

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение  
высшего образования

**«ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»  
(Финансовый университет)**

**Краснодарский филиал Финуниверситета**

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Краснодарского филиала  
Финуниверситета, к.э.н.

 Э.В. Соболев

« 31 » августа 2021 г.



Грибок Н.Н.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**Рабочая программа дисциплины**

для студентов, обучающихся по направлению подготовки  
38.03.02 «Менеджмент»,  
ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент индустрии  
гостеприимства и туризма»  
очно-заочная форма обучения

*Рекомендовано Ученым советом Краснодарского филиала Финуниверситета  
(протокол № 42 от «31» августа 2021 г.)*

*Одобрено кафедрой «Менеджмент и маркетинг»  
(протокол № 7 от «26» августа 2021 г.)*

Краснодар 2021

УДК 336.6  
ББК 65.26  
Г 82

**Рецензенты:**

директор ООО «ТОП-МЕДИА» **Бирюков А.Ю.**,

доктор экономических наук, зав. кафедрой «Менеджмент и маркетинг»  
Финуниверситета (Краснодарский филиал) **Константиныди Х.А.**

**Грибок Н.Н.**

**Организация экскурсионного обслуживания.** Программа дисциплины для студентов, обучающихся по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма». – Краснодар: Краснодарский филиал Финуниверситета, кафедра «Менеджмент и маркетинг», 2021. — 39 с.

Дисциплина «Организация экскурсионного обслуживания» является дисциплиной по выбору модуля профиля образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма».

Рабочая программа дисциплины содержит перечень результатов освоения дисциплины, место дисциплины в структуре ОП, объем дисциплины в зачетных и академических часах, содержание дисциплины и форм текущего контроля успеваемости, перечень учебно-методического обеспечения, основной и дополнительной учебной литературы, программного обеспечения и информационных справочных систем, фонд оценочных средств, методические указания, описание материально-технической базы.

*Учебное издание*

**Грибок Наталья Николаевна**

**ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ.**

Рабочая программа дисциплины

*Формат 60×90/16. Гарнитура Times New Roman*

Усл. п.л. Изд. № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_. Тираж 100 экз.  
Заказ № \_\_\_\_\_

*Отпечатано в Краснодарском филиале Финуниверситета*

© Грибок Н.Н. 2021  
© Краснодарский филиал Финуниверситета, 2021

## Содержание

1	Наименование дисциплины	4
2	Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине.	5
3	Место дисциплины в структуре образовательной программы	6
4	Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся(в семестре, в сессию)	7
5	Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий	8
5.1	Содержание дисциплины	8
5.2	Учебно-тематический план	10
5.3	Содержание семинаров, практических занятий	11
6	Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине	15
6.1	Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы	15
6.2	Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю	17
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	21
8	Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины	29
9	Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины	31
10	Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	32
11	Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем	38
11.1	Комплект лицензионного программного обеспечения	38
11.2	Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	38
11.3	Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации	38
12	Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	39

## **1 Наименование дисциплины**

Б1.В.03.ДВ.01.02 *Организация экскурсионного обслуживания*

*Цель дисциплины* – формирование у будущего бакалавра знаний и практических навыков разработки туристского продукта и организации комплексного туристского обслуживания в основных сегментах туристской индустрии.

*Задачи дисциплины:*

- дать полное представление об основах экскурсионной теории, методологии и экскурсионной методике;
- раскрыть роль туристско-экскурсионных учреждений и мастерства экскурсовода в создании и совершенствовании экскурсионного продукта;
- закрепить теоретические знания в процессе практических занятий при разработке и проведении экскурсионных услуг.

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

Совместно с другими дисциплинами учебного плана обучения учебная дисциплина Б1.В.03.ДВ.01.02 «Организация экскурсионного обслуживания» обеспечивает инструментарий формирования следующих компетенций бакалавра менеджмента (таблица 1):

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины «Организация экскурсионного обслуживания» для направления 38.03.02 «Менеджмент» для профиля «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения (умения и знания), соотнесенные с индикаторами достижения компетенции
<i>Профессиональные компетенции направления (ПКН)</i>			
ПКП-4	Способность управлять качеством туристского продукта анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта. Вести переговоры с туроператорами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, контролировать выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам.	1. Демонстрирует знания отечественных и зарубежных практик управления качеством в сфере туризма и гостеприимства.	<i>Знать</i> – знать и понимать терминологию экскурсионной деятельности; методику предоставления экскурсионных услуг; – нормативно-правовые документы в сфере экскурсионной деятельности; <i>Уметь</i> – разрабатывать экскурсии различных классификационных групп; – эффективно применять коммуникативные навыки при взаимодействии с туроператорами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, – осуществлять контроль выполнения туроператором обязательств по заключенным договорам.
		2. Обосновывает выбор стратегических инструментов повышения качества услуг.	<i>Знать</i> – отечественные и зарубежные практики управления качеством в сфере туризма и гостеприимства. <i>Уметь</i> – ставить цель, определять задачи и пути решения, поставленных целей при разработке экскурсионных услуг, обосновывать выбор стратегических инструментов повышения качества услуг;

### 3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.03.ДВ.01.02 «Организация экскурсионного обслуживания» входит в Модуль дисциплин по выбору, углубляющих освоение профиля по направлению 38.03.02 «Менеджмент», ОП «Управление бизнесом», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма».

Изучение дисциплины базируется на сумме знаний, полученных студентами в ходе освоения дисциплин «Основы бизнеса» и «Социология управления».

Дисциплина является предшествующей для изучения следующих дисциплин: «Событийный менеджмент в туризме», «Организация и планирование промо-мероприятий».

Таблица 2 – Междисциплинарные связи тем дисциплины «Организация экскурсионного обслуживания» с обеспечиваемыми (последующими) дисциплинами направления 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма»

№ п/ п	Наименование обеспечиваемых (последующих) дисциплин	Номера разделов (тем) данной дисциплины, необходимых для изучения обеспечиваемых (последующих) дисциплин					
		1	2	3	4	5	6
1.	Организация и планирование промо-мероприятий	*	*	*	*	*	*
2.	Событийный менеджмент в туризме	*	*	*	*	*	*

**4 Объем дисциплины в зачетных единицах и в академических часах с выделением объема аудиторной (лекции, семинары) и самостоятельной работы обучающихся (в семестре, в сессию).**

Для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма», очно-заочная форма обучения общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач.ед., 108 часов (таблица 2) и читается в 3 семестре. Общая трудоёмкость дисциплины представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Общая трудоемкость дисциплины «Организация экскурсионного обслуживания» для очно-заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма»

<b>Вид учебной работы по дисциплине</b>	<b>Всего (в з/е и часах)</b>	<b>Семестр 3 (в часах)</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	3 з.е.108 ч.	108 ч.
<i><b>Контактная работа– Аудиторные занятия</b></i>	20	20
<i>Лекции</i>	8	8
<i>Практические и семинарские занятия,</i>	12	12
<i>в т.ч., занятия в интерактивных формах</i>	10	10
<i>Самостоятельная работа</i>	88	88
<i>В семестре</i>	88	88
<i>В сессию</i>	–	–
Вид текущего контроля	реферат	реферат
Вид промежуточной аттестации	зачет	зачет

## **5 Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) дисциплины с указанием их объемов (в академических часах) и видов учебных занятий**

### **5.1 Содержание дисциплины**

#### *Тема 1. Введение в курс «Организация экскурсионного обслуживания»*

Основные понятия курса: Экскурсионная услуга, сервис, обслуживание. Роль и место экскурсионной услуги в сфере туризма.

Понятие экскурсии. Развитие экскурсионного дела в России и за рубежом. Современные тенденции развития экскурсионного дела в РФ. Объекты и субъекты экскурсионной деятельности.

Потребитель экскурсионного обслуживания: характеристики и особенности. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Виды и признаки группировки экскурсантов. Категории экскурсантов.

#### *Тема 2. Экскурсионные ресурсы Краснодарского края и ЮФО*

Понятие и виды экскурсионных ресурсов. Классификация экскурсионных ресурсов. Многоплановые и тематические экскурсии; экскурсии для различных возрастных групп; городские, загородные, производственные и музейные экскурсии; пешеходные и транспортные экскурсии; специализированные экскурсии: учебные, пробные экскурсии.

Экскурсионные ресурсы Краснодарского края. Экскурсионные ресурсы Крыма. Экскурсионные ресурсы Ростовской области.

#### *Тема 3. Экскурсионные учреждения, их виды и структура.*

Экскурсионные учреждения и их роль в формировании туристского продукта. Туристские бюро, бюро путешествий, туристские агентства, экскурсионные бюро. Организационная структура экскурсионных



учреждений. Функционал туристских учреждений. Основные управленческие процессы, обеспечивающие деятельность экскурсионных учреждений. Деятельность по сопровождению экскурсионных групп.

#### *Тема 4. Экскурсия как комплексный продукт индустрии туризма*

Понятие «экскурсия» и «экскурсионные услуги»: признаки и функциональные особенности. Сущность, цели, задачи и признаки экскурсии. Экскурсия: сущность, функции. Признаки экскурсии: наличие экскурсионной группы; квалифицированного экскурсовода, объектов показа, технологического паспорта экскурсии. Принципы экскурсии: научность, объективность, достоверность, наглядность. Функции экскурсии: информационная, организационная (культурный досуг), познавательная, формирующая (культура личности, ценности), рекреационная.

Классификация экскурсий различных экскурсионных групп. Особенности экскурсий: моторность, локальность, наглядность, сопричастность, активность. Функции экскурсии. Экскурсионные программы. Экскурсионные объекты: понятие и классификация. Критерии отбора экскурсионных объектов. Карточка экскурсионного объекта. Дифференцированный подход к организации и содержанию экскурсионного обслуживания. Виды группировки экскурсантов.

#### *Тема 5. Технологии разработки экскурсионных программ*

Этапы подготовки новой экскурсии. Подготовительный этап. Выбор темы новой экскурсии. Определение целей и задач. Выбор и характеристика показа для разрабатываемой экскурсии. Технологическая документация экскурсии. Технологическая карта экскурсионного маршрута и требования к ней. Подбор материала и составление текста экскурсии. Методика экскурсионного обслуживания: сочетание показа и рассказа в экскурсии. Техника ведения экскурсии. Планирование и реализация экскурсионных программ.

*Тема 6. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности*

ФЗ «Об основах туристской деятельности». ГОСТ «Экскурсионные услуги. Общие требования». Профессиональные отраслевые стандарты, регулирующие качество подготовки экскурсоводов. Профессиональные стандарты и критерии оценки качества работы экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов проводников. Критерии оценки качества подготовки и проведения экскурсий. Профессиональная аттестация. Организации регионального надзора за деятельностью экскурсоводов.

## **5.2 Учебно - тематический план**

Темы дисциплины и виды занятий для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Распределение бюджета времени при изучении дисциплины «Организация экскурсионного обслуживания» для направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент», профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» (в часах)

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Трудоемкость в часах						Формы текущего контроля успева- емости
		Все- го	Аудиторная работа				Самост работа	
			Об- щая	Лек- ции	Практич. занятия	Занятия в интеракт ивных формах		
1.	Введение в курс «Организация экскурсионного обслуживания»	17	3	1	2	1	14	Решение тестовых заданий
2.	Экскурсионные ресурсы Краснодарского края и ЮФО	17	3	1	2	1	14	Решение ситуацион ных задач с последу- ющим об- суждением

3	Экскурсионные учреждения, их виды и структура.	18	4	2	2	1	14	Решение тестовых заданий
4	Экскурсия как комплексный продукт индустрии туризма	20	4	2	2	1	16	Решение тестовых заданий
5	Технологии разработки экскурсионных программ	20	4	2	2	1	16	Решение ситуационных задач с последующим обсуждением
6	Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности	16	2	-	2	1	14	Презентация практической работы
	Итого	108	20	8	12	6	88	зачет

### 5.3 Содержание практических и семинарских занятий

Учебная дисциплина предполагает лекционные и практические занятия. Новый материал даётся на лекционных занятиях, а затем обсуждается на практических занятиях в формате дискуссии и закрепляется через выполнение практической работы, решение ситуационных задач и кейсов. Контроль отработки компетенций осуществляется посредством выполнения тестовых заданий, обсуждения предлагаемых результатов кейсовых заданий, ситуационных задач и презентации практической работы.

Занятия проводятся в активной и интерактивной формах с привлечением всех студентов к обсуждаемым вопросам, выбору оптимальных способов решения практических задач, что способствует профессиональному развитию личности будущего бакалавра.

Таблица 5 – Трудоемкость практических занятий по дисциплине «Организация экскурсионного обслуживания» для студентов очно-заочной формы обучения направления подготовки 38.03.02«Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма»

Наименование тем (разделов) дисциплины	Перечень вопросов для обсуждения на семинарских, практических занятиях, рекомендуемые источники из разделов 8,9	Формы проведения занятий
Тема 1. Введение в курс «Организация экскурсионного обслуживания»	<p>1. Назовите основные этапы развития экскурсионной деятельности в РФ и коротко охарактеризуйте их.</p> <p>2. Дайте определение понятиям «экскурсия», «экскурсовод», «экскурсионная услуга» и назовите документы, в которых устанавливаются эти понятия.</p> <p>3. Объясните роль и место экскурсионной услуги в сфере туризма</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> Раздел 8 (№№ 6,7) Раздел 9 (№№ 1,4)</p>	<p>Интерактивная мини-лекция</p> <p>Разбор практического задания: «Подготовка промо-акции» .</p> <p>Решение ситуационных и практические задач.</p>
Тема 2. Экскурсионные ресурсы Краснодарского края и ЮФО	<p>1. Объясните понятие «экскурсионные ресурсы»</p> <p>2. Какие экскурсионные ресурсы существуют в Краснодарском крае?</p> <p>Какие экскурсионные ресурсы существуют в Крыму?</p> <p>Какие экскурсионные ресурсы существуют в Ростовской области?</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№№ 6,7,11) Раздел 9 (№№ 4,5)</p>	<p>Интерактивная мини-лекция</p> <p>Решение ситуационных и практические задач.</p> <p>Выполнение тестов</p>
Тема 3. Экскурсионные учреждения, их виды и структура.	<p>1. Какие виды экскурсионных учреждений вы знаете?</p> <p>2. Объясните специфику и принципы работы различных экскурсионных учреждений.</p> <p>3. В чём преимущества и недостатки тех или иных учреждений?</p> <p>4. Какова структура экскурсионных учреждений?</p> <p>5. Как организуется процесс работы в экскурсионных учреждениях?</p> <p><b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№№ 6,7) Раздел 9 (№№ 4,5)</p>	<p>Интерактивная мини-лекция</p> <p>Решение ситуационных и практические задач.</p> <p>Выполнение тестов</p>
Тема 4. Экскурсия как комплексный продукт индустрии туризма	<p>1. Охарактеризуйте основные объекты и субъекты экскурсионной деятельности.</p> <p>2. Дайте характеристику принципам классификации и видам форматов проведения экскурсий. Поясните, в каком из видов экскурсий рассказ занимает главенствующее положение по отношению к показу.</p> <p>3. Объясните, как вы понимаете перечисленные в лекции функции экскурсии и как они могут реализовываться на практике.</p> <p>4. Как Вы понимаете такие свойства экскурсии, как</p>	<p>Интерактивная мини-лекция</p> <p>Решение ситуационных и практические задач.</p> <p>Выполнение тестов</p>

	сопричастность, моторность, локальность, активность в экскурсионной деятельности? Постарайтесь подобрать вербальные и невербальные способы их реализации на практике <b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№№ 5,6,7)Раздел 9 (№№4,5)	
Тема 5. Технологии разработки экскурсионных программ	1. Какие технологии разработки экскурсионных программ вам знакомы? 2. Объясните специфику применения тех или иных технологий разработки экскурсионных программ. 3. Дайте характеристику основным инструментам подготовки экскурсионных программ и экскурсоводов. <b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№№5,6,7) Раздел 9 (№№ 4,5)	Интерактивная мини-лекция Решение ситуационных и практические задач. Выполнение тестов
Тема 6. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности	Какие правовые акты регулируют отраслевую деятельность туризма? Какие правовые акты обеспечивают защиту потребителя? Какие нормативные акты способствуют организации экскурсионной деятельности? Какие нормативные акты способствуют обеспечению качества производимого продукта? <b>Рекомендуемые источники:</b> раздел 8 (№№ 5,6,7) Раздел 9 (№№ 4,5)	Интерактивная мини-лекция Презентация выполненной практической работы: «Подготовка промо-акции» . Выполнение тестов

Вопросы для контроля знаний и обсуждения:

1. Назовите основные признаки экскурсии.
2. Назовите основные функции экскурсии.
3. Дайте определение понятия «экскурсия».
4. Дайте определение понятия «экскурсионная программа».
5. Дайте определение «экскурсионная деятельность».
6. Охарактеризуйте структуру экскурсионной программы.
7. Охарактеризуйте структуру экскурсионной фирмы.
8. Какие функции выполняет методическая секция экскурсоводов.
9. Какие функции выполняет методический кабинет.
10. Какие функции выполняет методический совет.
11. Охарактеризуйте основные этапы развития экскурсионного дела в России.
12. Охарактеризуйте дореволюционный этап развития экскурсионного дела в России.

13. Охарактеризуйте советский этап развития экскурсионного дела в России.
14. Охарактеризуйте современный этап развития экскурсионного дела в России.
15. Раскройте сущность понятия "экскурсионное обслуживание".
16. Какие общества явились основоположниками экскурсионной деятельности в России.
17. Что такое программное экскурсионное обслуживание?
18. Экскурсионная программа обслуживания: сущность и основные задачи.
19. Классификация экскурсий по составу участников.
20. Классификация экскурсий по содержанию.
21. Классификация экскурсий по месту проведения.
22. Классификация экскурсий по форме проведения.
23. Классификация экскурсий по способу передвижения.
24. Классификация экскурсий по цикличности.
25. Основные этапы разработки новой экскурсии.
26. Какие нормативные документы определяют понятия "экскурсия", "экскурсионные услуги"
27. Что входит в технологическую документацию экскурсии.
28. Какой ГОСТ определяет состав технологической документации экскурсии.
29. Охарактеризуйте методические приемы показа в экскурсии.
30. Охарактеризуйте методические приемы рассказа в экскурсии.
31. Охарактеризуйте особые приемы ведения экскурсии.
32. Основные виды деятельности экскурсовода.
33. Принципы дифференцированного подхода в экскурсионном обслуживании.
34. Каковы должностные обязанности экскурсовода.
35. Инновационные технологии в экскурсионном обслуживании.

## **6 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### **6.1 Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение дисциплины, формы внеаудиторной самостоятельной работы**

Основная цель самостоятельной работы студента при изучении дисциплины «Организация экскурсионного обслуживания» — закрепить теоретические знания, полученные в ходе лекционных занятий. Глубоко изучить, используя рекомендованную литературу, а также лекции по курсу, основные теоретические аспекты дисциплины, связанные с логистическими системами предприятий.

В процессе самостоятельной работы студенты должны овладеть практическими навыками процесса управления эффективностью маркетинговых программ, решив практические задачи, представленные в методических указаниях кафедры. Самостоятельная работа студента в процессе изучения дисциплины включает:

- освоение рекомендованной преподавателем и методическими указаниями по данной дисциплине основной и дополнительной учебной литературы;
- изучение образовательных ресурсов (электронные учебники, электронные библиотеки, электронные видеокурсы и др.);
- выполнение домашних заданий в виде решения отдельных задач;
- самостоятельный поиск информации в Интернете;
- консультации по наиболее сложным вопросам;
- участие в работе научного кружка по кафедре и ежегодных студенческих научных конференций;
- подготовку к зачету.

На самостоятельную работу студентов, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент» профиль «Менеджмент индустрии гостеприимства и туризма» отводится 88 часов (таблица 6).

Таблица 6 – Перечень вопросов, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися дисциплины «Организация экскурсионного обслуживания» направления подготовки 38.03.02 «Менеджмент»

Наименование разделов, тем, входящих в дисциплину	Указание разделов и тем, отводимых на самостоятельное освоение обучающимися	Форма внеаудиторной самостоятельной работы
Тема 1. Введение в курс «Организация экскурсионного обслуживания»	Роль и место экскурсионной услуги в сфере туризма.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции;</li> <li>- работа с электронной библиотечной системой;</li> <li>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</li> <li>- подготовка докладов и мультимедийных презентаций;</li> <li>- подготовка к участию в дискуссии.</li> </ul>
Тема 2. Экскурсионные ресурсы Краснодарского края и ЮФО	Экскурсионные ресурсы Краснодарского края. Экскурсионные ресурсы Крыма. Экскурсионные ресурсы Ростовской области.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции;</li> <li>- работа с электронной библиотечной системой;</li> <li>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</li> <li>- подготовка докладов и мультимедийных презентаций;</li> <li>- подготовка к участию в дискуссии.</li> </ul>
Тема 3. Экскурсионные учреждения, их виды и структура.	Основные управленческие процессы, обеспечивающие деятельность экскурсионных учреждений.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции;</li> <li>- работа с электронной библиотечной системой;</li> <li>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</li> <li>- подготовка докладов и мультимедийных презентаций;</li> <li>- подготовка к участию в дискуссии.</li> </ul>
Тема 4. Экскурсия как комплексный продукт индустрии туризма	Принципы экскурсии: научность, объективность, достоверность, наглядность.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции;</li> <li>- работа с электронной библиотечной системой;</li> <li>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</li> <li>- подготовка докладов и мультимедийных презентаций;</li> <li>- подготовка к участию в дискуссии.</li> </ul>
Тема 5. Технологии разработки экскурсионных программ	Подбор материала и составление текста экскурсии.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции;</li> <li>- работа с электронной библиотечной системой;</li> <li>- составление плана и тезисов ответов на контрольные вопросы;</li> <li>- подготовка докладов и мультимедийных презентаций;</li> <li>- подготовка к участию в дискуссии.</li> </ul>
Тема 6. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности	Организации регионального надзора за деятельностью экскурсоводов.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- работа с конспектом лекции;</li> <li>- работа с электронной библиотечной системой;</li> <li>- подготовка к презентации результатов практической работы «Подготовка промо-акции»</li> <li>- подготовка к участию в дискуссии.</li> </ul>



## **6.2 Перечень вопросов, заданий, тем для подготовки к текущему контролю**

Проведение аудиторной самостоятельной работы предполагает командную работу при подготовке сообщений по анализу литературных источников (книг, статей, материалов конференций) на заданную тему, выполнение практической работы, подготовку ответов на контрольные вопросы по темам дисциплины, подготовку контрольных работ.

*Перечень контрольных вопросов по дисциплине:*

*Тема 1. Введение в курс «Организация экскурсионного обслуживания»*

1. Что такое экскурсионная услуга, сервис, обслуживание?
2. Каковы роль и место экскурсионной услуги в сфере туризма?
3. Назовите и охарактеризуйте основные этапы развития экскурсионного дела в России.
4. Назовите и охарактеризуйте основные этапы развития экскурсионного дела за рубежом.
5. Охарактеризуйте современные тенденции развития экскурсионного дела в РФ.
6. Дайте описание объектам и субъектам экскурсионной деятельности.
7. Охарактеризуйте потребителя экскурсионного обслуживания.

*Тема 2. Экскурсионные ресурсы Краснодарского края и ЮФО*

1. Какие виды экскурсионных ресурсов вы знаете?
2. Охарактеризуйте виды экскурсионных ресурсов.
3. Каковы особенности многоплановых и тематических экскурсий?
4. В чём отличие экскурсий для различных возрастных групп?
5. Перечислите и охарактеризуйте экскурсионные ресурсы Краснодарского края.
6. Перечислите и охарактеризуйте экскурсионные ресурсы Крыма.
7. Перечислите и охарактеризуйте экскурсионные ресурсы Ростовской области.

### *Тема 3. Экскурсионные учреждения, их виды и структура*

1. Какова роль в формировании туристского продукта экскурсионных учреждений?
2. В чём специфика работы туристских бюро, бюро путешествий, туристских агентств, экскурсионных бюро?
3. Охарактеризуйте организационную структуру экскурсионных учреждений.
4. Опишите функционал туристских учреждений.
5. Назовите основные управленческие процессы, обеспечивающие деятельность экскурсионных учреждений.

### *Тема 4. Экскурсия как комплексный продукт индустрии туризма*

1. Дайте определение понятию «экскурсия» и «экскурсионные услуги».
2. Определите признаки и функциональные особенности «экскурсии» и «экскурсионных услуг».
3. Каковы цели, задачи и признаки экскурсии?
4. Каковы функции экскурсии?
5. Назовите основные признаки экскурсии?
6. Что такое экскурсионный паспорт?
7. Перечислите принципы экскурсии.
8. Что такое экскурсионные программы?
9. Что такое экскурсионные объекты?
10. Какие экскурсионные объекты вы знаете в Краснодарском крае?
11. Каковы критерии отбора экскурсионных объектов?
12. Что такое карточка экскурсионного объекта?

### *Тема 5. Технологии разработки экскурсионных программ*

1. Перечислите и охарактеризуйте этапы подготовки новой экскурсии.
2. Что включает технологическая документация экскурсии.
3. Что такое технологическая карта экскурсионного маршрута?
4. Каковы требования к составлению технологической карты экскурсионного маршрута?

5. Что предполагает техника ведения экскурсии?

*Тема 6. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности*

1. Какие правовые акты регулируют экскурсионную деятельность в России?

2. Какие нормативные документы обеспечивают качество экскурсионного обслуживания?

3. Что такое профессиональные стандарты?

4. Каковы критерии оценки качества подготовки и проведения экскурсий?

5. В чём заключается организации регионального надзора за деятельностью экскурсоводов?

Текущий контроль осуществляется в ходе учебного процесса и консультирования студентов, по результатам выполнения самостоятельных работ. Основными формами текущего контроля знаний являются:

- обсуждение вынесенных в планах семинарских занятий вопросов тем и контрольных вопросов;

- решение задач, тестов и их обсуждение в точки зрения умения формулировать выводы, вносить рекомендации и принимать адекватные управленческие решения;

- обсуждение законодательных, правовых и нормативных актов.

О подходе к оценке знаний студентов преподаватель информирует студентов на первом семинарском (практическом) занятии. На последнем семинарском (практическом) занятии студентам сообщается оценка, которую они получают по итогам работы в семестре. Студенты могут улучшить свою оценку по итогам работы в семестре за счет отработки пропущенных занятий. Отработка пропусков, имевших место по причине работы студентов во время занятий, не допускается.

Промежуточный контроль проводится в форме зачета. Зачет по учебной дисциплине проводится в устной форме в виде ответов на вопросы и решения тестов или задачи.

Критерии балльно-рейтинговой оценки текущего контроля успеваемости содержатся в соответствующих методических рекомендациях кафедры «Менеджмент и маркетинг».

## **7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине**

Перечень компетенций и их структура в виде знаний, умений содержатся в разделе 2 рабочей программы «Перечень планируемых результатов освоения образовательной программы (перечень компетенций) с указанием индикаторов их достижения и планируемых результатов обучения по дисциплине».

### **Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки индикаторов достижения компетенций, умений и знаний**

*Вопросы для подготовки к зачёту:*

1. Что такое экскурсионная услуга, сервис, обслуживание?
2. Каковы роль и место экскурсионной услуги в сфере туризма?
3. Назовите и охарактеризуйте основные этапы развития экскурсионного дела в России.
4. Назовите и охарактеризуйте основные этапы развития экскурсионного дела за рубежом.
5. Охарактеризуйте современные тенденции развития экскурсионного дела в РФ.
6. Дайте описание объектам и субъектам экскурсионной деятельности.
7. Охарактеризуйте потребителя экскурсионного обслуживания.
8. Какие виды экскурсионных ресурсов вы знаете?
9. Охарактеризуйте виды экскурсионных ресурсов.
10. Каковы особенности многоплановых и тематических экскурсий?
11. В чём отличие экскурсий для различных возрастных групп?
12. Перечислите и охарактеризуйте экскурсионные ресурсы Краснодарского края.
13. Перечислите и охарактеризуйте экскурсионные ресурсы Крыма.

14. Перечислите и охарактеризуйте экскурсионные ресурсы Ростовской области.
15. Какова роль в формировании туристского продукта экскурсионных учреждений?
16. В чём специфика работы туристских бюро, бюро путешествий, туристских агентств, экскурсионных бюро?
17. Охарактеризуйте организационную структуру экскурсионных учреждений.
18. Опишите функционал туристских учреждений.
19. Назовите основные управленческие процессы, обеспечивающие деятельность экскурсионных учреждений.
20. Дайте определение понятию «экскурсия» и «экскурсионные услуги».
21. Определите признаки и функциональные особенности «экскурсии» и «экскурсионных услуг».
22. Каковы цели, задачи и признаки экскурсии?
23. Каковы функции экскурсии?
24. Назовите основные признаки экскурсии?
25. Что такое экскурсионный паспорт?
26. Перечислите принципы экскурсии.
27. Что такое экскурсионные программы?
28. Что такое экскурсионные объекты?
29. Какие экскурсионные объекты вы знаете в Краснодарском крае?
30. Каковы критерии отбора экскурсионных объектов?
31. Что такое карточка экскурсионного объекта?
32. Перечислите и охарактеризуйте этапы подготовки новой экскурсии.
33. Что включает технологическая документация экскурсии.
34. Что такое технологическая карта экскурсионного маршрута?
35. Каковы требования к составлению технологической карты экскурсионного маршрута?

36. Что предполагает техника ведения экскурсии?
37. Какие правовые акты регулируют экскурсионную деятельность в России?
38. Какие нормативные документы обеспечивают качество экскурсионного обслуживания?
39. Что такое профессиональные стандарты?
40. Каковы критерии оценки качества подготовки и проведения экскурсий?
41. В чём заключается организации регионального надзора за деятельностью экскурсоводов?

*Примерный перечень тестовых заданий*

Задание 1.

Одним из приемов реконструкции является

1. Прием зрительного монтажа+
2. Прием панорамного показа
3. Прием локализации событий

Задание 2.

Контрольный текст экскурсии - это

1. Сведения, характеризующие экскурсионный объект
2. Подобранный и выверенный по источникам материал, раскрывающий тему+
3. Рекомендации по проведению экскурсии

Задание 3.

Психологическая культура речи включает в себя понятие

1. Грамматическая и стилистическая выразительность+
2. Культура словаря
3. Стилистическая культура речи

Задание 4.

Какое из понятий включает в себя языковая культура речи

1. Содержательность
2. Культура жестов и мимики+
3. Воздействие речи

Задание 5.

Вопросы, задаваемые участниками экскурсии по теме, имеют отношение

1. К методике проведения экскурсии
2. К технике проведения экскурсии+
3. Среди перечисленных вариантов нет верных

Задание 6.

Экскурсионные объекты классифицируются

1. По степени сохранности+
2. По известности объектов
3. По познавательной ценности

Задание 7.

Для экскурсовода как педагога характерен следующий вид деятельности

1. Конструктивный+
2. Абстрактный
3. Ассоциативный

Задание 8.

Задача приема новизны материала

1. Помочь экскурсантам стать участниками того события, которому посвящена экскурсия
2. Сделать восприятие наблюдаемого более эффективным+
3. Дать возможность воссоздать картину событий

Задание 9.

Осмотр в отличие от показа

1. Многоплановый процесс извлечения зрительной информации из объектов
2. Может быть определен как поверхностное внеплановое знакомство с памятниками+
3. Характеризуется пассивным восприятием



#### Задание 10.

##### Прием объяснения

1. Форма изложения материала+
2. Построен на определении отличительных свойств и качеств предмета
3. Ставит своей задачей оказать помощь в правильном отображении объекта в сознании экскурсантов

#### Задание 11.

##### 11. К особым методическим приемам относится

1. Прием отступления
2. Прием исследования+
3. Прием проблемной ситуации

#### Задание 12.

##### 12. Прием зрительной реконструкции

1. Дает возможность экскурсантам наблюдать вид местности
2. Широко используется при показе памятных мест, где проходили военные сражения+
3. Предусматривает переход от общего к частному

#### Задание 13.

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

1. Указательные
2. Пространственные
3. Реконструирующие+

#### Задание 14.

В карточку объектов вносятся данные

1. Историческое событие, с которым связан памятник+
2. Только современное название объекта
3. Только первоначальное название объекта

#### Задание 15.

Среди групп указаний экскурсовода выделяют

1. Предлагающие предварительно изучить особенности объекта

2. Рекомендующие сравнить данный объект с каким-либо другим+
3. Предлагающие самостоятельно рассмотреть объект

*Примеры практических заданий, ситуационных задач и кейсов*

Задание 1.

Найдите наиболее эффективное решение:

1. При посадке в автобус оказалось, что не всем клиентам хватает мест в автобусе.
2. В связи с плохой погодой водитель отказывается заезжать на проселочную 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.
6. Автобус подъехал к городу – основному пункту назначения – на 1 час раньше. Может ли сопровождающий дополнительно включить в программу экскурсионной поездки еще один объект?
7. Клиент требует немедленно остановить автобус в связи с тем, что ему необходимо в туалет. Водитель отказывается сделать это сиюминутно.
8. Водитель отказывается включать видеоаппаратуру в автобусе, мотивируя это тем, что она мешает управлению транспорта.

Задание 2.

Назовите основные отличия инновационной экскурсии от классической. Приведите пример инновационной экскурсии. Какие игровые или зрелищные элементы вы добавили бы в её ход?

Задание 3.

Напишите эссе о профессии экскурсовода, методиста, основываясь на «Квалификационные требования (профессиональные стандарты) » и должностные инструкции.

#### Задание 4.

Охарактеризуйте этапы развития экскурсионной деятельности по следующей схеме:

№	Наименование этапа и его периоды	Краткая характеристика	Значимость развития экскурсионной деятельности
1	2	3	4

*Примеры оценочных средств для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной*

Таблица 7 – Типовые оценочные средства для проверки каждой компетенции, формируемой дисциплиной «Организация экскурсионного обслуживания» направления 38.03.02 «Менеджмент»

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Типовые задания
ПКП-4	Способность управлять качеством туристского продукта анализировать отзывы, жалобы и претензии туристов к качеству туристского продукта. Вести переговоры с туроператорами, согласовывать основные условия договоров на предоставление услуг, контролировать	1. Демонстрирует знания отечественных и зарубежных практик управления качеством в сфере туризма и гостеприимства.	Задание 1 Оформите карточку (паспорт) экскурсионного объекта по выбору (река, озеро, парк, роща и др.). Задание 2. – На основе художественного произведения (по выбору) составьте схему маршрута виртуальной поэтико-художественной экскурсии (по местам, связанным с героями произведений).
		2. Обосновывает выбор стратегических инструментов повышения качества услуг.	Задание 1 Изучите различные источники информации (по выбору в соответствии с необходимостью дополнения контрольного или индивидуального текста разрабатываемого фрагмента экскурсии): архивные (посетите один их архивов); проведите интервьюирование участников, очевидцев событий, включенных в качестве объектов показа; уточните информацию из эпистолярной и/или мемуарной, хрестоматийной,

	выполнение туроператором обязательств по заключенным договорам.		художественной или другой литературы, при необходимости побывайте в Краснодарском государственном архиве; запишите видео-кинохронику для использования в качестве иллюстрационного материала «портфеля экскурсовода». Задание 2. Составьте перечень загородных экскурсий, предлагаемых туристическими предприятиями (по материалам обзора сайтов, выставок, специализированных печатных изданий). Задание 3. 1. Посетите экскурсию, проведите её анализ. 2. Разберите конкретные ситуации по следующей схеме: Как использовались экскурсоводом его права? Обоснуйте, справился ли экскурсовод со своими обязанностями. Опишите красноречие экскурсовода. 3. Предложите 2-3 упражнения по культуре и технике речи, её выразительности. 4. Внесите конкретные предложения по совершенствованию умений и навыков экскурсовода.
--	---	--	--

Процедуры оценивания знаний и умений регулируются соответствующими приказами, распоряжениями ректората Финуниверситета о контроле уровня освоения дисциплин и сформированности компетенций студентов.

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

### *Нормативные акты*

1. Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ) от 30.11.1994 № 51-ФЗ (действующая редакция от 14.11.2013). – URL: <http://www.consultant.ru>.
2. Федеральный закон от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе». – URL: <http://www.consultant.ru>.
3. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в редакции от 01.09.2013 URL: <http://www.consultant.ru>.
4. Федеральный Закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ (с изм. от 02.03.2016) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». – URL: <http://www.consultant.ru>
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 г. N 539н «Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)"» (с изменениями и дополнениями от 18.03.2016) // Официальный интернет-портал правовой информации. – URL: <http://pravo.gov.ru>.
6. ГОСТ Р 54604-2011 Национальный стандарт Российской Федерации Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. – URL: <https://docs.cntd.ru/document/1200092284>.
7. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг»: введен 01.07.2011 // URL: <http://www.consultant.ru>.

### *Основная литература*

8. Жираткова Ж.В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж.В. Жираткова, Т.В. Рассохина, Х.Ф. Очилова. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 189 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/496051>.

9. Скобельцына А.С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2022. – 247 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/493946>.

*Дополнительная литература*

10. Балюк Н.А. Экскурсоведение: учебное пособие для вузов / Н.А. Балюк. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2022; Тюмень: Тюменский государственный университет. – 235 с. – URL: <https://urait.ru/bcode/496283>.

11. Виноградов И.А. Археологическая экскурсия в село Кожино и города Кашин, Калязин и Углич [Электронный ресурс] / И.А. Виноградов. - Тверь: Типо-Литография Н.М. Радионова, 1901. – 89 с. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=82599>.

12. Карташевская И.Ф. Крымская школа экскурсоведения: праксеологические аспекты // Геополитика и экогеодинамика регионов. – 2018. – Т. 4(14). – № 3. – С. 46–54. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/krymskaya-shkola-ekskursovedeniya-prakseologicheskie-aspekty/viewer>.

13. Кедрова И.В. Специфика методики экскурсионной работы и ее совершенствование / И.В. Кедрова // Научный результат. Технологии бизнеса и сервиса. – 2016. – Т. 2. – № 2(8). – С. 22–27. –URL: [http://dspace.bsu.edu.ru/bitstream/123456789/39157/1/Kedrova\\_Spetsifika\\_16.pdf](http://dspace.bsu.edu.ru/bitstream/123456789/39157/1/Kedrova_Spetsifika_16.pdf).

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимой для освоения дисциплины**

### *Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы*

Базы данных, имеющих в наличии в Медиатеке Финансового университета: на сайте Финансового университета находится рубрика «Библиотека», затем «Образовательные ресурсы», затем «Русскоязычные ресурсы» или «Англоязычные ресурсы». Режим доступа: [http://www.library.fa.ru/res\\_mainres.asp?cat=rus](http://www.library.fa.ru/res_mainres.asp?cat=rus).

1. Электронная библиотека Финансового университета (ЭБ). – <http://elib.fa.ru>.
2. Электронно-библиотечная система BOOK.RU. – <http://www.book.ru>.
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека ОНЛАЙН». – <http://biblioclub.ru>.
4. Электронно-библиотечная система Znanium. – <http://www.znanium.com>.
5. Электронно-библиотечная система издательства «ЮРАЙТ». – <https://www.biblio-online.ru>.
6. Научная электронная библиотека eLibrary.ru. – <http://elibrary.ru>.
7. База информационных материалов электронных и печатных средств массовой информации Public.ru. – <http://public.ru>.
8. Электронная библиотека. – <http://grebennikon.ru>.

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

Самостоятельная работа – учебная, научно-исследовательская работа студентов, выполняемая во внеаудиторное время по заданию и под руководством преподавателя. Самостоятельная работа предполагает усвоение теоретического материала на базе изучения и систематизации материалов первоисточников, монографий, статей, отработку навыков работы с базами данных, моделирования управленческих процессов.

Преподаватель планирует содержание и объем самостоятельной работы, контролирует результаты самостоятельной работы. Самостоятельная работа включает в себя выполнение различного рода заданий, которые ориентированы на более глубокое усвоение материала изучаемой дисциплины. По каждой теме учебной дисциплины предлагается перечень заданий для самостоятельной работы.

Самостоятельная работа студентов предполагает подготовку реферата по изучаемой дисциплине.

### *Методические указания по подготовке реферата.*

Реферат – это письменное выступление по определённой теме, в котором собрана информация из одного или нескольких источников.

Объем реферата обычно составляет 12-15 страниц в компьютерном исполнении (формат А 4, шрифт – Times New Roman, размер – 14, интервал – 1,5) по избранной теме в соответствии со специальностью.

При оформлении текста реферата следует учитывать, что открывается работа титульным листом, где указывается полное название учебного заведения (Краснодарский филиал федерального государственного бюджетного учреждения высшего образования «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»), тема реферата, фамилия автора, фамилия проверяющего преподавателя, место и год написания.



На следующей странице, которая нумеруется сверху номером 2, помещается оглавление с точным названием каждой главы и указанием начальных страниц.

Поля страницы: левое - 3 см., правое - 1 см., нижнее 2 см., верхнее - 2 см. до номера страницы. Текст печатается через 1,5 интервала. Если текст реферата набирается в текстовом редакторе Microsoft Word, рекомендуется использовать шрифт: Times New Roman, кегль шрифта - 14 пт.

Каждая структурная часть реферата (введение, главная часть, заключение и т.д.) начинается с новой страницы. После заголовка, располагаемого посередине строки, не ставится точка. Не допускается подчеркивание заголовка и переносы в словах заголовка. Страницы реферата нумеруются в нарастающем порядке. Номера страниц ставятся вверху в середине листа. Титульный лист реферата включается в общую нумерацию, но номер страницы на нем не проставляется (это не относится к содержанию реферата).

### *Особенности структуры реферата*

1. Введение Раздел должен содержать постановку проблемы в рамках выбранной научной темы и обоснование выбора проблемы, указаны ее актуальность, новизна. Во введении дается краткая характеристика изучаемой темы, обосновывается ее актуальность, личная заинтересованность автора в ее исследовании, отмечается практическая значимость изучения данного вопроса, где это может быть использовано. Здесь же называются и конкретные задачи, которые предстоит решить в соответствии с поставленной целью. При их формулировании используются, например, такие глаголы: изучить... выявить... установить... и т.п. Объем введения составляет примерно 1/10 от общего объема работы.

Введение – ответственная часть работы, своеобразная ее визитная карточка. Но полный текст введения лучше написать после окончания работы над основной частью, когда будут точно видны результаты реферирования.

2. Основная часть. В данном разделе должна быть раскрыта тема. В основной части, как правило, разделенной на главы, необходимо раскрыть все пункты составленного плана, связно изложить накопленный и проанализированный материал. Излагается суть проблемы, различные точки зрения на нее, собственная позиция автора реферата. Важно добиться того, чтобы основная идея, выдвинутая во введении, пронизывала всю работу, а весь материал был нацелен на раскрытие главных задач. Каждый раздел основной части должен открываться определенной задачей и заканчиваться краткими выводами.

3. Заключение. В заключении подводятся итоги по всей работе, суммируются выводы, содержащие ясные ответы на поставленные в цели исследования вопросы, делаются собственные обобщения (иногда с учетом различных точек зрения на изложенную проблему), отмечается то новое, что получено в результате работы над данной темой. Заключение по объему не должно превышать введение. Следует избегать типичных ошибок: увлечение второстепенным материалом, уход от проблемы, категоричность и пестрота изложения, бедный или слишком наукообразный язык, неточность цитирования, отсутствие ссылок на источник.

4. Список использованных источников. Список использованных источников завершает работу. В нем фиксируются только те источники, с которыми работал автор реферата. Список составляется в алфавитном порядке по фамилиям авторов или заглавий книг. При наличии нескольких работ одного автора их названия располагаются по годам изданий. Если привлекались отдельные страницы из книги, они указываются. Иностранные источники (изданные на иностранном языке) перечисляются в конце всего списка.

Содержание (оглавление) реферата Содержание (оглавление) реферата – это перечисление глав реферата с указанием страниц их расположения. Формулировки оглавления должны точно повторять заголовки частей реферата в тексте, быть краткими и понятными.

Страницы реферата должны быть скомпонованы в следующем порядке:

1. Титульный лист
2. Содержание (оглавление)
3. Введение (обоснование выбранной темы)
4. Основная часть
5. Заключение (выводы)
6. Список использованной литературы
7. Приложения (если таковые имеются).

Реферат должен быть аккуратно оформлен. Приветствуется творческий подход при написании реферата (наличие иллюстраций, приложений и т.д.).

#### *Темы рефератов*

1. Экскурсия как процесс познания.
2. Развитие экскурсионного дела в России.
3. Экскурсионный метод, его значение, цель и задачи.
4. Перспективы развития экскурсионного дела в современных условиях.
5. Страновые особенности, традиции в организации экскурсионной деятельности.
6. Роль методической работы в деятельности экскурсовода
7. Специфика различных видов экскурсионного продукта
8. Показ и рассказ как основные элементы экскурсии
9. Экскурсия на архитектурно-градостроительные темы.
10. Обзорная (многоплановая) экскурсия по вашему городу.
11. Загородные экскурсии.
12. Музейные экскурсии.
13. Производственные экскурсии.
14. Эстетика экскурсии.
15. Культура и качество экскурсионного обслуживания.
16. Повышение эффективности экскурсионного обслуживания.

17. Разработка туристического продукта (музейной, городской, производственной экскурсии).
18. Особенности разработки основных этапов экскурсии.
19. Возможности экстремального и активного отдыха в Краснодарском крае.
20. Экскурсионный потенциал города Краснодара.
21. Продвижение экскурсионных предложений.
22. Музеи и выставки как основной объект посещения в составе сложной экскурсии.
23. Особенности организации и ведения экскурсий в разные сезоны года.
24. Экскурсионная программа и экскурсионный цикл: общность и различия.
25. Воспитательные и познавательные аспекты экскурсионной деятельности.

*Пример титульного листа*

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

**ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**(Финансовый университет)**

**Краснодарский филиал Финуниверситета**

Кафедра «Менеджмент и маркетинг»

Направление «Менеджмент»

РЕФЕРАТ

**тема:**

**по дисциплине «Организация экскурсионного обслуживания»**

Студент

\_\_\_\_\_  
(И.О.Ф.)

курс

Преподаватель

\_\_\_\_\_  
(уч.степень.,  
должность  
И.О.Ф.)

Краснодар 20\_\_

## **11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень необходимого программного обеспечения и информационных справочных систем**

### **11.1 Комплект лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Windows 7 Professional
2. Microsoft Office 2010 Pro
3. Антивирус ESET Endpoint Security
4. Project Expert 7

### **11.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

1 Справочная правовая система «Консультант Плюс». URL: <http://www.consultant.ru>.

2 Информационно-правовой портал «Гарант.ру». URL: <http://www.garant.ru>.

### **11.3 Сертифицированные программные и аппаратные средства защиты информации: не предусмотрены**

Каждый обучающийся в течение всего обучения обеспечивается индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечной системе и электронной информационно-образовательной среде Краснодарского филиала Финансового университета.

Электронная информационно-образовательная среда Финансового университета обеспечивает:

– доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин, практик, к указаниям электронных библиотечных систем и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах.

## **12 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Материально-техническая база Краснодарского филиала Финансового университета соответствует действующим противопожарным правилам и нормам, обеспечивает проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работ обучающихся, предусмотренных учебным планом.

Образовательный процесс обеспечивается специальными помещениями, которые представляют собой аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы студентов и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, обеспечивающими представление учебной информации большой аудитории, демонстрационным оборудованием.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, обеспечивающей доступ к сети Интернет и электронной информационно-образовательной среде Финансового университета.