

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель направления

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«22» июня 2023 г

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Технологии и организация экскурсионной деятельности»

(Наименование дисциплины)

Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург – 2020

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц.,к.э.н.,доц

(должность, уч. степень, звание)



10.06.2023

(подпись, дата)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62

«13» июня 2023 г, протокол № 11

Заведующий кафедрой № 62

д.э.н.,проф.

(уч. степень, звание)



13.06.2023

(подпись, дата)

К.В. Лосев

(инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.03(01)

доц.,к.э.н.,доц.

(должность, уч. степень, звание)



13.06.2023

(подпись, дата)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц.,к.п.н.,доц.

(должность, уч. степень, звание)



13.06.2023

(подпись, дата)

И.М. Евдокимов

(инициалы, фамилия)

Аннотация

Дисциплина «Технологии и организация экскурсионной деятельности» входит в образовательную программу высшего образования – программу бакалавриата по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленности «Организация гостиничных услуг». Дисциплина реализуется кафедрой «№62».

Дисциплина нацелена на формирование у выпускника следующих компетенций:

ПК-3 «Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере»

ПК-4 «Способен проектировать объекты профессиональной деятельности»

Содержание дисциплины охватывает круг вопросов, связанных с теорией, методикой и практикой экскурсионной деятельности как элемента маркетинговой и культурно-досуговой деятельности гостиницы, а также как одного из видов дополнительных услуг предприятия размещения. Предполагается изучение структуры экскурсии, порядка ее проектирования и техники проведения.

Преподавание дисциплины предусматривает следующие формы организации учебного процесса: лекции, практические занятия, самостоятельная работа студентов, консультации. Программой дисциплины предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация в форме экзамена.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Язык обучения по дисциплине «русский»

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

1.1. Цели преподавания дисциплины – дать студентам теоретические знания о сущности экскурсии и экскурсионного метода познания, сформировать навыки проектирования экскурсии и техники ее проведения, представить возможность студентам развить и продемонстрировать навыки в области создания новых экскурсий. В ходе изучения дисциплины студенты обучаются проектированию и проведению экскурсий по предприятию размещения для таких целевых аудиторий, как работники родственных предприятий, партнеры по бизнесу, студенты, обучающиеся по направлениям подготовки «гостиничное дело», «туризм», «сервис»

1.2. Дисциплина входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы высшего образования (далее – ОП ВО).

1.3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП ВО.

В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Профессиональные компетенции	ПК-3 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПК-3.У.1 уметь применять современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности
Профессиональные компетенции	ПК-4 Способен проектировать объекты профессиональной деятельности	ПК-4.3.1 знать технологии процесса проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности

2. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Учебная практика»,
- «Правоведение»,
- «Экономика».
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Маркетинг в профессиональной деятельности»,
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»,
- «Организация питания в гостиницах»,
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Управление имиджем и репутацией гостиничного предприятия»,
- «Инновации в гостиничном деле»,

- «Тренинг персонала в гостиничном сервисе»,
- «Правовое обеспечение профессиональной деятельности»,
- «Организация обслуживания лиц с ОВ»,
- «ГИА».

3. Объем и трудоемкость дисциплины

Данные об общем объеме дисциплины, трудоемкости отдельных видов учебной работы по дисциплине (и распределение этой трудоемкости по семестрам) представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего	Трудоемкость по семестрам
		№6
1	2	3
Общая трудоемкость дисциплины , ЗЕ/ (час)	3/ 108	3/ 108
Из них часов практической подготовки	17	17
Аудиторные занятия , всего час.	34	34
в том числе:		
лекции (Л), (час)	17	17
практические/семинарские занятия (ПЗ), (час)	17	17
лабораторные работы (ЛР), (час)		
курсовой проект (работа) (КП, КР), (час)		
экзамен, (час)	27	27
Самостоятельная работа , всего (час)	47	47
Вид промежуточной аттестации: зачет, дифф. зачет, экзамен (Зачет, Дифф. зач, Экз.**)	Экз.	Экз.

Примечание: ** кандидатский экзамен

4. Содержание дисциплины

4.1. Распределение трудоемкости дисциплины по разделам и видам занятий.

Разделы, темы дисциплины и их трудоемкость приведены в таблице 3.

Таблица 3 – Разделы, темы дисциплины, их трудоемкость

Разделы, темы дисциплины	Лекции (час)	ПЗ (СЗ) (час)	ЛР (час)	КП (час)	СРС (час)
Семестр 6					
Раздел 1. Теоретические основы экскурсионной деятельности	9	9			32
Тема 1.1. Введение в предмет: происхождение и значение экскурсионной деятельности	1	1			8
Тема 1.2. Экскурсии: сущность, структура и виды	2	2			8
Тема 1.3. Проектирование экскурсии	2	2			8
Тема 1.4. Методика проведения экскурсии	4	2			8
Раздел 2. Экскурсии в деятельности предприятия размещения	8	8			15
Тема 2.1. Экскурсии как элемент маркетинговой деятельности предприятия размещения	4	4			8
Тема 2.2. Экскурсии как элемент культурно-досуговой деятельности предприятия размещения	4	4			7
Итого в семестре:	17	17			47
Итого	17	17	0	0	47

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

4.2. Содержание разделов и тем лекционных занятий.

Содержание разделов и тем лекционных занятий приведено в таблице 4.

Таблица 4 – Содержание разделов и тем лекционного цикла

Номер раздела	Название и содержание разделов и тем лекционных занятий
1.	Тема 1.1. Введение в предмет: происхождение и значение экскурсионной деятельности Сущность и основное содержание учебной дисциплины. Структура учебной дисциплины, функции, взаимодействие с другими науками. Экскурсионная литература. Зарождение экскурсионного дела в России. Экскурсионная деятельность туристических организаций. Экскурсионная деятельность музеев. (демонстрация слайдов) Федеральное законодательство, регулирующее туризм и экскурсионное дело в России на современном этапе.
1.	Тема 1.2. Экскурсии: сущность, структура и виды. Определение понятия «экскурсионная услуга». Основные признаки экскурсии. Научность, актуальность, доходчивость и убедительность как обязательные требования к экскурсии. Функции экскурсии. Основные элементы экскурсии. Классификация экскурсий по содержанию, по составу участников, по месту проведения, по способу передвижения, по продолжительности, по форме проведения. Характеристика тематических исторических, архитектурных, искусствоведческих, литературных, природоведческих, производственных экскурсий.
1.	Тема 1.3. Проектирование экскурсии Этапы проектирования экскурсии. Необходимость предварительной подготовки экскурсии. Три ступени подготовки экскурсии: предварительная работа, непосредственная разработка самой экскурсии, сдача экскурсии на маршруте. Этапы разработки экскурсии. Составление технологической карты экскурсии. (учебный фильм)
1.	Тема 1.4. Методика проведения экскурсии Методика проведения экскурсии: техника показа. Техника экскурсионного рассказа. Сущность экскурсионного рассказа. Основные требования к рассказу. Особенности экскурсионного рассказа. Структура экскурсионного рассказа. Основные методические приемы рассказа. Соотношение рассказа с показом на разных экскурсиях. Приемы движения и особые приемы ведения экскурсий. Организация экскурсионного процесса: встреча гостей, передвижение на экскурсии, контроль за временем.
2.	Тема 2.1. Экскурсии как элемент маркетинговой деятельности предприятия размещения Общая характеристика маркетинговой деятельности предприятия размещения. Сегментация рынка гостиничных услуг. Анализ целевых аудиторий предприятия размещения. Целевой маркетинг. Расчеты затрат на маркетинговую деятельность предприятия размещения. Основные инструменты маркетинговой деятельности предприятия размещения. Экскурсия в системе маркетинговой деятельности предприятия размещения. Расчет

	стоимости экскурсионной деятельности.
2.	Тема 2.2. Экскурсии как элемент культурно-досуговой деятельности предприятия размещения Сущность и содержание культурно-досуговой деятельности предприятия размещения. Структура затрат на культурно-досуговую деятельность. Служба консьержей в отеле, ее функции и основные направления деятельности. Организация экскурсий как направление деятельности службы консьержей. Взаимодействие предприятия размещения с туристско-экскурсионными организациями.

4.3. Практические (семинарские) занятия

Темы практических занятий и их трудоемкость приведены в таблице 5.

Таблица 5 – Практические занятия и их трудоемкость

№ п/п	Темы практических занятий	Формы практических занятий	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Семестр 6					
1	Введение в предмет: происхождение и значение экскурсионной деятельности	Дискуссия в аудитории	1		1
2	Экскурсии: сущность, структура и виды	Дискуссия в аудитории	2		1
3	Проектирование экскурсии	Игровое проектирование	2		1
4	Методика проведения экскурсии	Выездные занятия в организации	2		1
5	Экскурсии как элемент маркетинговой деятельности предприятия размещения	Дискуссия в аудитории	4		2
6	Экскурсии как элемент культурно-досуговой деятельности предприятия размещения	Дискуссия в аудитории	4		2
Всего			17		

4.4. Лабораторные занятия

Темы лабораторных занятий и их трудоемкость приведены в таблице 6.

Таблица 6 – Лабораторные занятия и их трудоемкость

№ п/п	Наименование лабораторных работ	Трудоемкость, (час)	Из них практической подготовки, (час)	№ раздела дисциплины
Учебным планом не предусмотрено				
Всего				

4.5. Курсовое проектирование/ выполнение курсовой работы

Учебным планом не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа обучающихся

Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость приведены в таблице 7.

Таблица 7 – Виды самостоятельной работы и ее трудоемкость

Вид самостоятельной работы	Всего, час	Семестр 6, час
1	2	3
Изучение теоретического материала дисциплины (ТО)		
Курсовое проектирование (КП, КР)		
Расчетно-графические задания (РГЗ)		
Выполнение реферата (Р)		
Подготовка к текущему контролю успеваемости (ТКУ)	15	15
Домашнее задание (ДЗ)	15	15
Контрольные работы заочников (КРЗ)		
Подготовка к промежуточной аттестации (ПА)	17	17
Всего:	47	47

5. Перечень учебно-методического обеспечения

для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся указаны в п.п. 7-11.

6. Перечень печатных и электронных учебных изданий

Перечень печатных и электронных учебных изданий приведен в таблице 8.

Таблица 8– Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)
	Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько ; под ред. Е.И. Богданова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 383 с. Башин Ю. Б. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б.Башин, А.В.Зайцев, Л.В.Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б.Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 – 204 с. Скобелыцына, А. С., Шарухин А.П. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для академического бакалавриата / А. С. Скобелыцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 262 с.	ЭБС Znanium

7. Перечень электронных образовательных ресурсов

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины приведен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

URL адрес	Наименование
1. http://www.google.ru/	1. "Google" - поисковая система
2. http://www.rambler.ru/	2. "Рамблер" - медийный портал
3. http://www.yandex.ru/	3. "Яндекс" - поисковая система и интернет-портал
4. http://www.ispb.info/guide/excursdb/dblist/	4. База данных аккредитованных гидов-переводчиков и экскурсоводов Санкт-Петербурга
5. http://www.nlr.ru/poisk/	5. Российская национальная библиотека. Электронные каталоги
6. http://www.ispb.info/about/	6. СПб ГКУ «Городское Туристско-Информационное Бюро»
7. http://www.rsl.ru/	7. Электронная библиотека РГБ

8. Перечень информационных технологий

8.1. Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине.

Перечень используемого программного обеспечения представлен в таблице 10.

Таблица 10– Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

8.2. Перечень информационно-справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Перечень используемых информационно-справочных систем представлен в таблице 11.

Таблица 11– Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9. Материально-техническая база

Состав материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине, представлен в таблице 12.

Таблица 12 – Состав материально-технической базы

№ п/п	Наименование составной части материально-технической базы	Номер аудитории (при необходимости)
1	Мультимедийная лекционная аудитория	
2	Мультимедийная аудитория для практических занятий	

10. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

10.1. Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине приведен в таблице 13.

Таблица 13 – Состав оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Экзамен	Список вопросов к экзамену; Экзаменационные билеты; Задачи; Тесты.

10.2. В качестве критериев оценки уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала оценки сформированности компетенций, которая приведена в таблице 14. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 14 – Критерии оценки уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции 5-балльная шкала	Характеристика сформированных компетенций
«отлично» «зачтено»	– обучающийся глубоко и всесторонне усвоил программный материал; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью направления; – умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; – делает выводы и обобщения; – свободно владеет системой специализированных понятий.
«хорошо» «зачтено»	– обучающийся твердо усвоил программный материал, грамотно и по существу излагает его, опираясь на знания основной литературы; – не допускает существенных неточностей; – увязывает усвоенные знания с практической деятельностью направления; – аргументирует научные положения; – делает выводы и обобщения; – владеет системой специализированных понятий.
«удовлетворительно» «зачтено»	– обучающийся усвоил только основной программный материал, по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы; – допускает несущественные ошибки и неточности; – испытывает затруднения в практическом применении знаний направления; – слабо аргументирует научные положения; – затрудняется в формулировании выводов и обобщений; – частично владеет системой специализированных понятий.
«неудовлетворительно» «не зачтено»	– обучающийся не усвоил значительной части программного материала; – допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении проблем в конкретном направлении; – испытывает трудности в практическом применении знаний; – не может аргументировать научные положения; – не формулирует выводов и обобщений.

10.3. Типовые контрольные задания или иные материалы.

Вопросы (задачи) для экзамена представлены в таблице 15.

Таблица 15 – Вопросы (задачи) для экзамена

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для экзамена	Код индикатора
	1. Сущность экскурсии 2. Основные признаки экскурсии 3. Функции экскурсии 4. Классификация экскурсий 5. Нормативно-правовое регулирование экскурсионного дела в России на современном этапе 6. Основные слагаемые профессионального мастерства экскурсовода 7. Обязанности экскурсовода 8. Культура речи экскурсовода 9. Внеязыковые средства общения на экскурсии 10. Критерии оценки качества работы экскурсовода 11. Потенциальные экскурсанты для экскурсий по предприятию размещения 12. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию различных экскурсионных групп 13. Виды туристско-экскурсионных организаций на рынке туристских услуг 14. Взаимодействие предприятия размещения с туристско-экскурсионными организациями 15. Основные этапы проектирования экскурсии 16. Поиск материала для экскурсии: источники и литература 17. Выбор объектов показа для экскурсии 18. Требования к составлению маршрута экскурсии 19. Структура текста экскурсии, требования к составлению введения, основной части текста, заключения 20. Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии 21. Технологическая карта экскурсии: определение и содержание 22. Логический переход, его роль в экскурсии 23. Паспорт объекта 24. "Портфель экскурсовода": особенности комплектования и методика использования 25. Сущность и основные особенности экскурсионного показа 26. Приемы стимулирования активности экскурсантов при показе объектов 27. Основные методические приемы показа. 28. Средства показа на экскурсии 29. Технология показа отдельных видов экскурсионных объектов 30. Сущность, основные задачи и особенности экскурсионного рассказа 31. Основные методические приемы рассказа на экскурсии 32. Методические приемы движения 33. Особые приемы проведения экскурсии: прием заданий, исследования, введения элементов ритуала и др. 34. Техника ведения экскурсий как раздел экскурсионного дела 35. Техника безопасности на экскурсии 36. Знакомство экскурсовода с группой, проблема установления контакта 37. Контроль за временем на экскурсии 38. Дисциплина на экскурсии	ПК-3.У.1 ПК-4.3.1

	39. Методика проведения экскурсии по предприятию размещения для разных категорий экскурсантов Экскурсии как элемент маркетинговой деятельности предприятия	
--	---	--

Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета представлены в таблице 16.
Таблица 16 – Вопросы (задачи) для зачета / дифф. зачета

№ п/п	Перечень вопросов (задач) для зачета / дифф. зачета	Код индикатора
	Учебным планом не предусмотрено	

Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы представлены в таблице 17.

Таблица 17 – Перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы

№ п/п	Примерный перечень тем для курсового проектирования/выполнения курсовой работы
	Учебным планом не предусмотрено

Вопросы для проведения промежуточной аттестации в виде тестирования представлены в таблице 18.

Таблица 18 – Примерный перечень вопросов для тестов

№ п/п	Примерный перечень вопросов для тестов	Код индикатора
	1. Сущность экскурсии 2. Основные признаки экскурсии 3. Функции экскурсии 4. Классификация экскурсий 5. Нормативно-правовое регулирование экскурсионного дела в России на современном этапе 6. Основные слагаемые профессионального мастерства экскурсовода 7. Обязанности экскурсовода 8. Культура речи экскурсовода 9. Внеязыковые средства общения на экскурсии 10. Критерии оценки качества работы экскурсовода 11. Потенциальные экскурсанты для экскурсий по предприятию размещения 12. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию различных экскурсионных групп 13. Виды туристско-экскурсионных организаций на рынке туристских услуг 14. Взаимодействие предприятия размещения с туристско-экскурсионными организациями 15. Основные этапы проектирования экскурсии 16. Поиск материала для экскурсии: источники и литература 17. Выбор объектов показа для экскурсии 18. Требования к составлению маршрута экскурсии 19. Структура текста экскурсии, требования к составлению введения, основной части текста, заключения 20. Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии 21. Технологическая карта экскурсии: определение и содержание 22. Логический переход, его роль в экскурсии 23. Паспорт объекта	ПК-3.У.1 ПК-4.3.1

	24. "Портфель экскурсовода": особенности комплектования и методика использования 25. Сущность и основные особенности экскурсионного показа 26. Приемы стимулирования активности экскурсантов при показе объектов 27. Основные методические приемы показа. 28. Средства показа на экскурсии 29. Технология показа отдельных видов экскурсионных объектов 30. Сущность, основные задачи и особенности экскурсионного рассказа 31. Основные методические приемы рассказа на экскурсии 32. Методические приемы движения 33. Особые приемы проведения экскурсии: прием заданий, исследования, введения элементов ритуала и др. 34. Техника ведения экскурсий как раздел экскурсионного дела 35. Техника безопасности на экскурсии 36. Знакомство экскурсовода с группой, проблема установления контакта 37. Контроль за временем на экскурсии 38. Дисциплина на экскурсии 39. Методика проведения экскурсии по предприятию размещения для разных категорий экскурсантов 40. Экскурсии в маркетинговой деятельности предприятия	
--	---	--

Перечень тем контрольных работ по дисциплине обучающихся заочной формы обучения, представлены в таблице 19.

Таблица 19 – Перечень контрольных работ

№ п/п	Перечень контрольных работ
	Не предусмотрено

10.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов, характеризующих этапы формирования компетенций, содержатся в локальных нормативных актах ГУАП, регламентирующих порядок и процедуру проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся ГУАП.

11. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
(Ниже приводятся рекомендации по составлению данного раздела)

11.1. Методические указания для обучающихся по освоению лекционного материала (если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине).

Основное назначение лекционного материала – логически стройное, системное, глубокое и ясное изложение учебного материала. Назначение современной лекции в рамках дисциплины не в том, чтобы получить всю информацию по теме, а в освоении фундаментальных проблем дисциплины, методов научного познания, новейших достижений научной мысли. В учебном процессе лекция выполняет методологическую, организационную и информационную функции. Лекция раскрывает понятийный аппарат конкретной области знания, её проблемы, дает цельное представление о дисциплине, показывает взаимосвязь с другими дисциплинами.

Планируемые результаты при освоении обучающимися лекционного материала:

– получение современных, целостных, взаимосвязанных знаний, уровень которых определяется целевой установкой к каждой конкретной теме;

- получение опыта творческой работы совместно с преподавателем;
- развитие профессионально-деловых качеств, любви к предмету и самостоятельного творческого мышления.
- появление необходимого интереса, необходимого для самостоятельной работы;
- получение знаний о современном уровне развития науки и техники и о прогнозе их развития на ближайшие годы;
- научиться методически обрабатывать материал (выделять главные мысли и положения, приходить к конкретным выводам, повторять их в различных формулировках);
- получение точного понимания всех необходимых терминов и понятий.

Лекционный материал может сопровождаться демонстрацией слайдов и использованием раздаточного материала при проведении коротких дискуссий об особенностях применения отдельных тематик по дисциплине.

Структура предоставления лекционного материала:

- вводная часть,
- изложение основных вопросов лекции,
- проверка усвоения студентами подученных знаний,
- заключение,
- основные выводы.

11.2. Методические указания для обучающихся по участию в семинарах *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

Не предусмотрено

11.3. Методические указания для обучающихся по прохождению практических занятий *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

Практическое занятие является одной из основных форм организации учебного процесса, заключающаяся в выполнении обучающимися под руководством преподавателя комплекса учебных заданий с целью усвоения научно-теоретических основ учебной дисциплины, приобретения умений и навыков, опыта творческой деятельности.

Целью практического занятия для обучающегося является привитие обучающимся умений и навыков практической деятельности по изучаемой дисциплине.

Планируемые результаты при освоении обучающимися практических занятий:

- закрепление, углубление, расширение и детализация знаний при решении конкретных задач;
- развитие познавательных способностей, самостоятельности мышления, творческой активности;
- овладение новыми методами и методиками изучения конкретной учебной дисциплины;
- выработка способности логического осмысления полученных знаний для выполнения заданий;
- обеспечение рационального сочетания коллективной и индивидуальной форм обучения.

Требования к проведению практических занятий

Практические занятия по дисциплине «Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства» строятся на поисковой основе и предполагают обсуждение в аудитории под руководством преподавателя основных вопросов программы, приобретение навыков создания новой экскурсии по предприятию размещения (написания паспортов объектов, технологическая карта экскурсии, текста экскурсии), отработку методических приемов проведения экскурсии (приемов показа, рассказа, движения).

При подготовке к занятиям следует опираться на текст лекций, а также на рекомендованную основную и дополнительную литературу. Кроме этого студент должен продемонстрировать умение самостоятельно подбирать литературу к теме экскурсии, используя ресурсы библиотек Санкт-Петербурга, а также информационные ресурсы сети Интернет. Изучение литературы предполагает составление краткого конспекта по основным вопросам занятия (если занятие теоретическое). Также необходимо использовать представленный план ответа по теме и рекомендуемую основную и дополнительную литературу. Студент может найти ответ на поставленные вопросы, используя литературу не из рекомендованного списка, а найденную в результате самостоятельного поиска.

Ниже представлены рекомендации к изучению вопросов практических занятий.

Тема 1.1. Введение в предмет: происхождение и значение экскурсионной деятельности

Тема предполагает освещение состояния экскурсионного дела с момента появления первых экскурсий в России в конце XVIII - начале XIX в. и до начала 1990-х годов XX в. и до современности. При изучении данной темы следует опираться на работы Г.С.Усыскина, Б.Емельянова, Л.М.Логинова, Ю.В.Рухлова, А.С.Скобельцовой, Г.П.Долженко.

Изучая тему, следует оценить последствия перестройки и развала советской системы для развития туризма и экскурсионного дела в стране. Назовите, как отрицательные последствия (развал системы профсоюзного туризма, отсутствие контроля и падение качества экскурсионного обслуживания), так и положительные (переход туризма в частные руки, появление конкуренции на рынке туристских услуг, приобретение свободы, инициативы, расширение тематики экскурсий, отмена идеологического контроля за экскурсоводами и др.)

Далее следует оценить современное состояние экскурсионного дела в России, можно сделать это на примере Москвы и Санкт-Петербурга. Назовите организации, которые курируют туризм и экскурсионное дело на федеральном и местном уровне; укажите, как осуществляется нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной сферы деятельности; назовите фирмы, предоставляющие экскурсионные услуги в Санкт-Петербурге (оцените количество и качество услуг).

Тема 1.2. Экскурсии: сущность, структура и виды

Сущность экскурсии впервые была определена еще в XIX веке, но со временем подход к определению экскурсии изменился. Покажите, как происходили эти изменения (от проходки-прогулки к экскурсии как особому способу познания окружающей действительности). Здесь же следует рассказать о функциях экскурсии и классификации экскурсий. Особое внимание следует уделить классификации экскурсий по содержанию (обзорные и тематические). Принято выделять шесть групп тематических экскурсий: исторические, архитектурно-градостроительные, литературные, искусствоведческие, природоведческие, производственные. Приведите примеры экскурсий каждой группы на примере экскурсий по Санкт-Петербургу.

Экскурсия – это не только показ достопримечательностей на местности с помощью экскурсовода, но также форма и метод получения знаний наряду другими формами, такими как лекция, семинар, др. Расскажите, почему экскурсию можно рассматривать как одну из форм педагогического процесса. Какие цели ставить перед собой экскурсия как педагогический процесс? Назовите, каковы педагогические принципы организации взаимодействия экскурсовода с экскурсантами, а также модели общения на экскурсии.

Еще один аспект экскурсии связан с выполнением ею коммуникативной функции. Докажите, что экскурсия является также одной из форм коммуникации. Покажите, в каких видах осуществляется коммуникация на экскурсии.

Тема 1.3. Проектирование экскурсии

Эта тема является одной из ключевых в курсе. При изучении данной темы обязательно используйте следующие нормативные документы: ГОСТ Р 50690-2000 "Туристские услуги. Общие требования"; ГОСТ 28681.1-95 Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг; ГОСТ Р 50644-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов". Эти документы являются базовыми при разработке экскурсионной услуги.

В соответствии с указанными документами проектирование услуги "Экскурсия" предусматривает определение: тематической направленности; объектов осмотра; продолжительности экскурсии; объема информации; формы перемещения по маршруту экскурсии; результатов социологического изучения и предложений экскурсантов по условиям обслуживания.

Результатом проектирования услуги "Экскурсия" являются следующие технологические документы: технологическая карта экскурсии; контрольный текст экскурсии; материалы "портфеля экскурсовода"; схема трассы маршрута транспортной экскурсии.

Разработка экскурсии осуществляется последовательно, поэтапно: выбор темы, изучение литературы и составление библиографии, отбор и изучение экскурсионных объектов, составление маршрута экскурсии, объезд или обход маршрута, подготовка контрольного и индивидуального текста, комплектование "портфеля экскурсовода", этап определения методических приемов проведения экскурсии, этап определения техники проведения экскурсии, составление технологической карты экскурсии. Расскажите, в чем заключаются особенности каждого этапа проектирования экскурсии, обратив специальное внимание на требования к выбору объектов для экскурсии, требования к составлению маршрута, а также структурные части текста экскурсии.

Тема 1.4. Методика проведения экскурсии

Экскурсия состоит из трех основных частей: показа, рассказа и движения. Показ – главная часть экскурсии. Рассказ всегда вторичен после показа. Методические приемы проведения экскурсии делятся на приемы показа, рассказа и движения, а также особые методические приемы. Все эти приемы позволяют сделать экскурсию более эффективной.

Расскажите о первостепенной роли **показа** на экскурсии, об особенностях показа и требованиях к нему. Назовите методические приемы показа и расскажите о каждом в отдельности. Желательно продемонстрировать все эти приемы на конкретном примере (можно использовать фотографии объектов показа).

Приемы показа позволяют упростить наблюдение объекта, выделяют его особенности, которые незаметны при обычном осмотре, дают возможность экскурсантам мысленно расчлнить памятник на составные части, домыслить утраченные детали, «видеть» не существующий в настоящее время объект в его первоначальном виде, воспроизвести исторические события, которые происходили в этом месте много лет назад. Известны следующие основные приемы показа: прием предварительного осмотра, прием зрительного (экскурсионного) анализа, прием интеграции, прием панорамного показа, прием зрительной реконструкции (воссоздания) или монтажа, прием локализации событий, прием абстрагирования, прием зрительного сравнения, прием зрительной аналогии, прием переключения внимания. Расскажите о каждом приеме, постарайтесь продемонстрировать каждый прием, используя фотоизображение объекта.

Рассказ – это условное, общепринятое в экскурсионном деле название устной части экскурсии, той суммы сообщений и пояснений, которые дает экскурсовод группе. Расскажите о сущности экскурсионного рассказа, его особенностях, структуре, основных методических приемах рассказа, к которым относятся: экскурсионная справка, описание, объяснение, комментирование, цитирование, прием литературного монтажа, прием вопросов-ответов, персонификация, дискуссионная ситуация и др.

Движение - одна из главных составных частей экскурсии наряду с показом и рассказом. Использование методических приемов движения помогает усилить

впечатление от осмотра экскурсионных объектов. Существует несколько методических приемов движения, расскажите о каждом из них: постепенное приближение к объекту или удаление от него; движение вокруг объекта (объезд или обход); подъем или спуск; движение при панорамном показе; движение при показе динамики события.

Помимо методических приемов показа, рассказа и движения в экскурсионной практике используются **особые методические приемы**, которые также помогают усилить впечатление от экскурсии, сделать ее более интересной и запоминающейся. К таким приемам относятся следующие: встреча с очевидцем события; прием применения технических средств; прием исследования; прием введения элементов ритуала; прием заданий; прием соучастия; прием введения элементов фольклора и др. Расскажите, как используются эти приемы. Приведите примеры использования особых методических приемов на обзорной экскурсии по Балтийской академии туризма и предпринимательства.

Вторая часть данной темы посвящена **технике ведения экскурсии**.

Понятие «техника ведения экскурсии» объединяет вопросы, связанные с ее организацией. В технологической карте экскурсии эти вопросы находят отражение в графе «организационные указания».

Эффективность экскурсии, впечатление от нее во многом зависят от уровня ее организации. Плохая организация может испортить самую лучшую экскурсию.

К вопросам техники ведения экскурсии относятся: начало экскурсии, правильная организация знакомства, поддержание дисциплины, обеспечение техники безопасности, передвижение экскурсантов от объекта к объекту и расстановка у объекта так, чтобы всем было комфортно. Успех экскурсии также зависит от того, выдерживается ли заранее спланированное время экскурсии, правильное ли место занимает сам экскурсовод, как он отвечает на вопросы и реплики экскурсантов, а также от ряда других факторов. Расскажите, как экскурсовод должен решить все организационные вопросы, чтобы обеспечить качественное проведение экскурсии.

При подготовке вопроса об обеспечении техники безопасности на экскурсии руководствуйтесь ГОСТ 28681.3-95 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов", или изданием: Организация работы по охране труда и технике безопасности в системе туризма (М., 1990).

Тема 2.1. Экскурсии как элемент маркетинговой деятельности предприятия размещения

В рамках изучения данной темы следует знать, что маркетинг является одной из функций управления, заключающейся в организации и направлении предпринимательской деятельности, оценке и ориентировании покупательной способности клиента на повышение спроса на услуги, на продвижение товара и услуг к конечному потребителю.

Рынок гостиничных услуг, как и рынки многих других товаров и услуг, характеризуется **существованием большого количества групп потребителей**, различающихся вкусами, предпочтениями, уровнем доходов. И даже если эти группы представляют клиентов или потребителей одного отеля (или продукта), мотивация приобретения продукта различна.

Экскурсия как элемент маркетинговой деятельности предприятия размещения позволяет наилучшим образом продемонстрировать гостиничный продукт, основные и дополнительные услуги гостиничного предприятия.

В рамках данной темы следует рассмотреть варианты использования экскурсий для разных категорий экскурсантов, это могут быть вновь приступившие к работе сотрудники данного отеля, сотрудники других отелей, гости отеля категорий 4*, 5* (через услуги дворецкого), сотрудники родственных предприятий индустрии туризма и гостеприимства, потенциальные клиенты предприятия размещения, корпоративные клиенты и др. Следует

рассмотреть специфику проведения экскурсии по предприятию размещения для всех указанных категорий экскурсантов.

Тема 2.2. Экскурсии как элемент культурно-досуговой деятельности предприятия размещения.

Гостиница — коммерческое предприятие, производящее и предлагающее на рынке свой «товар», продукт в виде комплекса услуг, среди которых основными являются услуга размещения и услуга питания. Гостиничные номера — основной элемент услуги размещения — многофункциональные помещения, предназначенные для отдыха, сна, работы проживающих гостей.

Кроме основной услуги предприятие размещения предлагает большой спектр дополнительных услуг, которые, в свою очередь, подразделяются на бесплатные и платные.

К дополнительным или прочим услугам относятся предложение бассейна, спортивного зала, конференц-зала, залов для переговоров, прокат автомобилей, услуг химчистки, прачечной, парикмахерской, массажного кабинета и др.

Оставаясь основной, услуга размещения воспринимается гостями как само собой разумеющееся, а повышенный интерес вызывают именно дополнительные услуги, выделяющие данную гостиницу из ряда других.

Экскурсии могут предлагаться в качестве дополнительной услуги, как платно, так и бесплатно в качестве комплимента гостей отеля. Экскурсии реализуются через деятельность консьержа или дворецкого.

11.4. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

Не предусмотрено

11.5. Методические указания для обучающихся по прохождению курсового проектирования/выполнения курсовой работы *(если предусмотрено учебным планом по данной дисциплине)*

Не предусмотрено

11.6. Методические указания для обучающихся по прохождению самостоятельной работы

В ходе выполнения самостоятельной работы, обучающийся выполняет работу по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосредственного участия.

Для обучающихся по заочной форме обучения, самостоятельная работа может включать в себя контрольную работу.

В процессе выполнения самостоятельной работы, у обучающегося формируется целесообразное планирование рабочего времени, которое позволяет им развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, помогает получить навыки повышения профессионального уровня.

Методическими материалами, направляющими самостоятельную работу обучающихся являются:

- учебно-методический материал по дисциплине;
- методические указания по выполнению контрольных работ (для обучающихся по заочной форме обучения).

Написание студентами реферата по дисциплине «Экскурсионная деятельность в индустрии размещения» является одним из важных направлений самостоятельной работы, в частности помогает углублять знания по одному из разделов, приобрести навыки

самостоятельного анализа, обобщения и систематизации материала и умение логически последовательно, аргументировано и литературно его излагать.

Тему реферата студент выбирает из предложенной тематики (см. ниже) или предлагает сам. При выборе темы следует исходить из собственных интересов, стремлений и наклонностей.

Определение цели и задач реферата - следующий этап работы над ним. Цель - это главный вопрос, на который следует ответить в процессе написания реферата. Задачи - этапы достижения цели. В соответствии с задачами формируется структура работы, пункты плана.

Далее следует приступать к составлению библиографии, т.е. перечня литературы по проблеме исследования. Наряду с рекомендованными, в библиографию включаются труды, которые студент обнаруживает в процессе самостоятельной работы с тематическим и алфавитным каталогом библиотеки. Для поиска литературы можно воспользоваться библиографическими указателями.

При составлении библиографического списка важно указывать точные выходные данные всех изданий: название, фамилию автора или редактора, место и год издания, издательство, количество страниц статьи или всей книги.

Если описывается статья из журнала, сборника или газеты, то после двух косых черточек (//) обязательно указывается название журнала или сборника, в котором опубликована статья.

Возможно использование в работе информационных ресурсов сети Интернет. Эти ресурсы также включаются в библиографический список, при этом обязательно указывается название использованного портала, сайта или страницы и электронный адрес.

Следующий этап работы – изучение литературы, указанной в составленном ранее библиографическом списке. Рекомендуются в процессе чтения литературы делать конспект в виде выписок. Цитаты следует выписывать дословно, заключая их в кавычки. После каждой выписки необходимо указывать автора, название книги и ее выходные данные, а также соответствующие страницы. Впоследствии цитаты вставляются в текст реферата.

После изучения литературы, когда собран достаточный материал, студент приступает к написанию текста. Следует еще раз внимательно продумать рекомендованный план. Он помогает правильно раскрыть тему, ясно и четко изложить материал.

При написании текста надо последовательно переходить от одного вопроса к другому. Важно, чтобы основные положения и выводы, приводимые в работе, были убедительно аргументированы, всесторонне обоснованы. Содержание работы надо излагать своими словами, не перегружать текст цитатами. Цитаты используются для обоснования принципиальных положений, для подтверждения правильности своего понимания основных вопросов темы. Приводимые цитаты должны соответствовать оригиналу и иметь точную ссылку на источник, в котором указывается фамилия автора, название работы, место и год издания, страница. Обязательно делать ссылки на источник, из которого взяты статистические данные, используемые в работе.

При оформлении реферата необходимо учитывать следующее. Каждый реферат обязательно включает в себя следующие элементы: титульный лист, план или оглавление, текст работы, структурированный в соответствии с планом, список использованной литературы. На титульном листе должно быть указано: название учебного заведения и кафедры, где выполнена работа; точное название контрольной работы (без сокращений); выполнил: фамилия и инициалы автора (в именительном падеже), № учебной группы, курс, факультет; проверил: фамилия и инициалы, ученая степень и ученое звание руководителя работы; город и год выполнения работы.

Текст работы следует писать на одной стороне отдельных пронумерованных листов, соблюдая поля (левое – 3 см., верхнее – 2 см., правое – 2 см., нижнее – 2 см.).

Ссылки на источники в тексте должны быть оформлены в виде сносок, которые даются в конце страницы. Нумерация сносок может быть сквозной или постраничной.

Серьезное внимание следует также уделить оформлению списка использованной литературы (см. выше), который позволяет судить о том, насколько хорошо и полно осведомлен автор об источниках и литературе по избранной теме. Список использованной литературы должен включать не только те книги и статьи, из которых взяты цитаты, фактический материал, статистические данные, но и те, которые сыграли определенную роль в овладении темой. Литература в списке располагается в алфавитном порядке фамилий авторов.

Объем реферата - 15-20 страниц печатного текста. В работе не должно быть грамматических ошибок, пропусков слов. Текст следует тщательно проверить, подписать и поставить дату.

Примерные темы рефератов

1. Правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности в России и в Санкт-Петербурге на современном этапе.
2. Особенности работы экскурсионного учреждения (на примере конкретной фирмы).
3. Специфика подготовки и проведения автобусной экскурсии. Технологическая карта авторской автобусной экскурсии.
4. Специфика подготовки и проведения пешеходных экскурсий. Технологическая карта авторской пешеходной экскурсии.
5. Особенности проведения архитектурно-градостроительных экскурсий. Технологическая карта авторской архитектурно-градостроительной экскурсии.
6. Особенности природоведческих экскурсий. Технологическая карта авторской природоведческой экскурсии.
7. Особенности производственных экскурсий. Технологическая карта авторской производственной экскурсии.
8. Разработка авторской экскурсии по предприятию размещения на конкретном примере).

11.7. Методические указания для обучающихся по прохождению текущего контроля успеваемости.

Текущий контроль успеваемости предусматривает контроль качества знаний обучающихся, осуществляемого в течение семестра с целью оценивания хода освоения дисциплины.

11.8. Методические указания для обучающихся по прохождению промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация обучающихся предусматривает оценивание промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине. Она включает в себя:

– экзамен – форма оценки знаний, полученных обучающимся в процессе изучения всей дисциплины или ее части, навыков самостоятельной работы, способности применять их для решения практических задач. Экзамен, как правило, проводится в период экзаменационной сессии и завершается аттестационной оценкой «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Лист внесения изменений в рабочую программу дисциплины

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой