**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»**

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор
_____ Ю.Е. Леденева
«10» апреля 2025 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Основы профессионального мастерства ассистента экскурсовода (гида)
(наименование дисциплины)

Основная программа профессионального обучения
(программа профессиональной подготовки по должности служащего)
«Ассистент экскурсовода (гида)»

Форма обучения очная
(очная, очно-заочная, заочная)

Разработана
Канд. филос. наук, доцент
_____ Т.В. Вергун

Согласована
Начальник УМУ
_____ Д.В. Гришин

Рекомендована
на заседании кафедры
от «07» февраля 2025 г.
протокол №7
зав. кафедрой _____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии факультета
от «19» февраля 2025 г.
протокол №14
председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2025 г.

Содержание

1. Цели обучения по дисциплине	3
2. Требования к результатам обучения по дисциплине	3
3. Объем дисциплины и виды учебной работы	3
4. Содержание и структура дисциплины	4
4.1. Содержание дисциплины	4
4.2. Структура дисциплины	4
4.3. Практические занятия и семинары	5
4.4. Лабораторные работы	5
4.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)	5
4.6. Самостоятельная работа	5
5. Образовательные технологии	5
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации	5
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	15
7.1. Литература	15
7.2. Методические рекомендации по изучению дисциплины	15
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины	21

1. ЦЕЛИ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Целью обучения по дисциплине «Основы профессионального мастерства ассистента экскурсовода (гида)» является:

- формирование и развитие у студентов необходимых знаний, умений и навыков, которые позволят им успешно осуществлять профессиональную деятельность в сфере экскурсионного обслуживания.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

В результате обучения по дисциплине обучающийся должен:

Знать:

1. Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела.
2. Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские).
3. Туристский потенциал населенного пункта (района).
4. Теоретические основы экскурсионной деятельности.
5. Этику и культуру межличностного общения.
6. Основные теоретические концепции экскурсоведения, включая принципы планирования и организации экскурсий.
7. Методики и техники эффективного общения с аудиторией, включая психологические аспекты взаимодействия с группами.

Уметь:

1. Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро.
2. Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии.
3. Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов).
4. Адаптировать экскурсионные программы, учитывая интересы и возрастные группы участников.
5. Анализировать обратную связь от участников экскурсий и вносить необходимые изменения в программы для повышения их привлекательности и информативности.

3. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 70 академических часов.

Очная форма обучения

Вид учебной работы	Всего часов	Периоды
		обучения
		1
Учебные занятия (всего)	40	40
в том числе:		
Лекции (ЛК)	20	20
Практические занятия (ПЗ)	20	20
Семинары (С)		
Лабораторные занятия (ЛЗ)		
Консультации		
Самостоятельная работа (всего) (СР)	30	30
в том числе:		
Курсовой проект (работа)		
Расчетно-графические работы		
Контрольная работа		
Реферат		

Самоподготовка (самостоятельное изучение разделов, проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	30	30
Промежуточная аттестация		
Форма промежуточной аттестации (зачет/экзамен/контрольная работа)	Диф. зачет	
Общий объем, час	70	70

4. СОДЕРЖАНИЕ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Содержание дисциплины

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Содержание раздела (темы)
1	Речевой этикет и экскурсоведение	<p>Этикет как важная часть общечеловеческой культуры. Главные правила этикета. Этика и культура межличностного общения.</p> <p>Теоретические концепции экскурсоведения. Принципы планирования экскурсии.</p> <p>Организация помощи экскурсоводу. Взаимодействие с туристами и экскурсионными бюро с соблюдением речевого этикета.</p> <p>Анализ обратной связи от участников экскурсий и внесение изменений в программы экскурсий на основе полученных отзывов.</p> <p>Соблюдение правил безопасности на маршруте по взаимодействию с группой и обеспечение комфортного общения.</p>
2	Ораторское искусство и актерское мастерство в работе экскурсовода	<p>Искусство повествования: как увлекательно рассказывать о регионе. Создание яркого образа места и презентация туристского потенциала. Психология общения и взаимодействие с аудиторией. Мастерство удержания внимания – техники ораторского мастерства.</p> <p>Адаптация контента и учет интересов и возрастных групп. Импровизация и гибкость как реакция на неожиданные ситуации с туристами. Визуальные и аудиальные средства в экскурсиях. Обратная связь и саморазвитие экскурсовода.</p>

4.2. Структура дисциплины

Очная форма обучения

№ раздела (темы)	Наименование раздела (темы)	Количество часов				
		Всего	Л	ПЗ	ЛЗ	СР
Тема 1.	Речевой этикет и экскурсоведение	18	6	6		6
Тема 2.	Ораторское искусство и актерское мастерство в работе экскурсовода	52	14	14		24
	Общая трудоемкость	70	20	20		30

4.3. Практические занятия и семинары

п/п	№ раздела (темы)	Тема	Количество часов
1	1	Речевой этикет и экскурсоведение	6
2	2	Ораторское искусство и актерское мастерство в работе экскурсовода	14

4.4. Лабораторные работы

Не предусмотрено

4.5. Курсовой проект (курсовая работа, расчетно-графическая работа, реферат, контрольная работа)

Не предусмотрено

4.6. Самостоятельная работа

№ раздела (темы)	Темы, выносимые на самостоятельное изучение	Количество часов
Тема 1.	Речевой этикет и экскурсоведение	6
Тема 2.	Ораторское искусство и актерское мастерство в работе экскурсовода	24

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Изучение дисциплины «Основы профессионального мастерства ассистента экскурсовода (гида)» основано на применении инновационных образовательных технологий, основанных на использовании активных и интерактивных методов обучения.

Основные виды используемых образовательных технологий:

-деятельно-ориентированное обучение слушателей. Деятельные технологии включают в себя анализ ситуаций, решение ситуационных задач, моделирование профессиональной деятельности в учебном процессе;

-лично-ориентированное обучение. Изучение дисциплины предполагает возможность выбора для слушателей и последующее выполнение различных творческих заданий. Так, слушатели могут подготовить письменное решение задачи; подготовить кроссворды и тесты по изучаемым темам; выступить с рефератом (докладом).

-адаптивная технология (исследовательское обучение), основанная на максимальном вовлечении слушателей в индивидуальную самостоятельную работу.

Активные и интерактивные образовательные технологии, используемые в аудиторных занятиях

№ раздела (темы)	Вид занятия (Л, ПЗ, С, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Количество часов
1	ПЗ	Решение ситуационных задач по теме: «Особенности речевого этикета в русском языке»	2
2	ПЗ	Подготовка публичного выступления	2

6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Типовые задания в тестовой форме для текущего контроля

Тестовые задания на установление соответствия.

1. Какой из следующих факторов является ключевым при планировании экскурсии?
 - a) Место проведения
 - b) Дата и время
 - c) Целевая аудитория
 - d) Длина экскурсии
 - e) Все вышеперечисленное**Ответ: e)**
2. Какой стиль общения целесообразно использовать экскурсоводу во время проведения экскурсии?
 - a) Официальный
 - b) Неформальный
 - c) Поддерживающий диалог
 - d) Строгий
 - e) Игровой**Ответ: c)**
3. Какой из перечисленных приемов помогает удерживать внимание слушателей во время экскурсии?
 - a) Повествование без пауз
 - b) Использование визуальных материалов
 - c) Вопросы к аудитории
 - d) Избегание взаимодействия
 - e) Монотонное изложение**Ответ: b), c)**
4. Какой документ должен быть у экскурсовода перед проведением экскурсии?
 - a) Метрика
 - b) Удостоверение о профессиональной подготовке
 - c) Лицензия
 - d) Анкета для обратной связи
 - e) Все вышеперечисленное**Ответ: c)**
5. Какой из элементов экскурсионного маршрута является обязательным?
 - a) Паузы на отдых
 - b) Места для фото
 - c) Информационные точки
 - d) Указатели маршрута
 - e) Перевод на иностранные языки**Ответ: c)**
6. Какой из способов является наиболее эффективным для взаимодействия с аудиторией?
 - a) Использование монолога
 - b) Вовлечение участников в обсуждение
 - c) Чтение текста с листа
 - d) Демонстрация видеоматериалов
 - e) Безлимитное время на речь**Ответ: b)**
7. Что такое "комплексное обслуживание" экскурсионной программы?
 - a) Организация транспорта
 - b) Предоставление гидов и сопровождающих
 - c) Включение питания в стоимость
 - d) Все вышеперечисленное

- е) Организация сувениров
Ответ: d)
8. Какой элемент экскурсии помогает создать атмосферу и вовлечь слушателей?
а) Профессиональная терминология
б) Адаптация истории под аудиторию
в) Статистические данные
г) Скучные факты
д) Ограниченное число остановок
Ответ: б)
9. Какую роль играет работа с обратной связью после экскурсии?
а) Увеличение прибыли
б) Улучшение качества услуг
в) Снижение затрат
г) Формирование негативного опыта
д) Разработка рекламных материалов
Ответ: б)
10. К какому типу экскурсии относится экскурсия по музею истории побережья?
а) Пешая
б) Тематическая
в) Образовательная
г) Приключенческая
д) Культурная
Ответ: б)
11. Чем должен начинаться любой экскурсионный маршрут?
а) Сбором группы
б) Кратким изложением правил
в) Общим представлением о теме
г) Подбором музыки
д) Представлением экскурсовода
Ответ: в)
12. Какую информацию следует избегать в процессе экскурсии?
а) Уточнение на статистику
б) Личная информация о гиде
в) Увлекательные истории
г) Местные легенды
д) Информация о событиях в городе
Ответ: б)
13. Как можно сделать экскурсию более интерактивной?
а) Использование QR-кодов
б) Долгие монологи гида
в) Проведение опросов и тестов
г) Ограничение общения с участниками
д) Чтение с листа
Ответ: а), в)
14. Какой возрастной группе лучше всего подходят культурные экскурсии?
а) Дошкольники
б) Подростки
в) Взрослые
г) Пожилые люди
д) Все вышеперечисленные
Ответ: д)

15. Какой аспект экскурсионного обслуживания влияет на безопасность участников?
- a) Оснащение транспорта
 - b) Обучение экскурсоводов
 - c) Наличие аптечки
 - d) Наличие страховки
 - e) Все вышеперечисленное
- Ответ: e)**
16. Какой подход лучше всего использовать, чтобы адаптировать экскурсию под разные группы?
- a) Упрощение информации
 - b) Исключение деталей
 - c) Индивидуализация материала
 - d) Использование одного стиля
 - e) Неприменение вопросов
- Ответ: c)**
17. Какое создание атмосферы в экскурсиях способствует позитивной динамике общения?
- a) Чёткое планирование
 - b) Личное отношение к участникам
 - c) Устная подача информации
 - d) Следование строгому сценарию
 - e) Монотонность
- Ответ: b)**
18. Какой формат экскурсии позволяет больше всего взаимодействия с участниками?
- a) Обычная экскурсия
 - b) Виртуальная экскурсия
 - c) Интерактивная экскурсия
 - d) Лектория
 - e) Автобусная экскурсия
- Ответ: c)**
19. Что теряется, если экскурсовод опирается только на текстовые материалы?
- a) Динамика вопросов
 - b) Идентификация участников
 - c) Эмоциональная связь
 - d) Визуальное восприятие
 - e) Всё вышеперечисленное
- Ответ: e)**
20. Какой из перечисленных методов является наилучшим способом подготовки к экскурсии?
- a) Исполнение заранее написанного текста
 - b) Изучение темы и формирование личной трактовки
 - c) Слушание других экскурсоводов
 - d) Просмотр видеозаписей
 - e) Использование только стандартных материалов
- Ответ: b)**

Критерии оценивания:

«Зачтено»- правильных ответов решено: 51% и более

«Не зачтено» - правильных ответов решено: 50% и менее

Типовые практические задания для текущего контроля

Задание 1: Подготовка экскурсионного маршрута

Описание: Студенту необходимо разработать маршрут экскурсии по выбранному объекту (например, историческому памятнику, музею или природному парку). Включить ключевые точки остановок, интересные факты и предложить варианты взаимодействия с участниками.

Пример ответа:

Маршрут: Экскурсия по историческому центру города.

- **Стартовая точка:** Площадь Свободы.
- **Точка 1:** Здание старого парламента - рассказ о его истории и архитектуре.
- **Интерактив:** спросить у участников, какие элементы архитектуры они считают наиболее привлекательными.
- **Точка 2:** Музей изобразительного искусства - интересные факты о выставленных картинах.
- **Интерактив:** предложить участникам подобрать слова для описания картины.
- **Финиш:** Кафе с местной кухней - обсуждение впечатлений об экскурсии.

Задание 2: Проведение мини-экскурсии

Описание: Студенту предлагается выступить в роли экскурсовода и провести 10-минутную экскурсию по заранее определенному маршруту с акцентом на взаимодействие с аудиторией.

Пример ответа:

Во время мини-экскурсии по музею студент рассказал об экспонате "Космический корабль", задавая вопросы участникам: "Как вы думаете, сколько времени потребовалось для его создания?" и "Какие детали вам кажутся самыми интересными?" Это помогает поддерживать внимание и вовлеченность аудитории.

Задание 3: Анализ экскурсии

Описание: Студенты должны просмотреть запись проведенной экскурсии (можно использовать видео других экскурсоводов) и проанализировать, что было сделано хорошо, а что можно улучшить.

Пример ответа:

Во время экскурсии было замечено, что экскурсовод хорошо использует визуальные материалы, но иногда говорит слишком быстро. Рекомендуется использовать паузы для обдумывания информации и проводить больше интерактивных опросов среди слушателей.

Задание 4: Создание анкеты для обратной связи

Описание: Студентам предложено разработать анкету для сбора обратной связи от участников экскурсии. Анкета должна содержать как открытые, так и закрытые вопросы.

Пример ответа:

- **Как бы вы оценили качество экскурсии? (1-5)**
- **Что вам понравилось больше всего?**
- **Что бы вы хотели улучшить?**
- **Сколько раз вы бы хотели посетить подобные экскурсии?**

Задание 5: Ролевые игры

Описание: Студенты должны провести ролевую игру, где один из них играет роль экскурсовода, а остальные - участников экскурсии. Ролевая игра должна включать элементы решения потенциальных конфликтных ситуаций (например, недовольства участников).

Пример ответа:

Студент, играющий экскурсовода, столкнулся с участником, который был недоволен темпом экскурсии. Экскурсовод предложил провести небольшую паузу для вопросов и предложил дополнительные факты для обсуждения, чтобы улучшить общее впечатление участников.

Типовые вопросы для подготовки к диф.зачету

1. Каковы основные функции экскурсовода? Опишите их значение в туристической деятельности.
2. Какие навыки и качества необходимы экскурсоводу для успешной работы?
3. Как организовать экскурсию, чтобы она была интересной и информативной для участников?
4. Как адаптировать экскурсию в зависимости от возрастной группы и интересов участников?
5. Какие методы и приемы интерактивного обучения можно использовать во время проведения экскурсий?
6. Как правильно использовать визуальные и аудиовизуальные материалы в процессе экскурсии?
7. В чем заключается роль экскурсовода как культурного посредника?
8. Как проводить исследования и подготовку материалов для экскурсии по конкретному месту?
9. Какие трудности могут возникнуть во время проведения экскурсии, и как их преодолеть?
10. Как обеспечить безопасность участников во время экскурсии?
11. Как положительно влиять на группу участников и формировать дружелюбную атмосферу?
12. Какие кросс-культурные аспекты необходимо учитывать при организации экскурсий для иностранных туристов?
13. Как оценить эффективность экскурсии на основе обратной связи от участников?
14. Какую роль играет индивидуальность экскурсовода в процессе проведения экскурсии?
15. Какие этические нормы должны соблюдаться экскурсоводами в работе?
16. Как использовать storytelling (повествование) для удержания внимания участников?
17. Как проводить экскурсии на разных языках, если группа многоязычная?
18. Какие приёмы можно использовать для работы с трудными клиентами?
19. Как планировать время в ходе экскурсии, чтобы оно было оптимально распределено между разными частями?
20. Какие тенденции и новшества в профессиональной деятельности экскурсоводов вы могли бы выделить на сегодняшний день?

Типовые задания для промежуточной аттестации

Процедура диф.зачета по дисциплине «Основы профессионального мастерства ассистента экскурсовода (гида)» включает в себя решение теста и ситуационной задачи.

Типовые тестовые задания для промежуточного контроля:

1. Установите соответствие между термином и его определением:
2. а) Экскурсия
б) Экскурсовод
в) Интерактивное обучение
г) Туристический маршрут
1. Линия, по которой движется группа.
2. Приём, направленный на активное вовлечение участников в процесс.
3. Личность, представляющая информацию о культурных и исторических объектах.
4. Организованное посещение интересных мест с целью получения знаний.

Ответ:

- а - 4
- б - 3
- в - 2
- г - 1

3. **Сопоставьте виды экскурсий с их характеристиками:** а) Тематическая экскурсия
б) Прогулочная экскурсия
в) Образовательная экскурсия
г) Обзорная экскурсия

1. Непринуждённый осмотр местности.
2. Углубленное изучение конкретной темы.
3. Изучение ключевых достопримечательностей.
4. Содержит обучающие элементы и вызывает интерес.

Ответ:

- а - 2
- б - 1
- в - 4
- г - 3

4. **Сопоставьте типы туристов с их предпочтениями:** а) Культурные туристы
б) Приключенческие туристы
в) Пляжные туристы
г) Экологические туристы

1. Предпочитают активные виды отдыха на природе.
2. Ищут место для отдыха у воды.
3. Заинтересованы в изучении культуры и истории.
4. Предпочитают новые впечатления и приключения.

Ответ:

- а - 3
- б - 4
- в - 2
- г - 1

5. **Сопоставьте методы работы экскурсовода с их описаниями:** а) Вопросно-ответный метод
б) Устный рассказ
в) Визуальные материалы
г) Игровые элементы

1. Использование предметов для иллюстрации.
2. Формат, умеющий держать внимание через интерактив.
3. Изложение информации в форме истории.
4. Прямое взаимодействие с аудиторией.

Ответ:

- а - 4
- б - 3
- в - 1
- г - 2

6. **Сопоставьте стиль общения экскурсовода с его характеристиками:** а)
Дружественный стиль
б) Официальный стиль
в) Неформальный стиль
г) Образовательный стиль

1. Сосредоточен на обучении и передаче знаний.
2. Создает атмосферу доверия и открытости.
3. Строго придерживается формата и этикета.
4. Свободный подход, поддерживающий непринуждённый диалог.

Ответ:

- а - 2
- б - 3

c - 4

d - 1

Задания на соотношение:

1. Соотнесите методы и приемы интерактивного обучения с их примерами: а)

Рольевые игры

б) Дискуссии

в) Викторины

г) Творческие задания

1. Участники обсуждают различные точки зрения по теме.
2. Каждому необходимо сыграть определённую роль.
3. Конкурс на получение информации с помощью вопросов.
4. Участники создают что-то новое по заданной теме.

Ответ:

a - 2

b - 1

c - 3

d - 4

2. Соотнесите методы подготовки экскурсии с их объяснениями: а) Исследование места

б) Подбор материалов

в) Анализ целевой аудитории

г) Составление маршрута

1. Выбор достопримечательностей, которые будут посещены.
2. Определение интересов и потребностей участников.
3. Создание контента презентации и пособий.
4. Изучение особенностей области для предоставления качественной информации.

Ответ:

a - 4

b - 3

c - 2

d - 1

3. Соотнесите этапы проведения экскурсии с их целями: а) Подготовка

б) Проведение

в) Обратная связь

г) Составление отчета

1. Получение мнения участников о экскурсии.
2. Применение образовательных методов и создание уникального опыта.
3. Анализ информации и создание дальнейших рекомендаций.
4. Подготовка материалов и планирование маршрута.

Ответ:

a - 4

b - 2

c - 1

d - 3

4. Соотнесите типы экскурсионных услуг и их особенности: а) Групповые экскурсии

б) Индивидуальные экскурсии

в) Тематические экскурсии

г) Корпоративные экскурсии

1. Нацелены на развитие командного духа сотрудников.
2. Фокусируются на конкретной теме или событии.
3. Предлагают индивидуальный подход для каждого участника.
4. Ориентированы на широкий круг участников.

Ответ:

- a - 4
- b - 3
- c - 2
- d - 1

5. Соотнесите внешний вид экскурсовода и его требования: а) Одежда

- b) Аксессуары
- c) Профессиональная атрибутика
- d) Обувь

1. Должна быть удобной и уместной.
2. Важно наличие элементарных предметов для работы.
3. Может включать фирменную одежду.
4. Способствует презентабельности внешнего вида.

Ответ:

- a - 3
- b - 4
- c - 2
- d - 1

Критерии оценки тестовых заданий:

Отлично – 85 – 100 % правильных ответов	Удовлетворительно – 50 – 66 % правильных ответов
Хорошо – 67 – 84 – % правильных ответов	Неудовлетворительно – 0 – 49 % правильных ответов

Типовые ситуационные задачи для промежуточного контроля:**1. Ситуация: Участники экскурсии недостаточно вовлечены в процесс.**

Во время экскурсии вы замечаете, что участники не проявляют интереса, задают мало вопросов и выглядят скучными. Как вы можете изменить ситуацию и сделать экскурсию более интерактивной?

Примерный ответ:

Я бы попытался изменить подход, используя больше интерактивных элементов, таких как викторины или обсуждения. Включил бы в процесс практические задания, например, предложил бы участникам придумать свои вопросы или идеи о том, что их больше всего интересует. Также можно предложить несколько коротких историй или анекдотов, относящихся к теме экскурсии, чтобы сохранить внимание и повысить интерес.

2. Ситуация: Участникам экскурсии не хватает информации о месте, на которое они прибыли.

Вы проводите экскурсию на историческом объекте, и участники просят вас рассказать больше о его значении и истории. Как вы можете подготовиться заранее, чтобы предоставить полную и интересную информацию?

Примерный ответ:

Я провел бы предварительное исследование, узнав ключевые факты и интересные истории относительно объекта. Важно собрать информацию не только из официальных источников, но и из устных преданий или местных легенд. Я бы разъяснил значение объекта в контексте его влияния на культуру и историю региона. Также стоит подготовить наглядные материалы, такие как карты или изображения, чтобы сделать информацию более доступной и наглядной.

3. Ситуация: Появились технические проблемы с оборудованием.

Во время экскурсии что-то идет не так, и ваше аудиооборудование выходит из строя. Как вы можете справиться с этой ситуацией, чтобы обеспечить комфортное восприятие экскурсии для всех участников?

Примерный ответ:

Я бы немедленно уведомил участников о проблеме и попытался бы выяснить, можно ли быстро устранить неисправность. Если это невозможно, я бы предложил перейти на более

традиционные методы, например, использовать собственный голос и подготовленные материалы. Я также предложил бы участникам собраться ближе, чтобы все могли лучше слышать информацию. Это также может стать отличной возможностью для взаимодействия и диалога.

4. Ситуация: Один из участников начинает активно спорить с вами.

В процессе экскурсии один из участников начинает оспаривать ваши факты и высказывает противоположные мнения. Как вы можете реагировать на эту ситуацию, чтобы правильно поддерживать атмосферу экскурсии?

Примерный ответ:

Я бы постарался оставаться спокойным и профессиональным, проявляя уважение к мнению участника. Я бы выслушал его точку зрения и, если у меня есть факты, подтверждающие мою позицию, делился бы ими в конструктивной манере. Если мнения различаются, я бы предложил провести дополнительное обсуждение в более неформальной обстановке после экскурсии, чтобы показать, что я ценю вклад каждого участника и готов к диалогу.

5. Ситуация: Неверная информация о времени начала экскурсии.

Некоторые участники приходят на экскурсию позже запланированного времени, потому что получили неверную информацию из другого источника. Как вы можете организовать экскурсию таким образом, чтобы эта ситуация не повлияла на других участников?

Примерный ответ:

Я бы предложил тем участникам, которые пришли вовремя, начать экскурсию, а тем, кто опоздал, объяснить, что мы начинаем с запланированного времени и, возможно, проведем краткую повторную информацию. Я бы также подготовил дополнительные материалы, которые участники могли бы изучить в свободное время. Важно поддерживать связь в группе и обеспечить, чтобы опоздавшие могли как можно быстрее влиться в процесс.

Критерии оценки промежуточной аттестации (диф. зачет)

При промежуточном контроле уровень освоения дисциплины и степень сформированности компетенции определяются оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка выставляется как среднее арифметическое между оценкой по результатам теста и оценки по ситуационной задаче.

Критерии оценки тестовых заданий:

Отлично – 85 – 100 % правильных ответов	Удовлетворительно – 50 – 66 % правильных ответов
Хорошо – 67 – 84 – % правильных ответов	Неудовлетворительно – 0 – 49 % правильных ответов

Критерии оценки решения ситуационной задачи:

Оценка	Критерии оценки
Отлично	<ul style="list-style-type: none"> - 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 менеджера; - умело обосновывает и аргументирует выдвигаемые им идеи; - делает выводы и обобщения; - свободно владеет системой экономических понятий; - правильно выполняет практические задания
Хорошо	<ul style="list-style-type: none"> - 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 менеджера; - аргументирует научные положения; - делает выводы и обобщения; - владеет системой экономических понятий; - допускает несущественные ошибки при выполнении практических заданий.
Удовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся усвоил только основной программный материал,

	<p>по существу излагает его, опираясь на знания только основной литературы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - допускает несущественные ошибки и неточности; - испытывает затруднения в практическом применении экономических знаний; - слабо аргументирует научные положения; - затрудняется в формулировании выводов и обобщений; - частично владеет системой экономических понятий; - допускает существенные ошибки при выполнении практических заданий.
Неудовлетворительно	<ul style="list-style-type: none"> - обучающийся не усвоил значительной части программного материала; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении профессиональных проблем; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует выводов и обобщений; - не может выполнить практические задания.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Литература

Основная литература:

1. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебник для среднего профессионального образования / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 123 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-12546-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/557773>

Дополнительная литература:

1. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебник для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-19338-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/566843>

3. Электронные ресурсы:

1. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» — <http://www.consultant.ru/>
2. Цифровой образовательный ресурс IPRsmar<https://www.iprbookshop.ru>
3. Образовательная платформа ЮРАЙТ - <https://urait.ru/>
4. Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.sbio.info>
5. Поисковая система Yandex - <https://www.yandex.ru>
6. Поисковая система Yandex<https://www.yandex.ru>
7. [Home | IZI Travel https://izi.travel/ru](https://izi.travel/ru)

7.2. Методические рекомендации по изучению дисциплины.

Методические указания для подготовки к лекции

Аудиторные занятия планируются в рамках такой образовательной технологии, как проблемно-ориентированный подход с учетом профессиональных и личностных особенностей обучающихся. Это позволяет учитывать исходный уровень знаний обучающихся, а также существующие технические возможности обучения.

Методологической основой преподавания дисциплины являются научность и объективность.

Лекция является первым шагом подготовки слушателей к практическим занятиям. Проблемы, поставленные в ней, на практическом занятии приобретают конкретное выражение и решение.

Преподаватель на вводной лекции определяет структуру дисциплины, поясняет цели и задачи изучения дисциплины, формулирует основные вопросы и требования к результатам освоения. При проведении лекций, как правило, выделяются основные понятия и определения.

На первом занятии преподаватель доводит до обучающихся требования к текущей и промежуточной аттестации, порядок работы в аудитории и нацеливает их на проведение самостоятельной работы с учетом количества часов, отведенных на нее учебным планом.

Рекомендуя литературу для самостоятельного изучения, преподаватель поясняет, каким образом максимально использовать возможности, предлагаемые библиотекой СКСИ, в том числе ее электронными ресурсами, а также делает акцент на привлечение ресурсов сети Интернет и профессиональных баз данных для изучения практики.

Выбор методов и форм обучения по дисциплине определяется:

– общими целями образования, воспитания, развития и психологической подготовки обучающихся;

– особенностями учебной дисциплины и спецификой ее требований к отбору дидактических методов;

– целями, задачами и содержанием материала конкретного занятия;

– временем, отведенным на изучение того или иного материала;

– уровнем подготовленности обучающихся;

– уровнем материальной оснащенности, наличием оборудования, наглядных пособий, технических средств.

Лекции дают обучающимся систематизированные знания по дисциплине, концентрируют их внимание на наиболее сложных и важных вопросах.

Лекции обычно излагаются в традиционном или в проблемном стиле. Проблемный стиль позволяет стимулировать активную познавательную деятельность обучающихся и их интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, прибегать к противопоставлениям и сравнениям, делать обобщения, активизировать внимание обучающихся путем постановки проблемных вопросов, поощрять дискуссию. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления или процессов, выводы и практические рекомендации.

В конце лекции делаются выводы и определяются задачи на самостоятельную работу. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть того или иного явления или процессов, научные выводы и практические рекомендации. В случае недопонимания какой-либо части предмета следует задать вопрос в установленном порядке преподавателю.

Конспект – это систематизированное, логичное изложение материала источника. Различаются четыре типа конспектов:

План-конспект – это развернутый детализированный план, в котором достаточно подробные записи приводятся по тем пунктам плана, которые нуждаются в пояснении.

Текстуальный конспект – это воспроизведение наиболее важных положений и фактов источника.

Свободный конспект – это четко и кратко сформулированные (изложенные) основные положения в результате глубокого осмысливания материала. В нем могут присутствовать выписки, цитаты, тезисы; часть материала может быть представлена планом.

Тематический конспект – составляется на основе изучения ряда источников и дает более или менее исчерпывающий ответ по какой-то схеме (вопросу).

Подготовленный конспект и рекомендуемая литература используются при подготовке к и практическим занятиям. Подготовка сводится к внимательному прочтению учебного материала, к выводу с карандашом в руках всех утверждений, к решению примеров, задач, к ответам на вопросы. Примеры, задачи, вопросы по теме являются средством самоконтроля.

Методические указания для подготовки к занятиям семинарского типа

Основное назначение практических занятий заключается в выработке у слушателей навыков применения законодательства, и закреплению полученных теоретических знаний. Для этого слушателям к каждому практическому занятию предлагаются теоретические вопросы для обсуждения и задания (задачи) для практического решения. Кроме того, участие в практических занятиях предполагает отработку и закрепление слушателями навыков работы с информацией, взаимодействия с коллегами и профессиональных навыков (участия в публичных выступлениях, ведения дискуссий и т.п.).

При подготовке к практическому занятию можно выделить 2 этапа:

- организационный;
- закрепление и углубление теоретических знаний.

На первом этапе слушатель планирует свою самостоятельную работу, которая включает:

- уяснение задания на самостоятельную работу;
- подбор рекомендованной литературы;
- составление плана работы, в котором определяются основные пункты предстоящей подготовки.

Составление плана дисциплинирует и повышает организованность в работе.

Второй этап включает непосредственную подготовку слушателя к занятию.

Начинать надо с изучения рекомендованной литературы (основной и дополнительной), а также относящихся к теме занятия нормативных актов и практики. Необходимо помнить, что на лекции обычно рассматривается не весь материал, а только его наиболее важная и сложная часть, требующая пояснений преподавателя в контексте контактной работы со слушателями. Остальная его часть восполняется в процессе самостоятельной работы. Перечень спорных в доктрине теоретических вопросов по каждой теме, на которые слушатели должны обратить особое внимание, определяется преподавателем, ведущим соответствующее занятие, и заранее (до проведения соответствующего практического занятия) доводится до сведения обучающихся в устной или письменной форме. Теоретические вопросы темы могут рассматриваться на практическом занятии самостоятельно или в связи с решением конкретных задач.

Задачи, представленные по каждой теме, имеют практико-ориентированную направленность и призваны максимально приблизить слушателей к реальным условиям применения норм гражданского законодательства. Поскольку основная цель решения задач заключается в выработке у слушателей способности понимать смысл закона и навыков его применения к конкретным правоотношениям, при решении задачи обучающемуся целесообразно придерживаться следующей схемы действий.

В первую очередь, слушателю следует тщательно изучить условия задачи и выделить среди них экономически значимые фактические обстоятельства, затем определить нормы права, подлежащие применению в данной ситуации, после чего дать развернутые и теоретически обоснованные ответы на поставленные вопросы.

Решение задачи может быть представлено в письменной или устной форме. В случае решения задачи в ходе проведения практического занятия слушатель должен кратко изложить ее содержание, объяснить суть возникшего спора, кратко разобрать и оценить

доводы участников соответствующего спора и обосновать со ссылками на нормативные акты собственное решение предложенной задачи. В случае вариативности решения задачи следует обосновать все возможные варианты решения.

В связи с этим работа с рекомендованной литературой обязательна. Особое внимание при этом необходимо обратить на содержание основных положений и выводов, объяснение явлений и фактов, уяснение практического приложения рассматриваемых теоретических вопросов. В процессе этой работы слушатель должен стремиться понять и запомнить основные положения рассматриваемого материала, примеры, поясняющие его, разобраться в иллюстративном материале, задачах.

Заканчивать подготовку следует составлением плана (перечня основных пунктов) по изучаемому материалу (вопросу). Такой план позволяет составить концентрированное, сжатое представление по изучаемым вопросам и структурировать изученный материал.

В структуре практического занятия традиционно выделяют следующие этапы: 1) организационный этап, контроль исходного уровня знаний (обсуждение вопросов, возникших у слушателя при подготовке к занятию; 2) исходный контроль (тесты, опрос, проверка письменных домашних заданий и т.д.), коррекция знаний слушателей; 3) обучающий этап (предъявление алгоритма решения заданий, инструкций по выполнению заданий, выполнения методик и др.); 4) самостоятельная работа слушателей на занятии; 5) контроль конечного уровня усвоения знаний; 6) заключительный этап.

На практических и семинарских занятиях могут применяться следующие формы работы:

- фронтальная - все слушатели выполняют одну и ту же работу;
- групповая - одна и та же работа выполняется группами из 2-5 человек;
- индивидуальная - каждый слушатель выполняет индивидуальное задание.

Формы практического занятия: 1) традиционная путем теоретического обсуждения спорных вопросов темы путем проведения устного опроса слушателя; 2) интерактивная (техника «мозгового штурма», работа в малых группах).

Техника «мозгового штурма»

В целях погружения слушателей в тему используется техника «мозгового штурма» по наиболее дискуссионному вопросу темы, не имеющему однозначного решения. Цель проведения мозгового штурма в начале занятия заключается в вовлечении в процесс обучения всех слушателей аудитории и активизации их мыслительной деятельности, диагностировании опыта и знаний слушателей.

В результате участия в мозговом штурме слушателями отрабатываются навыки получения и работы с информацией (в частности, слушателями осуществляется анализ полученных ответов, выделение сведений, имеющих и не имеющих отношение к обсуждаемой проблеме, обнаружение существующих проблем и пробелов, проводится классификация сведений по различным основаниям), а также навыки взаимодействия с коллегами (слушателям предоставляется возможность оценить собственную точку зрения и услышать позиции других обучающихся). Продолжительность – 15-20 минут.

Работа в малых группах

Работа в малых группах используется для коллективного поиска правильного варианта или нескольких вариантов предложенных к данной теме блоков вопросов, заданий. С этой целью преподавателем слушатели разбиваются на малые рабочие группы в составе не более 3 человек и им предлагается для обсуждения и решения проблемы. По окончании работы в малой группе слушатели презентуют полученные результаты и обсуждают их с другими слушателями в формате комментирования либо дискуссии. В результате участия в работе в малых группах слушателями отрабатываются навыки получения, обмена и работы с информацией, а также профессионально значимые навыки взаимодействия с другими лицами в форме сотрудничества, активного слушания, выработки общего решения и др. Продолжительность – 1-1,5 часа.

В течение занятия слушателю необходимо выполнить задания, выданные преподавателем, выполнение которых зачитывается, как текущая работа слушателя. Для усиления профессиональной направленности практических занятий возможно проведение бинарных занятий, построенных на основе межпредметных связей. На таких занятиях результаты практических заданий, полученных по одной дисциплине, являются основой для их выполнения по другой дисциплине.

Методические указания для выполнения самостоятельной работы

Задачи самостоятельной внеаудиторной работы слушателей заключаются в продолжении изучения теоретического материала дисциплины и в развитии навыков самостоятельного анализа литературы, нормативных правовых актов и материалов правоприменительной практики.

Самостоятельное теоретическое обучение предполагает освоение слушателем во внеаудиторное время рекомендуемой преподавателем основной и дополнительной литературы. С этой целью слушателям рекомендуется постоянно знакомиться с классическими теоретическими источниками по темам дисциплины, а также с новинками литературы, статьями в периодических изданиях, справочных правовых системах.

Для лучшего понимания материала целесообразно осуществлять его конспектирование с возможным последующим его обсуждением на практических занятиях, на научных семинарах и в индивидуальных консультациях с преподавателем. Формы конспектирования материала могут быть различными:

Формами контроля за самостоятельным теоретическим обучением являются теоретические опросы, которые осуществляются преподавателем на практических занятиях в устной форме, преследующие цель проверки знаний слушателей по основным понятиям и терминам по теме дисциплины. В случае представления слушателем выполненного им в письменном виде конспекта по предложенным вопросам темы, возможна его защита на практическом занятии или в индивидуальном порядке.

Решение задач осуществляется слушателями по каждой теме дисциплины в «домашних условиях», результаты решения задач представляются на практическом занятии в устной форме в формате работы в малых группах, участия в дискуссиях.

В связи с тем, что работа с задачами осуществляется во внеаудиторное время, слушатель может пользоваться любыми источниками и должен представить развернутое, аргументированное решение каждой задачи с мотивированными ссылками на нормативные правовые акты и материалы практики.

Ключевую роль в планировании индивидуальной траектории обучения по дисциплине играет *опережающая самостоятельная работа* (ОПС). Такой тип обучения предлагается в замену традиционной репродуктивной самостоятельной работе (самостоятельное повторение учебного материала и рассмотренных на занятиях алгоритмов действий, выполнение по ним аналогичных заданий). ОПС предполагает следующие виды самостоятельных работ: познавательно-поисковая самостоятельная работа, предполагающая подготовку докладов, выступлений на практических занятиях, подбор литературы по конкретной проблеме, написание рефератов и др.; творческая самостоятельная работа, к которой можно отнести выполнение специальных творческих и нестандартных заданий.

Задача преподавателя на этапе планирования самостоятельной работы – организовать ее таким образом, чтобы максимально учесть индивидуальные способности каждого обучающегося, развить в нем познавательную потребность и готовность к выполнению самостоятельных работ все более высокого уровня. Слушатели, приступая к изучению тем, должны применить свои навыки работы с библиографическими источниками и рекомендуемой литературой, умение четко формулировать свою собственную точку зрения и навыки ведения научных дискуссий. Все подготовленные и представленные тексты должны являться результатом самостоятельной информационно-

аналитической работы слушателей. На их основе слушатели готовят материалы для выступлений в ходе практических занятий.

Методические указания по подготовке к устному опросу

Самостоятельная работа слушателей включает подготовку к устному опросу на практических занятиях. Для этого слушатель изучает лекции, основную и дополнительную литературу, публикации, информацию из Интернет-ресурсов. Кроме того, изучению должны быть подвергнуты различные источники права, как регламентирующие правоотношения, возникающие в рамках реализации основ римского права, так и отношения, что предопределяют реализацию их, либо следуют за ними.

Тема и вопросы к практическим занятиям по дисциплине доводятся до слушателей заранее. Эффективность подготовки слушателей к устному опросу зависит от качества ознакомления с рекомендованной литературой. Для подготовки к устному опросу слушателю необходимо ознакомиться с материалом, посвященным теме практического занятия, в рекомендованной литературе, записях с лекционного занятия, обратить внимание на усвоение основных понятий дисциплины, выявить неясные вопросы и подобрать дополнительную литературу для их освещения, составить тезисы выступления по отдельным проблемным аспектам. В среднем, подготовка к устному опросу по одному практическому занятию занимает от 2 до 4 часов в зависимости от сложности темы и особенностей организации слушателем своей самостоятельной работы.

Методические указания по подготовке к тестированию

Выполнение тестовых заданий предоставляет слушателям возможность самостоятельно контролировать уровень своих знаний, обнаруживать пробелы в знаниях и принимать меры по их ликвидации. Форма изложения тестовых заданий позволяет закрепить и восстановить в памяти пройденный материал. Для формирования заданий использована как закрытая, так и открытая форма. У слушателя есть возможность выбора правильного ответа или нескольких правильных ответов из числа предложенных вариантов. Для выполнения тестовых заданий слушатели должны изучить лекционный материал по теме, соответствующие разделы учебников, учебных пособий и других источников.

Если какие-то вопросы вынесены преподавателем на самостоятельное изучение, следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Также при подготовке к тестированию следует просмотреть конспект практических занятий и выделить в практические задания, относящиеся к данному разделу. Если задания на какие-то темы не были разобраны на занятиях (или решения которых оказались не понятными), следует обратиться к учебной литературе, рекомендованной преподавателем в качестве источника сведений. Полезно самостоятельно решить несколько типичных заданий по соответствующему разделу.

Методические указания по выполнению практических заданий

Практические занятия проводятся после изучения соответствующих разделов и тем дисциплины.

Целями практических занятий является закрепление теоретических знаний слушателей и приобретение практических навыков в профессиональной сфере деятельности.

Для решения практических заданий слушателю необходимо изучить теоретический материал (лекционный материал, учебную и практическую литературу) по теме практической работы.

При выполнении практических работ необходимым является наличие умения анализировать, сравнивать, обобщать, делать выводы. Решение задачи должно быть аргументированным, ответы на задания представлены полно.

В соответствии с методикой заранее формулируется тема практического занятия, ставятся конкретные цели и задачи, достигаемые в процессе выполнения практического занятия. Приводится литература, необходимая для выполнения практического занятия.

Начинать работу на занятии рекомендуется с ознакомления с кратким теоретическим материалом, касающимся практического занятия. Затем осуществляется контроль понимания обучающимися наиболее общих терминов. Далее следует разбор решения типовой задачи практического занятия. В том случае, если практическое занятие не содержит расчетного задания, а связано с изучением и анализом теоретического материала, необходимо более подробно остановиться на теоретических сведениях и ознакомиться с источниками литературы, необходимыми для выполнения данного практического занятия.

В ходе выполнения расчетных заданий обучающиеся научатся реализовывать последовательность действий при использовании наиболее распространенных методов и делать выводы, вытекающие из полученных расчетов.

Каждое из практических занятий может представлять небольшое законченное исследование одного из теоретических вопросов изучаемой дисциплины.

В конце каждого занятия необходим контроль. Контрольные вопросы должны способствовать более глубокому изучению теоретического курса, связанного с темой практического занятия. Также контрольные вопросы должны помочь в решении поставленных перед учащимися задач и подготовке к сдаче практического занятия.

В общем виде методика проведения практических занятий включает всебя рассмотрение теоретических основ и примера расчета, выдачу многовариантного задания и индивидуальное самостоятельное выполнение обучающимся расчетов. Освоение методики расчета осуществляется во время проведения практических занятий, далее самостоятельно обучающиеся выполняют расчетные работы в соответствии заданиями.

Слушатель последовательно выполняет выданные ему преподавателем задания.

В случае возникновения затруднений, слушатель может обратиться к преподавателю за помощью.

Методические указания по подготовке к промежуточной аттестации в форме зачета

Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета.

Зачеты служат формой проверки успешного выполнения студентами тестов, усвоения учебного материала лекционных занятий и занятий семинарского типа.

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации дисциплины требуется следующее материально-техническое обеспечение:

- для проведения занятий лекционного типа - специальное помещение, оснащенное оборудованием, техническими средствами обучения;
- для проведения занятий семинарского типа - специальное помещение, оснащенное оборудованием, техническими средствами;
- для проведения промежуточной аттестации - специальное помещение, оснащенное оборудованием, техническими средствами обучения;
- для самостоятельной работы обучающихся - специальное помещение, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации.