен:

- изучить рекомендованную учебную литературу;
- изучить конспекты лекций;
- подготовить ответы на все вопросы по изучаемой теме.

По согласованию с преподавателем студент может подготовить доклад и презентацию по теме занятия. В процессе подготовки к практическим занятиям студенты могут воспользоваться консультациями преподавателя.

Вопросы, не рассмотренные на лекциях и практических занятиях, должны быть изучены студентами в ходе самостоятельной работы. В ходе самостоятельной работы каждый студент обязан прочитать основную и по возможности дополнительную литературу по изучаемой теме, дополнить конспекты лекций недостающим материалом, выписками из рекомендованных первоисточников. Выделить непонятные термины, найти их значение в энциклопедических словарях.

Для подготовки к занятиям, текущему контролю и промежуточной аттестации студенты могут воспользоваться электронно-библиотечными системами. Также обучающиеся могут взять на дом необходимую литературу на абонементе университетской библиотеки или воспользоваться читальными залами.