

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Выборг Александр Александрович  
Должность: Ректор  
Дата подписания: 31.10.2024 13:49:48  
Уникальный программный ключ:  
c3b3b9c625f6c113afa2a2c42baff9e05a38b76e

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования  
«Поволжский государственный университет сервиса» (ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### **Б.1.В.01.03 «Экскурсионный менеджмент»**

Направление подготовки:  
**43.04.03 «Гостиничное дело»**

Направленность (профиль):  
**«Стратегическое управление в сфере туризма и гостеприимства»**

Квалификация выпускника: **магистр**

Рабочая программа дисциплины «Экскурсионный менеджмент» разработана в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования - магистратура по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 15 июня 2017 г. № 558.

Составители:

к.ф.н., доцент

(ученая степень, ученое звание)

Алексеева Н.Д.

(ФИО)

РПД обсуждена на заседании кафедры «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»  
«14» \_\_05\_\_ 2023 г., протокол № 9

Заведующий кафедрой

к.ф.н., доцент

(уч.степень, уч.звание)

Алексеева Н.Д.

(ФИО)

## 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

**1.1. Цель освоения дисциплины:** формирование у обучающихся профессиональных компетенций, необходимых для решения следующих задач профессиональной деятельности.

### 1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине	Основание (ПС) *для профессиональных компетенций
ПК-1. Способен осуществлять планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства	ИПК-1.1. Проводит анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.2. Определяет концепцию и стратегию развития предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.3. Обеспечивает контроль деятельности предприятий сферы туризма и гостеприимства ИПК-1.4. Осуществляет реализацию стратегии развития предприятий сферы туризма и гостеприимства	<b>Знает:</b> принципы экскурсионного менеджмента в условиях роста масштабов и развития производства экскурсионных услуг; основные стадии планирования и внедрения экскурсии <b>Умеет:</b> разрабатывать концепцию экскурсионной деятельности в индустрии гостеприимства; использовать методические приемы экскурсионной услуги и разрабатывать экскурсионный продукт <b>Владет:</b> навыками выполнения работ по подготовке предложений по формированию и совершенствованию гостиничного продукта и обслуживания в соответствии с изменением конъюнктуры рынка; навыками управления технологиями и организации экскурсионных услуг; практическими навыками организационно-управленческой деятельности при проведении экскурсионных мероприятий	33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц  04.005 Экскурсовод (гид)
ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление туристской деятельностью на различных уровнях управления	ИОПК-2.1. Осуществляет стратегическое управление деятельностью организаций сферы туризма и гостеприимства на различных уровнях управления.	<b>Знает:</b> основы стратегического управления; основы статистического моделирования и прогнозирования результатов деятельности туристского предприятия <b>Умеет:</b> формулировать направления стратегического менеджмента и осуществлять контроль за реализацией стратегии деятельности туристских организаций <b>Владет:</b> методиками стратегического и ситуационного анализа и оценки результатов деятельности туристских организаций	

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 1. Дисциплины (модули) программы магистратуры (Б.1.В.01. Профессиональный модуль).

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем и структура дисциплины

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **5 з.е. (180 час.)**, их распределение по видам работ и семестрам представлено в таблице.

<b>Виды учебных занятий и работы обучающихся</b>	<b>Трудоёмкость, час</b>
<b>Общая трудоёмкость дисциплины, час</b>	<b>108</b>
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий (всего), в т.ч.:</b>	<b>44 / 16</b>
занятия лекционного типа (лекции)	20 / 6
занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, коллоквиумы и иные аналогичные занятия)	24 / 10
<b>Самостоятельная работа всего, в т.ч.:</b>	<b>109 / 155</b>
Самподготовка по темам (разделам) дисциплины	73 / 119
Выполнение курсового проекта /курсовой работы	36 / 36
<b>Контроль (часы на экзамен)</b>	<b>27 / 9</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>Экзамен/ Защита КР</b>

Примечание: *-/- объем часов соответственно для очной, очно-заочной, форм обучения*

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

В процессе освоения дисциплины может применяться электронное обучение и дистанционные образовательные технологии.

В процессе освоения дисциплины обучающиеся обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде и электронно-библиотечным системам.

## 3.1. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Планируемые результаты освоения: код формируемой компетенции и индикаторы достижения компетенций	Наименование разделов, тем	Виды учебной работы			Формы текущего контроля (наименование оценочного средства)
		Контактная работа		Самостоятельная работа, час	
		Лекции, час	Практические занятия, час		
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4) ОПК-2 (ИОПК 2.1)	<b>Тема 1. Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности</b> Содержание лекции: 1. Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности. 2. Цель и задачи экскурсионного менеджмента. 3. Организации, занимающиеся экскурсионным обслуживанием населения.	2 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 1 Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			16 / 20	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4) ОПК-2 (ИОПК 2.1)	<b>Тема 2. Деятельность менеджера и его задачи. Профессиональные требования к менеджеру</b> Содержание лекции: 1. Сущность понятия «менеджер». 2. Основные требования, предъявляемые к менеджеру организации.	4 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 2. Деятельность менеджера и его задачи. Профессиональные требования к менеджеру гостиничного комплекса		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			14 / 20	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4) ОПК-2 (ИОПК 2.1)	<b>Тема 3. Основные функции внутрифирменного управления.</b> Содержание лекции: 1. Понятие внутрифирменного управления 2. Важнейшие функции внутрифирменного управления.	4 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 3. Основные функции внутрифирменного управления.		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			14 / 20	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4) ОПК-2 (ИОПК 2.1)	<b>Тема 4. Маркетинг как функция управления и исходный этап планирования</b> Содержание лекции: 1. Маркетинг как функция управления. 2. Основные этапы маркетингового планирования. 3. Стратегическое и оперативное планирование. 4. Бюджет маркетинга.	4 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 4 Маркетинг как функция управления и исходный этап планирования		4 / 2		
	Самостоятельная работа.			15 / 20	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4) ОПК-2 (ИОПК 2.1)	<b>Тема 5. Организационная структура экскурсионной фирмы.</b> Содержание лекции: 1. Организационная функция управления, ее сущность. 2. Требования к организационной	2 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение

	структуре. 3. Звенья (отделы) и уровни (ступени) структуры управления. 4. Связи (горизонтальные и вертикальные) структуры управления				
	Практическое занятие № 5 Организационная структура экскурсионной фирмы.		4 / 1		
	Самостоятельная работа.			10 / 20	
ПК-1 (ИПК 1.1-1.4) ОПК-2 (ИОПК 2.1)	<b>Тема 6. Разработка экскурсионных услуг</b> Содержание лекции: 1. Методы экскурсионного менеджмента. 2. Методика разработки и проведения экскурсии	4 / 1			Собеседование. Доклад/сообщение
	Практическое занятие № 6 Разработка экскурсионных услуг		4 / 4		
	Самостоятельная работа.			10 / 19	
	<b>Выполнение курсового проекта /курсовой работы</b>			36/36	
	<b>ИТОГО</b>	<b>20 / 6</b>	<b>24 / 10</b>	<b>109 / 155</b>	

Примечание: -/- объем часов соответственно для очной и заочной форм обучения

## **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **4.1. Общие методические рекомендации по освоению дисциплины, образовательные технологии**

Дисциплина реализуется посредством проведения контактной работы с обучающимися (включая проведение текущего контроля успеваемости), самостоятельной работы обучающихся и промежуточной аттестации.

При проведении учебных занятий по дисциплине обеспечивается развитие у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств (включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий, ролевых игр, тренингов, анализ ситуаций и имитационных моделей, преподавание дисциплины в форме курса, составленного на основе результатов научных исследований, проводимых университетом, в том числе с учетом региональных особенностей профессиональной деятельности выпускников и потребностей работодателей).

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов **образовательных технологий**:

- балльно-рейтинговая технология оценивания;
- электронное обучение;
- решение кейсовых заданий;
- информационные технологии: Google-документы, анализ данных Excel.

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

### **4.2. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на занятиях лекционного типа**

Лекционный курс предполагает систематизированное изложение основных вопросов тематического плана. В ходе лекционных занятий раскрываются базовые вопросы в рамках каждой темы дисциплины. Обозначаются ключевые аспекты тем, а также делаются акценты на наиболее сложные и важные положения изучаемого материала.

Лекционные занятия проводятся в поточной аудитории с применением мультимедийного проектора в виде учебной презентации или в ЭИОС университета.

В ходе лекционных занятий рекомендуется конспектирование учебного материала. Возможно ведение конспекта лекций в виде интеллект-карт.

Отдельные темы предлагаются для самостоятельного изучения (конспектируются).

Материалы лекций являются опорной основой для подготовки обучающихся к практическим занятиям и выполнения заданий самостоятельной работы, в том числе написания курсовой работы, а также к мероприятиям текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине.

### **4.3. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины на практических занятиях**

Практические (семинарские) занятия представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы. Основной формой проведения семинаров и практических занятий является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

Практические (семинарские) занятия обучающихся обеспечивают:

- проверку и уточнение знаний, полученных на лекциях;
- получение умений и навыков составления докладов и сообщений, обсуждения вопросов по учебному материалу дисциплины;

- подведение итогов занятий по рейтинговой системе, согласно технологической карте дисциплины.

Практические занятия организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: подготовку сообщений (презентаций, докладов) по темам 1-6.

#### **4.4. Методические указания по самостоятельной работе обучающихся**

Самостоятельная работа обеспечивает подготовку обучающегося к аудиторным занятиям и мероприятиям текущего контроля и промежуточной аттестации по изучаемой дисциплине. Результаты этой подготовки проявляются в активности обучающегося на занятиях и в качестве выполненных практических заданий и других форм текущего контроля.

Самостоятельная работа студентов включает:

1. Изучение учебной литературы по курсу.
2. Подготовку рефератов, докладов и сообщений.
3. Работу с ресурсами Интернет (Федеральная служба государственной статистики: <http://www.gks.ru/>).

4. Подготовку к тестированию по темам курса.

5. Ознакомление с материалами заданий.

6. Изучение практических материалов деятельности предприятий.

7. Подготовку к промежуточной аттестации по курсу «Экскурсионный менеджмент»

При выполнении заданий для самостоятельной работы рекомендуется проработка материалов лекций по каждой пройденной теме, а также изучение рекомендуемой литературы.

Для обучающихся по заочной форме обучения самостоятельная работа является основным видом учебной деятельности.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный учебный курс, созданный в ЭИОС университета <http://sdo.tolgas.ru/>

#### **4.5. Методические указания для выполнения курсовой работы**

Курсовая работа по дисциплине «Экскурсионный менеджмент» предусмотрена учебным планом в 2 семестре для студентов очной формы обучения и заочной формы обучения. Выполнение курсовой работы способствует лучшему освоению обучающимися учебного материала, формирует практический опыт и умения по изучаемой дисциплине, способствует формированию у обучающихся готовности к самостоятельной профессиональной деятельности, является этапом к выполнению выпускной квалификационной работы.

##### *Цели и задачи курсовой работы*

Написание курсовой работы преследует две цели: учебную и исследовательскую. Первая заключается в том, что автор работы должен показать широкое и полное усвоение соответствующего учебного материала, овладеть навыками самостоятельной работы с литературой по выбранной теме. Вторая состоит в том, что студенты должны овладеть приемами подбора, систематизации и правильного использования библиографического материала и на его основе провести анализ конкретных социально-экономических процессов.

Курсовые работы по дисциплине условно можно разделить на два типа: теоретические и практические. Защита курсовой работы осуществляется в период зачетно-экзаменационной сессии. Курсовая работа и диск с ее электронной версией хранятся в архиве кафедры.

##### *Выбор темы курсовой работы*

Курсовая работа в значительной степени характеризует способность студента самостоятельно работать со специальной, научной литературой, что очень важно для дальнейшей профессиональной деятельности. Курсовая работа представляет собой научно-исследовательскую работу по одной из изученных тем дисциплины. Студент может воспользоваться правом выбора из предложенных преподавателем перечня тем (направлений) исследования. В этом случае студент руководствуется индивидуальной, личной потребностью в

более глубоком изучении материалов, а также наличием литературных источников, научных публикаций по выбранному направлению.

*Организация, выполнение и руководство курсовой работой*

Процесс выполнения курсовой работы студентами состоит из следующих этапов: 1) выбор темы исследования; 2) подготовка в течение недели плана курсовой работы и согласование его с преподавателем дисциплины; 3) подбор научной литературы и сбор эмпирического материала по теме исследования – 3 недели; 4) написание введения и теоретической части курсовой работы, сдача в электронном виде подготовленного текста преподавателю – 1 месяц; 5) проверка преподавателем введения и теоретической части курсовой работы – 1 неделя; 6) доработка студентом в случае необходимости введения и теоретической части курсовой работы, повторная их сдача на проверку преподавателю – 1 неделя; 7) написание практической части и заключения курсовой работы, сдача в электронном виде подготовленного текста преподавателю – 1 месяц; 8) проверка преподавателем практической части и заключения курсовой работы – 1 неделя; 9) доработка студентом в случае необходимости практической части и заключения курсовой работы, повторная их сдача на проверку преподавателю – 1 неделя; 10) оформление списка литературы и согласование его с преподавателем – 5 дней; 11) доработка в случае необходимости всех разделов курсовой работы, ее сдача в распечатанном и электронном виде на диске CD-R/CD-RW на кафедру для проверки преподавателем.

Курсовая работа обязательно проверяется преподавателем в программе Антиплагиат на предмет заимствований. Оригинальность текста данной работы должна составлять не менее 80%.

*Структура курсовой работы*

Курсовая работа состоит из титульного листа, оформленного в соответствии с требованиями кафедры, содержания работы, введения (характеризующего актуальность, объект, предмет, цель, задачи и структуру работы), теоретической и практической частей, заключения, списка литературы и приложения. Курсовая работа должна с логической последовательностью, в четкой и развернутой форме раскрыть тему, решать поставленные задачи, содержать методику исследования, описание полученных результатов, анализ литературы.

*Методические указания по выполнению основных разделов курсовой работы*

В теоретической части работы необходимо изучить литературу по проблеме (не менее 20 источников), дать определения основным терминам, используемым в работе. Вывод первой главы должен содержать краткое резюме анализируемой проблемы и параметры для исследовательской (практической) второй части работы. Нельзя приступать к написанию второй главы работы, не определившись с параметрами исследования. Объем главы – 10-12 страниц (включая вывод).

Практическая часть работы должна отражать результаты исследования (в виде списка или графиков), комментарии к результатам исследования (обширные аналитические выкладки). Данная часть работы должна занимать не более 13 страниц (включая вывод). В конце второй главы идет вывод, который обобщает результаты исследования – 0,5 страницы. В заключении работы студент пишет о том, достиг ли он цели, то есть удалось ли описать/изучить исследуемый эмпирический материал. Анализируются основные выводы работы, дается оценка полученного результата, намечаются перспективы дальнейших исследований.

*Эмпирический материал.* Прежде, чем приступить к написанию курсовой работы, необходимо выбрать источник эмпирического (опытного) материала и обсудить его с преподавателем. У каждой темы свой источник. Это может быть журнал (то есть подшивка номеров), может быть коллектив сотрудников. Главное, что следует осознать: курсовая работа – это исследование, то есть в ней обязательно должно быть то, что исследуется (объект исследования). Также должен быть ясен предмет исследования – то, что изучается в объекте.

Эмпирический материал должен быть собран до того, как исследователь приступает к анализу. Студент подходит к преподавателю для обсуждения содержания первой и второй глав уже после того, как соберет необходимое количество эмпирического материала (газетных вырезок, копий страниц сайтов, записей интервью, заполненных анкет и др.).

Эмпирический материал впоследствии составляет Приложение к курсовой работе и должен соответствовать требованию репрезентативности. Репрезентативность, то есть достаточность материалов, достигается необходимым или достаточным количеством вырезок, копий, интервью, анкет. Нельзя провести исследование и делать выводы на основании 3-х или 5-ти вырезок, копий, интервью, анкет. Эмпирический материал должен собираться не менее 3-х недель и содержать в себе минимум 20 единиц.

Список литературы должен содержать не менее 20 источников. Ссылки в тексте курсовой работы на использованные источники обязательны.

#### *Требования к оформлению курсовой работы*

Текст курсовой работы подготавливается на бумажном и электронном носителях в формате MS Word версии 2003. Формат страницы: А4 (210×297 мм). Поля: 2 см – со всех сторон. Шрифт: размер (кегель) – 12; интервал – 1,5; тип – Times New Roman; выравнивание по ширине; абзацный отступ – 1 см. Каждый новый раздел (глава) начинается с новой страницы.

При подготовке библиографических списков необходимо строго руководствоваться положениями ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»; при оформлении сносок ГОСТ 7.0.5-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

#### *Порядок сдачи и защиты курсовой работы*

Курсовая работа сдается студентами очной и заочной форм обучения на кафедру для проверки за три недели до начала зачетно-экзаменационной сессии. Студенты, изучающие дисциплину «Технологии продвижения и продаж туристского и экскурсионного продукта» с применением дистанционных образовательных технологий, сдают курсовые работы через СДО MOODLE – <http://sdo.tolgas.ru/> за месяц до начала зачетно-экзаменационной сессии.

Сдача и защита курсовой работы являются допуском к зачетно-экзаменационной сессии.

Курсовая работа защищается студентом в специально установленный расписанием день перед преподавателем и сокурсниками. Студент готовит по проведенному исследованию доклад, раскрывающий актуальность, цель, задачи, основное содержание работы. Время выступления обучающегося с докладом составляет 5-7 минут. Для иллюстрации ряда положений курсовой работы студент может подготовить презентацию в программе MS PowerPoint2003. После выступления студенту задаются вопросы по теме его исследования. На основе качества написанного, выступления с докладом и умения отвечать на вопросы по теме курсовой работы студенту выставляется соответствующая оценка: «отлично», если студент подготовил качественную и оригинальную работу, хорошо структурированный доклад, дал исчерпывающие ответы на все вопросы преподавателя и аудитории; «хорошо», если студент подготовил оригинальную работу, доклад, ответил на 70% вопросов преподавателя и аудитории; «удовлетворительно», если студент подготовил работу с незначительными недочетами, доклад, ответил на 50% вопросов преподавателя и аудитории; «неудовлетворительно», если студент подготовил работу со значительными недочетами..

### **Примерная тематика курсовых работ**

1. Способы повышения эффективности деятельности туристско-экскурсионной фирмы
2. Формирование имиджа туристско-экскурсионной фирмы.
3. Повышение эффективности выставочной деятельности в туризме.
4. Развитие инфраструктуры туризма (на примере одной из областей).
5. Значение и эффективность использования музеев в туристско-экскурсионных программах для различных категорий туристов.
6. Роль историко-архитектурных памятников христианской культуры в развитии религиозного туризма и экскурсий.
7. Использование культурно-исторического наследия Российской империи в разработке специализированных туров и экскурсий
8. Маркетинг в деятельности экскурсионной фирмы (на примере).
9. Государственное регулирование туристической деятельности и совершенствование нормативной правовой базы в сфере туризма Российской Федерации.

10. Интерактивно-анимационные театрализованные программы в рамках экскурсионных туров.
11. Анимационные программы как часть новой экскурсионной методики.
12. Перспективы и направления религиозного туризма экскурсионно-познавательной направленности.
13. Современные SPA-технологии в рекреационно-оздоровительном туризме.
14. Состояние и перспективы развития круизного туризма в мире.
15. Роль ООН, ЮНЕСКО и Всемирной туристской организации в международной туристской политике.
16. Профессиональная этика работника турбизнеса как основа положительного имиджа туристского предприятия.
17. Особенности и этапы разработки программы обслуживания туристов.
18. Характеристика, назначение и роль рекламных туров в достижении целей деятельности туристского предприятия.
19. Характеристика и тенденции развития мирового гостиничного комплекса.
20. Особенности и актуальные проблемы организации туров в страны Шенгенского соглашения.
21. Личные продажи как способ продвижения товара на рынок.
22. Роль публичных рилейшнз в коммуникационной политике туристского предприятия.
23. Сравнительный анализ эффективности каналов сбыта в туризме.
24. Использование технологий РК и рекламы в продвижении новых туристских маршрутов (на примере фирмы).
25. Выбор целевого рынка туристической фирмы и пути его расширения.
26. Рекламная кампания туристского предприятия и пути повышения ее эффективности.
27. Исследование туристского продукта (на примере турфирмы).
28. Сбытовая политика фирмы (на примере турфирмы).
29. Динамика спроса и предложения на белорусском туристическом рынке.
30. Информационные технологии в управлении туристским бизнесом.
31. Маркетинговое исследование конкуренции на рынке туристических услуг.
32. Значение туристических выставок как формы продвижения туристского продукта
33. Экономический и социокультурный эффект от туризма.
34. Механизм взаимодействия туристского бизнеса и окружающей среды.
35. Анализ конкурентоспособности (на примере турфирмы или турпродукта).
36. Поведение туриста и классификация спроса на турпродукт.
37. Роль цен, тарифов, льгот, компенсаций в регулировании национально туристического рынка.
38. Современные методы продвижения турпродукта.
39. Оценка рекреационных ресурсов местности в экологическом туризме.
40. Анимационные программы для туристов на круизных лайнерах.
41. Развитие форм анимационной работы с разными возрастными, группам отдыхающих.
42. Характеристика и экономическое значение различных типологий туристов как потребителей туристского продукта.
43. Роль и значение экологического туризма в сохранении целостности экосистем.
44. Характеристика, значение и потенциал образовательного туризма в мире и Российской Федерации
45. Особо охраняемые природные территории как ресурс оздоровительного туризма.
46. Характеристика и перспективы системы владения клубным отдыхом (таймшер).

## 5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Вся литература, включенная в данный перечень, представлена в виде электронных ресурсов в электронной библиотеке университета (ЭБС). Литература, используемая в печатном виде, представлена в научной библиотеке университета в объеме не менее 0,25 экземпляров на одного обучающегося.

#### Основная литература

1. Баринов, В. А. Организационное проектирование [Электронный ресурс] : учеб. : учеб. пособие для слушателей образоват. учреждений по прогр. МВА и др. прогр. подгот. упр. кадров / В. А. Баринов ; Ин-т экономики и финансов "Синергия". - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2015. - 384 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=492911>.
2. Баумгартен, Л. В. Стандарты качества проведения экскурсий [Текст] : учеб. пособие / Л. В. Баумгартен. - М. : Вузов. учеб. [и др.], 2015. - 96 с. : ил., табл.
3. Герчикова, И. Н. Менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. для студентов вузов по специальностям экономики и управления / И. Н. Герчикова. - 4-е изд., перераб. и доп. - Документ Bookread2. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 512 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=872924>.
4. Егоршин, А. П. Эффективный менеджмент организации [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов по направлениям подгот. 38.04.02 "Менеджмент", 38.04.03 "Упр. персоналом", 38.04.01 "Экономика" (квалификация (степень) "магистр") / А. П. Егоршин. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2018. - 387 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=939606>.

#### Дополнительная литература

5. Джум, Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме [Электронный ресурс] : учеб. пособие для студентов вузов по направлению подгот. 100100.62 "Сервис" / Т. А. Джум, С. А. Ольшанская. - Документ Bookread2. - М. : Магистр [и др.], 2015. - 366 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=478441>.
6. Ильина, Е. Н. Туроперейтинг: организация деятельности [Текст] : учеб. для вузов турист. профиля / Е. Н. Ильина ; Рос. междунар. акад. туризма. - М. : Финансы и статистика, 2005. - 251 с.
7. Менеджмент туризма: Туризм как объект управления [Текст] : учеб. для вузов / Н. И. Волошин [и др.] ; Рос. междунар. акад. туризма ; редкол. В. А. Квартальнов [и др.]. - М. : Финансы и статистика, 2004. - 301 с. : ил. - (Менеджмент туризма)
8. Менеджмент: традиционные и современные модели [Электронный ресурс] : справ. пособие / В. В. Филатов [и др.] ; под ред. В. В. Князева и Д. С. Петросяна. - Документ Bookread2. - М. : ИНФРА-М, 2017. - 475 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=563587>
9. Палаткина, Г. В. Молодежный туризм [Текст] : учеб. пособие по специальности "Орг. работы с молодежью" / Г. В. Палаткина. - М. [и др.] : КноРус [и др.], 2016. - 206 с. : ил. - Библиогр. в конце разд. - Прил..
10. Развитие потенциала сотрудников. Профессиональные компетенции, лидерство, коммуникации [Электронный ресурс] / С. В. Иванова [и др.]. - 5-е изд. - Документ Bookread2. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 278 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=917619>

### 5.2. Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы, интернет-ресурсы

1. eLIBRARY.RU : научная электронная библиотека : сайт. – Москва, 2000 - . - URL: <https://elibrary.ru> (дата обращения: 03.12.2021). – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст: электронный.

2. КонсультантПлюс : справочная правовая система : сайт / ЗАО «КонсультантПлюс». – Москва, 1992 - . - URL: <http://www.consultant.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Текст : электронный.
3. Университетская информационная система Россия [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru/>. – Загл. с экрана.
4. Федеральная служба государственной статистики : сайт. - Москва, 1999 - . - URL: <http://www.gks.ru/> (дата обращения: 03.12.2021). - Текст: электронный.
5. Электронная библиотечная система Поволжского государственного университета сервиса : сайт / ФГБОУ ВО «ПВГУС». – Тольятти, 2010 - . - URL. : <http://elib.tolgas.ru> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
6. Электронно-библиотечная система Znanium.com : сайт / ООО "ЗНАНИУМ". – Москва, 2011 - . - URL: <https://znanium.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.
7. Электронно-библиотечная система Лань : сайт / ООО "ЭБС ЛАНЬ". - Москва, 2011 - . - URL: <https://e.lanbook.com/> (дата обращения 03.12.2021). - Режим доступа: для авториз. пользователей. - Текст : электронный.

### 5.3. Программное обеспечение

Информационное обеспечение учебного процесса по дисциплине осуществляется с использованием следующего программного обеспечения (лицензионного и свободно распространяемого), в том числе отечественного производства:

№ п/п	Наименование	Условия доступа
1	Microsoft Windows	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
2	Microsoft Office	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
3	КонсультантПлюс	из внутренней сети университета (лицензионный договор)
4	СДО MOODLE	из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет (лицензионный договор)

## 6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения.

**Занятия лекционного типа.** Учебные аудитории для занятий лекционного типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук), учебно-наглядные пособия (презентации по темам лекций), обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие данной программе дисциплины.

**Занятия семинарского типа.** Учебные аудитории для занятий семинарского типа укомплектованы мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации (стационарные или переносные наборы демонстрационного оборудования (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

**Промежуточная аттестация.** Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются компьютерные классы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета и/или учебные аудитории, укомплектованные мебелью и техническими средствами обучения.

**Самостоятельная работа.** Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступом к электронной информационно-образовательной среде университета. Для организации самостоятельной работы обучающихся используются:

компьютерные классы университета;

библиотека (медиазал), имеющая места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и сети Интернет.

**Электронная информационно-образовательная среда университета (ЭИОС).** Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде университета (ЭИОС) <http://sdo.tolgas.ru/> из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", как на территории университета, так и вне ее.

ЭИОС университета обеспечивает:

доступ к учебным планам, рабочим программам дисциплин (модулей), программам практик, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам, указанным в рабочих программах дисциплин (модулей), программах практик;

формирование электронного портфолио обучающегося, в том числе сохранение его работ и оценок за эти работы.

В случае реализации образовательной программы с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий ЭИОС дополнительно обеспечивает:

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения образовательной программы;

проведение учебных занятий, процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети "Интернет".

## **7. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ОБУЧЕНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ И ИНВАЛИДОВ**

При необходимости рабочая программа дисциплины может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого требуется заявление студента (его законного представителя) и заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК).

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) а для инвалидов также в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, могут предлагаться следующие варианты восприятия учебной информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей, в том числе с применением электронного обучения и дистанционных технологий:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

## 8. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ (ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ) ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

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

Для оценки знаний, умений, навыков и уровня сформированности компетенции по дисциплине применяется балльно-рейтинговая система контроля и оценки успеваемости студентов. В основу балльно-рейтинговой системы положены принципы, в соответствии с которыми формирование рейтинга студента осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости. Максимальное количество баллов в семестре – 100.

#### Шкала оценки результатов освоения дисциплины, сформированности результатов обучения

Форма проведения промежуточной аттестации	Шкалы оценки уровня сформированности результатов обучения		Шкала оценки уровня освоения дисциплины		
	Уровневая шкала оценки компетенций	100 балльная шкала, %	100 балльная шкала, %	5-балльная шкала, дифференцированная оценка/балл	недифференцированная оценка
Экзамен Курсовая работа	допороговый	ниже 61	ниже 61	«неудовлетворительно» / 2	не зачтено
	пороговый	61-85,9	61-69,9	«удовлетворительно» / 3	зачтено
			70-85,9	«хорошо» / 4	зачтено
	повышенный	86-100	86-100	«отлично» / 5	зачтено

По итогам текущей успеваемости студенту может быть выставлена оценка по промежуточной аттестации в соответствии с набранными за семестр баллами (по накопительному рейтингу). Студентам, набравшим в ходе текущего контроля успеваемости по дисциплине от 61 до 100 баллов и выполнившим все обязательные виды запланированных учебных занятий, по решению преподавателя без прохождения промежуточной аттестации выставляется оценка в соответствии со шкалой оценки результатов освоения дисциплины.

**Результат обучения считается сформированным (повышенный уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний, использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 86 до 100, что соответствует повышенному уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается сформированным (пороговый уровень),** если теоретическое содержание курса освоено полностью; при устных собеседованиях студент последовательно, четко и логически стройно излагает учебный материал; справляется с задачами, вопросами и другими видами заданий, требующих применения знаний; все предусмотренные рабочей учебной программой задания выполнены в соответствии с установленными требованиями, студент способен анализировать полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий, качество их выполнения оценено числом баллов от 61 до 85,9, что соответствует пороговому уровню сформированности результатов обучения.

**Результат обучения считается несформированным,** если студент при выполнении заданий не демонстрирует знаний учебного материала, допускает ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет задания, не демонстрирует необходимых умений, качество выполненных заданий не соответствует установленным требованиям, качество их выполнения оценено числом баллов ниже 61, что соответствует допороговому уровню.

### Формы текущего контроля успеваемости

Формы текущего контроля	Количество контрольных точек	Количество баллов за 1 контр. точку	Макс. возм. кол-во баллов
Активная работа на практическом занятии (собеседование)	6	3	18
Подготовка доклада	1	5	5
Подготовка сообщений	4	3	12
Подготовка выступления на научно-практической конференции (написание научной статьи)	1	25	25
Выполнение задания в рамках дисциплины	1	10	10
Тестирование по курсу	2	10	20
Творческий рейтинг (написание реферата)	1	10	10
<b>Итого по дисциплине</b>			<b>100 баллов</b>

Система оценивания представлена в электронном учебном курсе по дисциплине <http://sdo.tolgas.ru/>.

## 8.2. Типовые контрольные задания или иные материалы для ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ

### 8.2.1. Типовые задания к практическим (семинарским) занятиям

#### Практическое занятие № 1. Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности

1. Экскурсионные фирмы на рынке международного туризма.
2. Структура экскурсионной фирмы.
3. Деятельность экскурсионных предприятий и экскурсионных отделов турфирм: маркетинговая деятельность, разработка экскурсий, расчет стоимости экскурсий, заключение договоров с предприятиями, предоставляющими услуги экскурсантам и туристам (транспортные предприятия, музеи, предприятия питания и пр.).

#### Практическое занятие № 2. Деятельность менеджера и его задачи. Профессиональные требования к менеджеру

1. Самоорганизация труда менеджера.
2. Планирование времени, классификация задач.
3. Карта профессиональных качеств менеджера экскурсионной компании.
4. Основные правила экономии рабочего времени.
5. Необходимость и техника принятия решений.
6. Постановка проблемы и выявление альтернатив.
7. Выбор оптимального варианта.
8. Реализация решения и контроль результатов.

#### Практическое занятие № 3. Основные функции внутрифирменного управления

1. Цель и задачи экскурсионного менеджмента.
2. Рынки, как источники внешних условий для принятия внутрифирменных управленческих решений.

#### Практическое занятие № 4. Маркетинг как функция управления и исходный этап планирования

1. Особенности планирования экскурсионного менеджмента.
2. Изучение маркетинговой среды предприятия
3. Проведение маркетингового исследования и принятие решения.

#### Практическое занятие № 5. Организационная структура экскурсионной фирмы

1. Организационная функция управления, ее сущность.

2. Требования к организационной структуре.
3. Звенья (отделы) и уровни (ступени) структуры управления.
4. Связи (горизонтальные и вертикальные) структуры управления

### **Практическое занятие № 6. Разработка экскурсионных услуг**

1. Государственные стандарты, регламентирующие экскурсионную деятельность.
2. Основные ступени подготовки новых экскурсионных услуг.
3. Этапы подготовки экскурсии.

### **Типовые вопросы для собеседования по всем темам**

1. Охарактеризуйте основные этапы развития экскурсионной деятельности.
2. Расскажите о возникновении экскурсионного дела в России
3. Дайте определение понятиям: «экскурсовод», «экскурсоводческое мастерство», «профессиональное мастерство экскурсовода»
4. Классификация экскурсий. Обзорные и тематические экскурсии
5. Процесс разработки новой экскурсии. Внеречевые средства общения. Классификация жестов. Виды внеречевого общения в процессе экскурсии
6. Процесс постановки экскурсионных целей и задач. Этапы процесса Эстетическое воспитание в процессе экскурсии.
7. Понятийный аппарат науки эстетики. Эстетическая функция экскурсии.

### **Типовые темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий/проектов**

1. Разработка карты профессионального мастерства менеджера экскурсионной компании.
2. Анализ организационной структуры экскурсионной фирмы.
3. Построение схем организационных структур экскурсионных предприятий (на конкретных примерах).
4. Разработка новой экскурсионной программы согласно этапов.
5. Разработка текста экскурсии (по согласованию с преподавателем).

### **Типовые тестовые задания**

1. К признакам экскурсий относятся:

- а) идейность;
- б) доступность;
- в) показ экскурсионных объектов;
- г) убедительность;
- д) доходчивость.

2. При выборе темы экскурсии важными параметрами являются:

- а) знакомство с будущими экскурсантами;
- б) наличие у предприятия различных видов транспорта;
- в) потенциальный спрос на те или иные виды экскурсий;
- г) сезонность.

3. В экскурсионной практике используются следующие виды текстов:

- а) рекламный;
- б) контрольный;
- в) биографический;
- г) лицензионный;
- д) фирменный.

4. Жесты экскурсовода должны быть обусловлены реальной ситуацией, под которой понимается:

- а) совокупность экскурсионных объектов, на которые необходимо направить внимание экскурсантов;
- б) передача информации экскурсоводом посредством жестов;

в) совпадение слова и жеста.

5. Экскурсионное обслуживание определяется местом проведения экскурсии, которое должно рассматриваться как:

- а) часть туризма (экскурсия-концерт, экскурсия-спектакль, экскурсия-консультация);
- б) самостоятельная форма обучения (туристический поход, туристический маршрут, путешествие);
- в) возможность оздоровления и отдыха (пребывание в доме отдыха, пансионате, санатории);
- г) форма воспитания (кемпинг, гостиница, туристическая база).

6. К направлениям совершенствования профессионального мастерства экскурсовода относятся:

- а) систематизация;
- б) композиционность;
- в) экскурсионность;
- г) специализация.

7. К разработке новых тем экскурсий могут привлекаться:

- а) учащиеся лицеев;
- б) политики;
- в) воспитатели детских дошкольных учреждений;
- г) работники библиотек.

8. По месту проведения различают следующие виды экскурсии:

- а) тематические;
- б) единичные;
- в) производственные;
- г) транспортные.

9. В практике подготовки экскурсионных текстов используются следующие источники информации:

- а) научная литература;
- б) архивные документы;
- в) эпистолярные и мемуарные источники;
- г) воспоминания свидетелей и очевидцев событий;
- д) рекламная продукция.

10. Использование индивидуального текста основывается:

- а) на развернутом плане проведения экскурсии;
- б) спецэффектах;
- в) карточках с фрагментами индивидуального текста;
- г) рекламных мероприятиях.

11. Экскурсия выполняет следующие функции:

- а) научную;
- б) психологическую;
- в) коммерческую;
- г) специализированную.

### **Темы докладов и сообщений**

1. Экскурсионные фирмы на рынке туристских услуг.
2. Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности.
3. Деятельность менеджера и его задачи.
4. Цели и задачи экскурсионного менеджмента.
5. Организационная структура экскурсионной фирмы.
6. Разработка экскурсионных услуг.
7. Функция контроля в экономическом механизме экскурсионного менеджмента.
8. Оценка эффективности экскурсионного менеджмента.
9. Профессиональные требования к менеджеру.
10. Инновации в экскурсионном менеджменте

### **Темы рефератов (по всем темам)**

1. Характеристика этапов разработки целевых комплексных программ.
2. Сущность и задачи стратегического планирования.
3. Типология стратегического планирования.
4. Цели и миссия организации.
5. Стратегия: понятие, типы.
6. Оценка и анализ внутренней и внешней среды предприятия.
7. Стратегии развития предприятий туристской индустрии
8. Понятие бизнес-плана и значение в современных условиях.
9. Структура бизнес-плана.
10. Организация процесса бизнес - планирования: характеристика основных его этапов.
11. Реализация и контроль за выполнением бизнес-плана
12. Сущность и содержание финансового планирования, его значение в деятельности туристских предприятий.
13. Долгосрочное и краткосрочное финансовое планирование.
14. Особенности планирования туризма как комплексной системы.
15. Функции регионального планирования туризма.
16. Планирование устойчивого развития туризма.
17. Этапы регионального планирования: подготовка исследования, определение задач, анализ и синтез, разработка политики и структурного плана, выполнение и контроль.
18. Финансирование развития туризма: потребности, источники.

### **8.3. Типовые контрольные задания или иные материалы для проведения ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ**

Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине: экзамен (по результатам накопительного рейтинга или в форме компьютерного тестирования).

Устно-письменная форма по билетам предполагается, как правило, для сдачи академической задолженности.

**Защита курсовой работы.** Результаты защиты курсовой работы выставляются по пятибалльной системе оценивания ("отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно") с обязательным проставлением количества баллов, набранных в соответствии с балльно-рейтинговой системой (по столбальной шкале).

#### **Перечень вопросов к защите курсовой работы**

(ПК-1: ИПК-1.1, ИПК-1.2, ИПК-1.3, ИПК-1.4; ОПК-2: ИОПК-2.1.):

1. Актуальность темы исследования.
2. Цель и задачи курсовой работы.
3. На основе каких публикаций строится данное исследование?
4. Какова структура курсовой работы?
5. Какие выводы можно сделать по теоретической части работы?
6. Какие выводы можно сделать по практической части работы?
7. Каковы результаты исследования?
8. Практическая значимость проведенного исследования.

#### **Перечень вопросов и заданий для подготовки к экзамену**

(ПК-1: ИПК-1.1, ИПК-1.2, ИПК-1.3, ИПК-1.4; ОПК-2: ИОПК-2.1.):

1. Понятие «экскурсионный менеджмент» как система форм и методов управления в экскурсионной сфере деятельности.
2. Цели и задачи экскурсионного менеджмента.
3. Функции экскурсионного менеджмента.
4. Методы экскурсионного менеджмента: сущность понятия и классификация.
5. Критерии, определяющие понятие «туризм». Виды познавательного туризма.

6. Признаки экскурсии и современная трансформация функций экскурсии.
7. Экскурсионные объекты: типология и методы оценки.
8. Современные тенденции развития туристского рынка.
9. Система управления туризмом. Основные факторы, влияющие на туризм.
10. Инновации на рынке экскурсионных услуг: зарубежный и национальный опыт.
11. Виды туристско-экскурсионных предприятий, их задачи и функции.
12. Организационно-управленческая структура экскурсионной фирмы.
13. Понятие «туристский продукт» и его структура.
14. Роль экскурсионных услуг в структуре туристского продукта.
15. Формирование туристского продукта. Виды туров.
16. Структура и специфичность экскурсионного продукта. 23. Отличительные особенности экскурсионных услуг.
17. Требования, предъявляемые к экскурсионному продукту.
18. Стадии разработки экскурсионного продукта.
19. Жизненный цикл экскурсионного продукта.
20. Экскурсия как продукт туризма. Экскурсионные программы обслуживания.
21. Методы маркетинговых исследований спроса в экскурсионном туризме.
22. Характеристика основных сегментов спроса в познавательном туризме.
23. Развитие экскурсионного продукта с учетом теории поколений.
24. Технология разработки нового экскурсионного тура.
25. Программа и маршрут экскурсионного тура. Принципы построения.
26. Плановая калькуляция стоимости экскурсионного тура.
27. Система маркетинговых коммуникаций в экскурсионном туризме.
28. Дифференцированный подход в работе с потребителем экскурсионных услуг.
29. Особенности и задачи планирования деятельности экскурсионной фирмы.
30. Профессиональные требования к менеджеру экскурсионной фирмы.
31. Сущность рыночного планирования.
32. Место планирования в системе управления предприятием.
33. Основы методологии планирования.
34. Соотношение плана и рынка в тектологической концепции А. А. Богданова.
35. Концепция плана-прогноза Н. Д. Кондратьева.
36. Экономическое планирование и прогнозирование по В. В. Леонтьеву.
37. Требования, предъявляемые к системе планирования в условиях рынка.
38. Цели, задачи и принципы планирования.
39. Классификация планирования по различным критериям.
40. Виды планирования: общее, стратегическое, тактическое, оперативное.
41. Этапы процесса планирования.
42. Директивное и индикативное планирование.
43. Внутрифирменное планирование.
44. Сущность и содержание целевых комплексных программ: основные виды и их назначение.
45. Характеристика этапов разработки целевых комплексных программ.
46. Сущность и задачи стратегического планирования.
47. Типология стратегического планирования.

### **Примерный тест для итогового тестирования**

(ПК-1: ИПК-1.1, ИПК-1.2, ИПК-1.3, ИПК-1.4; ОПК-2: ИОПК-2.1.):

1. В 20-е – 30-е гг. XX в. Классификация экскурсий, их признаки и функции, сам экскурсионный процесс определялись в расчете на экскурсии для:
  - a) студентов
  - b) школьников
  - c) промышленников
  - d) крестьян

е) рабочих

2. Экскурсии в настоящее время классифицируются:

- a) по содержанию, тематике
- b) по составу и количеству участников
- c) по месту проведения и способу передвижения
- d) по продолжительности и форме проведения
- e) всё перечисленное

3. В зависимости от содержания экскурсии подразделяют на:

- a) Обзорные и пешеходные
- b) Пешеходные и автобусные
- c) Тематические и автобусные
- d) Музейные и производственные
- e) Обзорные и тематические

4. Дайте понятие, что такое тематика экскурсий туристского предприятия:

- a) список (картотека) экскурсоводов, которые проводят экскурсии по данной теме
- b) совокупность тем, позволяющих поставить организацию экскурсий от эпизодических мероприятий к организации циклов
- c) папка с фотографиями, схемами, репродукциями, копиями документов для экскурсии путь следования экскурсионной группы
- d) список тем, имеющихся экскурсий

5. По составу и количеству участников экскурсии подразделяются на:

- a) индивидуальные
- b) для людей с ограниченными физическими возможностями
- c) для российских и иностранных туристов
- d) для религиозных паломников
- e) всё перечисленное

6. В зависимости от места проведения экскурсии подразделяют на:

- a) историко-краеведческие, литературные, архитектурно-градостроительные
- b) литературно-биографические, историко-театральные, искусствоведческие
- c) городские, загородные, производственные, музейные, комплексные
- d) всё перечисленное

7. Продолжите определение «Портфель экскурсовода - это:

- a) перечень экскурсионных объектов и их описание
- b) деятельность по организации экскурсии
- c) список основной и дополнительной литературы
- d) комплект наглядных пособий, используемых при проведении экскурсии

8. Продолжительность экскурсии по времени проведения составляет

- a) от 60 минут до суток
- b) от 30 мин до 2 часов
- c) от 1 академического часа (45 мин) до суток
- d) от 10 мин до 30 мин

9. Экскурсионные услуги должны соответствовать:

- a) теме экскурсии, указанной в программе
- b) требованиям безопасности к процессам оказания и результатам услуг, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов
- c) удовлетворять спрос потребителей на экскурсионные услуги

d) доступность и полнота изложения информации для экскурсантов соответствующих категорий

10. Назовите функции экскурсии:

- a) досуговая
- b) образовательная
- c) информационная
- d) коммерческая

11. в основу экскурсии:

- a) пропаганда, научность, идейность
- b) тематика, цикличность
- c) правдивость, связь с жизнью
- d) доходчивость, убедительность

12. В соответствии с классификацией по форме проведения экскурсии подразделяют на:

- a) учебные экскурсии (экскурсия-урок, экскурсии-лекции, экскурсии-консультации)
- b) экскурсии в исторические музеи
- c) анимационные (экскурсии-массовки, экскурсии-прогулки, экскурсии-концерты, экскурсии-спектакли и др.)
- d) обычные экскурсии и интерактивные

13. Профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (иностранных туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания - это:

- a) сопровождающий группы
- b) руководитель группы, знающий иностранные языки
- c) гид-переводчик
- d) экскурсовод

14. Расположите в логической последовательности этапы подготовки экскурсии:

1. Утверждение экскурсии
2. Определение техники экскурсии
3. Составление маршрута экскурсии
4. Определение методических приемов
5. Составление маршрута экскурсии
5. Отбор литературы и составление библиографического списка

- a) 34512
- b) 54321
- c) 45231
- d) 53421

15. Основными требованиями к экскурсиям являются:

- a) наглядность, достоверность, доступность, качество изложения материала (текста экскурсии)
- b) организация культурного досуга, формирование интересов и расширение культурного кругозора
- c) познавательная ценность, научное содержание, воспитательное воздействие
- d) дифференцированный подход к экскурсантам различных категорий

16. Разделение экскурсантов на группы предполагает учет их

- a) рода занятий
- b) национальности
- c) вероисповедания

d) места жительства

17. Выберите критерий, по которому проводится выбор экскурсионного объекта:

- a) Размер
- b) Информативность
- c) Стоимость
- d) Возраст
- e) Известность

18. Одной из ступеней показа является:

- a) Внимательный взгляд на объекты, без подсказки и руководства со стороны
- b) Подчинённость рассказа показу
- c) Обобщение увиденного и услышанного от экскурсовода

19. Последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах - это:

- a) технологическая карта экскурсии: документ, устанавливающий последовательность посещения и изучения объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой
- b) экскурсии, связанные с показом памятников архитектуры определенного исторического периода
- c) программа экскурсии (экскурсионная программа)

20. Услуги сопровождающего заключаются:

- a) в проведении контроля качества исполнения экскурсионных услуг в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.
- b) в оказании экскурсантам информационных, организационных услуг и квалифицированной помощи в обычных и чрезвычайных ситуациях в период проведения экскурсии
- c) в сопровождении экскурсантов
- d) всё перечисленное