

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

1.	Кафедра	Сервиса и туризма
2.	Направление подготовки	43.03.02 Туризм
3.	Направленность (профиль)	Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности
4.	Дисциплина	Экскурсоведение
5.	Форма обучения	очная
6.	Год набора	2022

I. Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных и практических занятий

1.1 Методические рекомендации по организации работы студентов во время проведения лекционных занятий

Изучение дисциплины «Экскурсоведение» формирует практические компетенции, позволяющие получить преимущества на рынке труда, так как обеспечивает комплексные знания и умения для экскурсионного проектирования, ведения экскурсии и организации экскурсионной деятельности. Курс носит практико ориентированный характер, актуализирует лидерские качества и социальную ответственность.

Работа с лекционным материалом – это работа с записями.

Материал лекций является алгоритмом поиска информации на заданную тему, ориентирует в проблемах и ресурсах информационных систем. Материалы лекции необходимо использовать для подготовки к практическим занятиям. В ходе лекции следует внимательно относиться к тем моментам, где преподаватель указывает на основные и дополнительные источники информации: следует четко записывать данные источника, оставлять место для дополнительных комментариев, а также для того, чтобы записать аналогичный источник информации, раскрывающий данный пункт темы. В качестве дополнительной работы следует применять метод формализации записей, то есть на свободном месте создавать схемы, зафиксированного материала. Новые термины, понятия, определения следует выделять, добиваться глубокого запоминания формулировок, а также мысленно выстраивать логику связей между терминами и определениями различных модулей.

1.2 Методические рекомендации по подготовке к семинарским (практическим) занятиям

Практические занятия посвящены изучению наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

В ходе подготовки к семинарским (практическим) занятиям следует изучить основную и дополнительную литературу, учесть рекомендации преподавателя и требования рабочей программы.

Рекомендуется подготовить свой конспект ответов по рассматриваемой тематике, подготовить тезисы для выступлений по всем учебным вопросам, выносимым на занятие.

Следует продумать примеры с целью обеспечения тесной связи изучаемой теории с реальной практикой. Список рекомендованной литературы следует дополнить современными источниками, в том числе аналитикой по реализованным проектам в креативных индустриях, культурных мероприятий.

1.3. Методические рекомендации по подготовке презентации

Алгоритм создания презентации:

- 1 этап – определение цели презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 7-12 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором слайде необходимо разместить ключевые вопросы, представленные в презентации
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Тщательно структурированная информация.
2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
5. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
6. Графика должна органично дополнять текст.
7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут;

1.4 Методические рекомендации по решению кейс-заданий

Метод case-study или метод конкретных ситуаций (от английского case – случай, ситуация) представляет собой неигровой имитационный метод активного обучения, где ключевым методом является проблемно-ситуационный анализ, который представляет собой проблемную ситуацию, предлагаемую в качестве задачи для анализа и поиска решения. Прагматический анализ предполагает осмысление того или иного объекта, процесса, явления с точки зрения более эффективного использования в практике работы организации (диагностику содержания деятельности в ситуации, ее моделирование и оптимизацию).

Решение кейса представляет собой продукт самостоятельной индивидуальной или групповой работы студентов. Работа с кейсом осуществляется поэтапно:

Первый этап – знакомство с текстом кейса, изложенной в нем ситуацией, ее особенностями.

Второй этап – выявление фактов, указывающих на проблему(ы), выделение основной проблемы (основных проблем), выделение факторов и персоналий, которые могут реально воздействовать.

Третий этап – выстраивание иерархии проблем (выделение главной и второстепенных), выбор проблемы, которую необходимо будет решить.

Четвертый этап – генерация вариантов решения проблемы. Возможно проведение «мозгового штурма».

Пятый этап – оценка каждого альтернативного решения и анализ последствий принятия того или иного решения.

Шестой этап – принятие окончательного решения по кейсу, например, перечня действий или последовательности действий.

Седьмой этап – презентация индивидуальных или групповых решений и общее обсуждение.

Восьмой этап - подведение итогов в учебной группе под руководством преподавателя.

Применение кейсов может быть предложено для самостоятельной работы, коллективного обсуждения, а также для оценочных задач в индивидуальной работе со студентами.

1.5 Методические указания к выполнению терминологического диктанта

Терминологический диктант предполагает проверку понимания ключевых терминов по дисциплине, может быть проведен как самостоятельное контрольное мероприятие или быть включенным в собеседование со студентом. Проведение диктанта предполагает, что студент умеет раскрывать содержание термина или по развернутому определению записывать термин (понятие) в чек-лист. Терминологический диктант проводится как подготовка к тестовым заданиям. Для подготовки к диктанту можно использовать следующие формы работы:

- работа с конспектом лекций;
- составление глоссария по темам;
- составление мемокарты понятия, где используется несколько терминов.

1.6 Методические указания к выполнению тестовых заданий

Тестовая система предусматривает вопросы / задания, на которые необходимо дать один или несколько вариантов правильного ответа из предложенного списка ответов. При поиске ответа необходимо проявлять внимательность. Прежде всего, следует иметь в виду, что в предлагаемом задании всегда будет один правильный и один неправильный ответ. Всех правильных или всех неправильных ответов быть не может. Нередко в вопросе уже содержится смысловая подсказка, что правильным является только один ответ, поэтому при его нахождении продолжать дальнейшие поиски уже не требуется.

Вопросы в тестах могут быть обобщенными, не затрагивать каких-то деталей, в этом случае необходимо найти ответ, который является верным по существу, обобщает какое-либо понятие, раскрывает процесс и т.п.

Тестовые задания сгруппированы по темам учебной дисциплины.

Количество тестовых вопросов/заданий по каждой теме определено так, чтобы быть достаточным для оценки знаний по всему пройденному материалу.

1.7 Работа с дополнительной литературой и другими источниками информации

Эта работа отражает специфику дисциплины, где в базовых основаниях в большей мере лежат электронные ресурсы, которые позволяют работать с оцифрованными источниками по всем направлениям культурно-познавательной деятельности. Это повышает требования к умению работать с большими объемами данных, агрегировать знания из различных источников, самостоятельно выстраивать логику освоения нового материала, в том числе дополнительного характера. Рекомендуется использовать источники информации официального характера, открытые ресурсы исследовательских и проектных университетов, веб-порталы бизнес-ассоциаций и образовательных площадок. Вместе с тем для освоения курса целесообразно проводить мониторинг социальных медиаресурсов, которые имеют группы по изучаемой теме. Для формирования экспертного опыта необходимо использовать отзывы посетителей об экскурсионных проектах, мобильных сервисах и других продуктах, связанных с туристско-экскурсионной деятельностью.

Оценка эффективности самостоятельной работы проводится в ходе аудиторных занятий, путем использования контрольных вопросов и тестовых материалов, связанных с темами, нераскрытыми в лекции. Также на основании знаний, полученных индивидуально,

студентам предлагается принять участие в научно-практических конференциях, неделе науки и др.

Для формирования компетенций и углубленного изучения вопросов следует составлять схемы, алгоритмы и таблицы. Итоговый материал должен быть кратким, содержать примеры, географические названия, профессиональные термины.

1.8. Методические рекомендации по подготовке к сдаче экзамена

Подготовка к экзамену предполагает последовательную активность в освоении материалов курса, участие в практических занятиях, выполнение заданий для самостоятельной работы. В период подготовки к экзамену студенты вновь обращаются к учебно-методическому материалу и закрепляют промежуточные знания. На экзамен выносится материал в объеме, предусмотренном рабочей программой учебной дисциплины за семестр.

Подготовка студента к экзамену включает в себя три этапа:

- самостоятельная работа в течение семестра;
- непосредственная подготовка в дни, предшествующие экзамену по темам курса;
- подготовка к ответу на вопросы.

При подготовке к экзамену студентам целесообразно использовать материалы лекций, основную и дополнительную литературу.

Экзамен проводится в устной форме по билетам, которые утверждаются на заседании кафедры и включают в себя два вопроса. Формулировка вопросов совпадает с формулировкой перечня вопросов, доведенного до сведения студентов накануне экзаменационной сессии. Содержание вопросов одного билета относится к различным разделам программы с тем, чтобы более полно охватить материал учебной дисциплины.

Преподавателю предоставляется право задавать студентам вопросы в рамках билета, а также, помимо теоретических вопросов, предлагать задачи практико-ориентированной направленности по программе данного курса.

На подготовку к ответу на билет на экзамене отводится 45 минут.

Результат экзамена выражается оценками «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно», а также баллами в соответствии со шкалой, принятой в МАГУ.

При явке на экзамен студенты обязаны иметь при себе зачетную книжку, которую они предъявляют преподавателю в начале экзамена, а также письменные принадлежности. За нарушение дисциплины и порядка студенты могут быть удалены с экзамена.

1.9. Методические рекомендации по выполнению курсовых работ (не предусмотрены)

II. ПЛАНЫ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

РАЗДЕЛ 1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ **Практическое занятие 1 (2 часа)**

Тема: История экскурсионного дела в России

1. Роль экскурсионной практики в развитии культуры и самоидентификации человека.
2. Зарождение и развитие экскурсионного дела в России.
3. Роль экскурсий в деятельности российских туристических обществ.
4. Экскурсии в педагогической деятельности в XIX и начале XX века.
5. Становление советского экскурсионного дела.
6. Создание специальных учебных заведений по подготовке экскурсионных работников, экскурсионных баз и станций, развитие теории и методики экскурсионного дела.
7. Экскурсионное дело в 50-90 года XX века в СССР.

8. Роль туристско-экскурсионной деятельности политике брендинга территорий на современном этапе.

Вопросы для самоконтроля:

1. Какие великие русские педагоги были приверженцами экскурсионного метода в образовании?
2. Какой музей в 1872 году начал проводить бесплатные «воскресные объяснения коллекций»?
3. В каком городе с 1969 по 1975 год работала Центральная научно-исследовательская лаборатория туризма и экскурсий?

Литература [1, глава 1-2]

Самостоятельная работа:

1. Подготовить презентацию
2. Подготовить доклад

Практическое занятие 2 (4 часа)

Тема: Экскурсия как культурно-познавательная деятельность.

Часть 1. Вопросы для коллективного обсуждения

1. Признаки и функции экскурсии.
2. Достопримечательности, исторические эпохи и нематериальное наследие как основа экскурсии.
3. Понятие и сущность экскурсионного метода.
4. Возможности повышения эффективности экскурсии.

Часть 2. Интерактивное занятие – тренинг «Экскурсия как процесс познания и ощущения»

Ход занятия:

1. На основании проведенной экскурсии (описания экскурсии) определить какой чувственный опыт, впечатления получил человек.
2. Предложить и обосновать познавательные задачи для изучаемой экскурсии.

Задание для самостоятельной работы:

Составить ментальную карту «Экскурсия как творческая деятельность».

Литература: [2, глава 1; 3; 4]

Практическое занятие 3 (4 часа)

Тема 3. Классификация экскурсий

Вопросы для обсуждения

1. Группировка экскурсий по видам для определения специфики подготовки и проведения экскурсии.
2. Общая характеристика целевых групп экскурсантов.
3. Типология экскурсий по содержанию, составу участников, месту проведения, способу передвижения, форме проведения.
4. Музейные экскурсии и их классификация.
5. Городские экскурсии.
6. Трассовые экскурсии.
7. Экскурсии в природе.
8. Экскурсии на туристских маршрутах.
9. Экскурсии в мультимедийном мире.

Вопросы для самоконтроля

1. Что такое «путевой комментарий»?
2. Какие признаки экскурсии отличают ее от лекции?
3. Что такое «форма проведения» экскурсии?

Самостоятельная работа

Составить таблицу

Тип экскурсии	Отличительные характеристики	С каким видом туристско-рекреационной, досуговой деятельности сочетается (или не сочетается)

Литература [1, глава 3; 4]

Практическое занятие 4 (4 часа)

Тема «Методические приемы проведения экскурсии»

План:

Часть 1. Интерактивное занятие «Показ и рассказ в экскурсии»

На примере минимаршрута (городская прогулка) отработать приемы показа, удержания внимания и организации перемещения.

Часть 2. Интерактивное занятие «Тайминг в экскурсии»

Содержание занятия – в аудитории составляется маршрут мини-экскурсии, делается предположение о времени перемещения и показа. Выход на маршрут – проводится хронометраж, указывается время отклонения от запланированного. Заполнить таблицу.

Этап экскурсии	Запланированное время	Реально затраченное время	Причины отклонения

Вопросы для самоконтроля:

1. Как необходимо показывать высотный объект?
2. Что означает понятие «собирать внимание»?
3. В чем суть метода «дополненная реальность»?

Литература: [1, глава 4]

Самостоятельная работа:

1. Подготовить презентацию
2. Подготовить доклад

Практическое занятие 5 (6 часов)

Тема: Технология подготовки новой экскурсии

Часть 1. Вопросы для обсуждения

1. Авторские и типовые экскурсии.
2. Концепция экскурсии: тема, цель, специфика.
3. Критерии оценки объекта, включаемого в экскурсию.
4. Подбор информации для экскурсии, литературная обработка, требования к тексту экскурсии, мини-кейсы для экскурсовода.
5. Комплектование портфеля экскурсовода.

6. Методическая разработка экскурсии.
7. Технологическая карта экскурсии.

Часть 2. Интерактивное занятие – работа в компьютерном классе «Моя экскурсия» (4 часа)

Задание: сформулировать концепцию экскурсии, разработать маршрут, заполнить технологическую карту экскурсии.

Вопросы для самоконтроля:

1. Как выбрать название экскурсии?
2. Как определяется протяженность экскурсии?
3. Как планировать свободное время в течение экскурсионного дня?

Литература: [1, глава 4; 3, глава 3]

Самостоятельная работа:

1. Подготовить презентацию
2. Подготовить доклад

Практическое занятие 6 (4 часа)

Тема: Экскурсионные услуги

Часть 1.

Вопросы для обсуждения

1. Правовое регулирование экскурсионной деятельности.
2. Понятие «экскурсионной услуги».
3. Национальные стандарты экскурсионной деятельности.
4. Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям.
5. Обязательства фирмы, оказывающей экскурсионные услуги (взаимодействие с заказчиками).
6. Взаимодействие экскурсионной фирмы с партнерами.

Часть 2. Интерактивное занятие «Программа обслуживания экскурсии»

Задание (работа в подгруппах): выбрать экскурсионную программу на один день, предложить комплекс услуг сопровождения экскурсии (трансфер, питание, фотоуслуги и т.п.). Обосновать целесообразность включения услуг в основную программу.

Вопросы для самоконтроля:

1. Для чего применяют стандарты экскурсионной работы?
2. В чем отличие понятий «экскурсия» и «экскурсионная услуга»?
3. Что такое лицензирование услуг (в сфере туристско-экскурсионной деятельности)?

Литература: [1, глава 4; 3, глава 3]

Самостоятельная работа:

1. Подготовить презентацию
2. Подготовить доклад

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ И ПРОЕКТНАЯ РАБОТЫ ТУРИСТСКО-ЭКСКАУРСИОННОЙ ФИРМЫ

Практическое занятие 7 (4 часа)

Тема. Специфика работы экскурсионных бюро (фирм)

Часть 1. Вопросы для обсуждения

1. Участники предпринимательской и некоммерческой деятельности, оказывающие экскурсионные услуги.
2. Общая характеристика предприятия, работающего как экскурсионное бюро.
3. Экскурсия как система услуг и партнерских соглашений.
4. Транспортное обеспечение экскурсии.
5. Организация комбинированных транспортных экскурсий.
6. Партнерство с музеями, выставочными центрами, библиотеками.
7. Организация посещения тематических объектов с анимационными программами.

Часть 2. Интерактивное занятие в компьютерном классе «Предложение услуг в туристско-экскурсионной сфере»

Задание: провести мониторинг предложений и цен культурно-досуговых учреждений, музеев, транспортных организаций – составить досуговую программу на один день для гостей города, определить итоговую сумму затрат на одного человека и на группу из 3-5 чел.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое «стоимость дня пребывания в городе»?
2. Почему партнерские соглашения снижают стоимость экскурсионных услуг для туриста?
3. Почему комбинированные транспортные экскурсии привлекают туристов?

Литература: [1, глава 3, 4;]

Самостоятельная работа:

1. Подготовить презентацию
2. Подготовить доклад

Практическое занятие 8 (6 часов)

Тема. Организационное обеспечение экскурсионных услуг

Часть 1. Вопросы для обсуждения.

1. Ассортиментная политика экскурсионной фирмы.
2. Консультирование клиентов по выбору экскурсионных продуктов.
3. Формирование экскурсионной группы.
4. Координация работ по реализации заказа.
5. Работа с клиентами в ходе реализации заказа.
6. Изучение запросов и отзывов клиентов.

Часть 2. Интерактивное занятие – круглый стол «Детские экскурсии»

Вопросы для обсуждения:

1. Специфика организации детских экскурсий (тематика, услуги, тайминг).
2. Требования по безопасности детских экскурсий (пешеходных, транспортных).
3. Опыт проведения детских экскурсий (обзоры, презентации).

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое специализация экскурсионной фирмы?
2. Какие ошибки формирования экскурсионной группы можно предотвратить?
3. В чем специфика работы с негативными отзывами в интернете?

Литература: [1, глава 3, 4;]

Самостоятельная работа:

1. Подготовить презентацию
2. Подготовить доклад

Практическое занятие 9 (6 часов)

Тема. Кадровая работа в экскурсионной фирме

Часть 1. Вопросы для обсуждения.

1. Экскурсионная деятельность как совокупность трудовых функций.
2. Обзор профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)».
3. Профессиональные и социальные компетенции работников экскурсионной фирмы.
4. Особенности организации труда экскурсовода.
5. Подбор персонала для работы в экскурсионной сфере (штатные и привлеченные работники).

Часть 2. Интерактивное занятие в компьютерном классе «Вакансии и резюме в экскурсионной сфере»

Задание – найти вакансии и резюме гидов-экскурсоводов, менеджеров экскурсионной фирмы. Определить основные требования, соответствие уровней заработной платы. Сделать анализ запросов на рынке труда и основных положений профстандарта «Экскурсовод (гид)».

Часть 3. Интерактивное занятие в компьютерном классе «Профессиональное обучение»

Задание: провести мониторинг курсов, в том числе дистанционных, предлагающих повышение квалификации для гидов-экскурсоводов. Записать итоговый вывод о потенциале образовательной среды и запроса рынка труда.

Название курса	Образовательное учреждение	Соответствие рыночным запросам и/или компетенциям профстандарта	Цена, срок, итоговый документ

Вопросы для самоконтроля:

1. Как формируется доход гида-экскурсовода?
2. Чем отличается трудовой договор и договор ГПХ?
3. В чем суть рисков оплаты труда «в конверте»?

Литература: [2, глава 3, 4;]

Самостоятельная работа:

1. Подготовить презентацию
2. Подготовить доклад

Практическое занятие 10 (4 часа)

Тема. Управление качеством экскурсионных услуг

Часть 1. Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «качество экскурсионной услуги».
2. Взаимосвязь качества менеджмента и культуры обслуживания.

3. Международные и национальные стандарты, определяющие менеджмент качества экскурсионных услуг.
4. Разработка политики качества услуг в экскурсионной фирме.
5. Показатели качества экскурсии.
6. Источники информации и методы оценки качества экскурсии и работы экскурсионной фирмы.
7. Мастерство экскурсовода в системе управления качеством услуг.
8. Контроль работы экскурсовода (гида).

Часть 2. Интерактивное занятие в компьютерном классе «Качество экскурсии»

Задание: разработать оценочную карту экскурсии, заполнить карту по материалам кейс-экскурсии. Обсуждение результатов в группе.

Вопросы для самоконтроля:

1. Почему контроль качества требует количественных и качественных оценок?
2. Что такое «ожидаемое» и «воспринятое» качество экскурсии?
3. Почему обаяние для экскурсовода входит в круг профессиональных компетенций? К какому типу компетенций относится «обаяние»?

Литература: [1, глава 5]

Самостоятельная работа:

1. Подготовить презентацию
2. Подготовить доклад

Практическое занятие 11 (4 часа)

Тема. Формирование конкурентной стратегии экскурсионной фирмы

Часть 1. Вопросы для обсуждения:

1. Типы конкурентных преимуществ экскурсионной фирмы (продуктовое лидерство, лидерство в нише, ценовое лидерство).
2. Исследование рынка экскурсионных услуг и оценка потенциала спроса.
3. Фирменные экскурсии как ресурс конкурентной стратегии.
4. Инновации в экскурсионной работе.

Часть 2. Интерактивное занятие в компьютерном классе «Медиа технологии в экскурсионной деятельности»

Задание: найти в интернете сервисы, которые позволяют сделать запись для аудиогuida. Сделать пробный вариант, оценить сложность компетенций для работы в медиасреде.

Вопросы для самоконтроля:

1. Почему экскурсионные услуги стали объектом конкуренции?
2. Чем отличаются понятия «авторская экскурсия» и «брендовая экскурсия»?
3. Почему аудиогид не всегда нравится туристам?

Литература: [1, глава 5]

Самостоятельная работа:

1. Подготовить презентацию
2. Подготовить доклад