

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»  
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

## ***ЭКСКУРСИОННАЯ И ВЫСТАВОЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ***

### **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Направление 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность Гостиничная деятельность  
Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения (*очная*)

РПД адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2019

*Название дисциплины (модуля) Экскурсионная и выставочная деятельность*

*Рабочая программа дисциплины (модуля)*

*Составитель(и):*

*Ученая степень, звание, должность, И.О. Фамилия*

*к.и.н., доцент, Н.Г.Можжаева*

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 10 от 26.06.2019 г.

## **ОГЛАВЛЕНИЕ**

### **1. Пояснительная записка**

1.1 Цель и задачи дисциплины (*модуля*)

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (*модулю*), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

### **2. Структура дисциплины (*модуля*)**

### **3. Содержание дисциплины (*модуля*)**

### **4. Образовательные технологии**

### **5. Оценка планируемых результатов обучения**

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (*модулю*)

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

### **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (*модуля*)**

### **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

### **9. Методические материалы**

9.1. Планы практических (семинарских, лабораторных) занятий

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ

9.3. Иные материалы

## **Приложения**

Приложение 1. Аннотация дисциплины

Приложение 2. Лист изменений

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи дисциплины (модуля)

Цель дисциплины (модуля)- подготовить студента для осуществления в основной деятельности , соответствующих профессиональных компетенций по курсу.

Задачи дисциплины (модуля) :

\*раскрытие сущности экскурсионно-выставочной деятельности для выполнения компетенций в избранной профессиональной сфере. ;

\*приобретение навыков, необходимых для самосовершенствования в практике экскурсионно-выставочной работы, для обеспечения компетенций по социальному взаимодействию и реализации своей роли в команде ;

• изучение особенностей технологии экскурсионно-выставочной деятельности для обслуживания клиентов с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере;

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

<b>Компетенция</b> (код и наименование)	<b>Индикаторы компетенций</b> (код и наименование)	<b>Результаты обучения</b>
ПКУ -2 Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПКУ - 2.3. .Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями	Знать: основные направления оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, технологии обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы, основные и специфические требования потребителей, нормативные документы по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями здоровья, основные навыки осуществления исследовательской деятельности  Уметь: разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы

### 1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина (*модуль*) «\_Анимация в гостиничной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин учебного плана.

Для освоения дисциплины (*модуля*) необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик:

Б1.8.12 — Сервисная деятельность, Б1.0.03 -Мировая и отечественная культура.

В результате освоения дисциплины (*модуля*) формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Б1.В.ДВ.02.01 — туристские и рекреационные центры микрорегионов мира.

## 2. Структура дисциплины (модуля)

### Структура дисциплины (модуля) для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 е., 108 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 42 ч., промежуточная аттестация 18 ч., самостоятельная работа обучающихся, в т.ч. курсовая работа, 48 ч.

№ п/п	Раздел дисциплины/темы	Се ме ст р	Виды учебной работы (в часах)					Пр оме жут очн ая атт ест аци я	С а м ос то ят ель на я ра бо та	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации ( <i>по семестрам</i> )	
			Контактная				Прак тичес кие занят ия				Лабо ратор ные занят ия
			Лек ции	Се ми нар							
<b>1</b>	<i>Раздел 1 Деятельность туристско- экскурсионных предприятий</i>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>				<b>8</b>	<i>доклад- презентация</i>		
	<i>Раздел 2</i>								<i>доклад- презентация</i>		
<b>2</b>	<i>Экскурсионная методика</i>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>8</b>				<b>10</b>	<i>доклад- презентация</i>		
<b>3</b>	<i>Инновации в экскурсионной деятельности</i>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>8</b>				<b>10</b>	<i>доклад- презентация</i>		
<b>4</b>	<i>Экскурсионная деятельность в музеях</i>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>				<b>10</b>	<i>доклад- презентация</i>		
<b>5</b>	<i>Выставочная деятельность</i>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>				<b>10</b>	<i>доклад- презентация</i>		
	<i>Экзамен</i>			<i>n</i>	<i>n</i>	<i>n</i>	<b>18</b>		<i>тестирование</i>		
	<b>итого:</b>		<b>14</b>	<b>28</b>			<b>18</b>	<b>48</b>	<b>108</b>		

### 3. Содержание дисциплины (модуля)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
1	Деятельность туристско-экскурсионных организаций	Ис Теория развития экскурсионного дела в России Разновидности туристско-экскурсионных предприятий: организационно-правовые формы, организационные формы. Информационно-экскурсионная деятельность туристской фирмы. Информационно-туристские центры. Работа с общественными организациями, союзами, ассоциациями. Популяризация музеев и выставок. Экскурсионная деятельность по сохранению уникальных культурно-исторических территорий, музеев-заповедников, малых городов России, древних торговых путей и др.
2	Экскурсионная методика	Подготовка экскурсий. Разработка маршрута. Формирование «портфеля-экскурсовода» Составление технологической карты экскурсии. Особые методические приемы по проведению экскурсии.
3	Инновации в экскурсионной деятельности	Инновационный процесс в туристской и экскурсионной деятельности. Инновационные подходы к экскурсионной деятельности музеев. Анимационные программы как инновационные формы в экскурсионной деятельности
4	Экскурсионная деятельность в музеях	Современные музейные практики. Интерактивные экскурсии в музеях. Мастер-классы в экскурсионной деятельности музеев. Квесты в экскурсионной деятельности музеев. Интерактивные путеводители по музеям.
5	Выставочная деятельность	Реклама услуг в индустриях туризма и гостеприимства на выставках. Цели и задачи участия в выставках. Этапы работы выставки: подготовка выставки. Работа на выставке, подведение итогов по окончании выставки. Проведение семинаров и презентаций. Планирование и организация рекламной компании экскурсионной и гостиничной деятельности, связи с общественностью. Этапы планирования, анализ рекламной

		компания, сбор информации об эффективности рекламы. Методы и приемы рекламной деятельности.
--	--	---

#### 4. Образовательные технологии

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование раздела</b>	<b>Виды учебных занятий</b>	<b>Образовательные технологии</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
1.	Деятельность туристско-экскурсионных предприятий	<i>Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа</i>	<i>Вводная лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
2	Экскурсионная методика	<i>Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
3	Инновации в экскурсионной деятельности	<i>Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
4	Экскурсионная деятельность в музеях	<i>Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почты</i>
5	Выставочная деятельность	<i>Лекция 1. Семинар 1. Самостоятельная работа</i>	<i>Лекция с использованием видеоматериалов Развернутая беседа с обсуждением доклада  Консультирование и проверка домашних заданий посредством электронной почт</i>

## 5 Оценка планируемых результатов обучения

### 5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль:		
- опрос	5 баллов	30 баллов
- участие в дискуссии на семинаре	5 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 1-3)	10 баллов	10 баллов
- контрольная работа (темы 4-5)	10 баллов	10 баллов
Промежуточная аттестация (указать форму)		40 баллов
<b>Итого за семестр (дисциплину)</b> <i>зачёт</i>		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

## 5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ А,В	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ С	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».</p>
67-50/ D,E	«удовлетвори- тельно»/ «зачтено (удовлетвори- тельно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине. Оценка по дисциплине выставляются обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине *(модулю)*

**Примерный перечень вопросов, выносимых на промежуточную аттестацию**

1. Туристские объединения конца XIX – начало XX
2. Деятельность экскурсионных комиссий бюро и комитетов.
3. Деятельность Всесоюзного добровольного общества пролетарского туризма и экскурсий.
4. Развитие экскурсионного дела в послевоенный период.
5. Организация экскурсионного дела в СССР.
6. Изменения, происшедшие в экскурсионном деле в начале XXI в.
7. Перечислить признаки, присущие каждой экскурсии.
8. Сущность экскурсии.
9. Классификация экскурсий на группам и видам.
10. Классификация экскурсий по составу участников.
11. Классификация экскурсий по месту проведения.
12. Определение цели и задачи экскурсии.
13. Изучение и отбор экскурсионных объектов.
14. Экскурсионный маршрут.
15. Сбор и изучение материалов по теме экскурсии.
16. Разработка индивидуального текста экскурсии.
17. Формирования «портфеля» экскурсовода.

18. Составление технологической карты экскурсии
19. Техника показа экскурсионных объектов.
20. Методические приёмы, используемые при проведении экскурсии.
21. Экскурсионный рассказ.
22. Техника ведения экскурсий.
23. Инновационный процесс в туристской и экскурсионной деятельности.
24. Инновационные подходы в экскурсионной деятельности музеев.
25. Анимационные программы как инновационные формы в экскурсионной деятельности.
26. Современные направления развития экскурсионной деятельности в музеях.
27. Современные музейные практики.
28. Интерактивные экскурсии в музеях.
29. Квесты в экскурсионной деятельности музеев.
30. Интерактивные путеводители по музею.
31. Выставочная деятельность в индустрии гостеприимства
32. Реклама в выставочной деятельности гостиничных комплексов.

## **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины**

### 6.1. Список источников и литературы

#### **Источники**

##### **Основные**

Российская Федерация. Законы. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» /СЗ РФ.1996 .№49.Ст.5491.

Российская Федерация. Законы. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» /СЗ РФ.1996.№3. Ст.140.

Российская Федерация. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта»/СЗ РФ.2007. № 30 .Ст.3942.

Российская Федерация. Постановление Правительства Российской Федерации от 1 августа 2016 г. N 736 г. Москва "О внесении изменений в Правила оказания услуг по реализации туристского продукта" .

ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Tourist services. Projection of tourist services.

#### **Литература**

##### **Основная**

Кандыба О.В., Войнова А.А., Грязнова И.И. Внутренний экскурсионный туризм: учеб.-метод.пособие, практикум /под ред.к.и.н. Н.Г.Можаевой. – М.: Неолит, 2017.-120 с. – ISBN 978-5-9908630-0-2

Кусков, Алексей Сергеевич. Туроперейтинг [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва; Москва : Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 400 с. - ISBN 978-5-91134-370-5.

Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Гарант. Информационно-правовой портал.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://www.garant.ru>

Министерство культуры Российской Федерации. Официальный сайт.- [Электронный ресурс].- режим доступа: <http://mkrf.ru/>

Инновации в экскурсионном обслуживании. (Электронный ресурс):<http://www.myshaqred.ru/slide/9331522>

Сайт проекта «Лаборатория квестов». (Электронный ресурс).: <http://www.quest-lab.ru/>.

Программы экскурсий. Туроператор «Магазин путешествий» Электронный ресурс: <http://www/magput.ru/>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

При проведении занятий используется аудитория, оборудованная проектором для отображения презентаций. Кроме того, при проведении лекций и практических занятий необходим компьютер с установленным на нем браузером и программным обеспечением для демонстрации презентаций (Power Point и др.).

Для самостоятельной работы студенту необходим доступ к ЭБС издательства «Юрайт» ([biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)), архиву исследовательских журналов JSTOR, МНБД Scopus и Web of Science. Персональные компьютеры, оснащенные операционной системой ОС MS Windows (XP и выше), программным обеспечением MS Office 2003–2010, доступом в Интернет через браузер Google Chrome или Opera, обновляемой антивирусной защитой Symantec Endpoint Protection.

### Перечень лицензионного программного обеспечения:

Microsoft Office – Лицензия № 40001532 от 31.12.2007

Adobe Acrobat – Лицензия № 1118-1003-5566-8837-8180-7067 от 2010 г.

Abbyy Fine Reader – Лицензия № 09667 от 08.02.2006 Антивирус Kaspersky – Лицензия № 1894141205092525 от 05.12.2014

Microsoft Windows XP – Лицензия № 40001512 от 22.12.2005

MSDN (Microsoft Developer Network , Microsoft Dreamspark

Microsoft Academic Alliance) – Лицензия № 1203794656 от 01.01.2016

Справочно-правовая система «Консультант Плюс» - Учебная версия бесплатная

Abbyy Lingvo – LMRC14000000946409109093 от 22.01.2010

## **8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
- письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
- экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
  - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
  - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;

- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
  - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

## **9. Методические материалы**

### 9.1. Планы семинарских занятий.

Тема 1 (2ч.) *Деятельность туристско-экскурсионных организаций.*

Вопросы для обсуждения:

1. История и современное состояние туристско-экскурсионных организаций.
2. Работа с общественными организациями, союзами, ассоциациями.

Список литературы:

Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

Тема 2(8 ч.) - Экскурсионная методика.

Вопросы для обсуждения:

1. Составление и оформление документов по экскурсионной методике.
2. Составление и оформление технологической карты экскурсии.

Список литературы:

Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Tourist services. Projection of tourist services.

Тема 3(8 ч.) - Инновации в экскурсионной деятельности

Вопросы для обсуждения:

1. Внутренний экскурсионный туризм.
2. Виды инноваций в экскурсионной деятельности.
3. Виды анимационных программ и их составляющих в экскурсионной деятельности.
4. Аспекты, которые необходимо учитывать при подготовке и проведении интерактивной экскурсии.
5. Особенности в подготовке и проведении квестов.

Список литературы:

Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

Тема 4 (4 ч.) -Экскурсионная деятельность в музеях.

Вопросы для обсуждения:

1. Программы интерактивных музеев Москвы.
2. Анимационные программы в экскурсионной деятельности музеев.

Список литературы:

Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

Тема 5 (6 ч.) - Выставочная деятельность.

Вопросы для обсуждения:

1. Этапы организации и проведения выставок.
2. Программа выставок.
3. Заключительный этап выставки.
4. Выставочные стенды и выставочные площадки города

Список литературы:

Можаева Н. Г., Рыбачек Г.В. Организация туристской индустрии и география туризма [Электронный ресурс] : Учебник. - Москва: Издательство "ФОРУМ" : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014. - 336 с. - ISBN 978-5-91134-828-1.

9.2. Методические рекомендации по подготовке письменных работ  
Письменные работы оформляются в соответствии с нормативными документами РГГУ.

9.3. Иные материалы  
ГЛОССАРИЙ

**Агент** - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, уполномоченное по агентскому договору др. лицом (принципалом) действовать от имени, например, заключить договор между принципалом и третьей стороной. За свою посредническую деятельность агент получает вознаграждение.

**Агентство** – организация, выполняющая поручения учреждений или частных лиц на комиссионной основе.

**Анонс** – сообщение о выходе товара на рынок, предоставлении новых видов услуг.

**Аниматор** - организатор рекреационной, досуговой деятельности.

**Анимационная программа** - комплекс мероприятий спортивного и развлекательного характера, которые входят в сферу рекреационных и духовных интересов потребителей, разрабатываются для проведения ими свободного времени.

**Анимационная структура** - фабула программы отдыха, представляющая последовательность состояний текущей или конструированной деятельности: экспозицию, завязку, развитие, действие, кульминацию, развязку.

**Анимация туризма** – разработка и предоставление программ проведения рекреации и организации досугового времени туристами.

**Ассортимент** - группа, набор, разновидности имеющихся в магазине продаваемых видов однородных товаров единого назначения. Состав товаров подбирается по видам, типам, сортам, размерам, маркам, артикулам и т. д. Ассортиментом называют также перечень

наименований товаров и услуг, выпускаемых или предлагаемых фирмой.

**Ассортимент услуг** – набор услуг и других сервисных продуктов разного вида, значения и наименования.

**Афиша** – средство печатной рекламы в форме плаката или объявления, с преобладанием текстового информационного начала.

**Бизнес – план** - подробный, четко структурированный и тщательно подготовленный документ, описывающий, к чему стремится организация, как она предполагает добиться поставленных целей и как будет выглядеть после их достижения.

**Безопасность в сфере услуг** - разновидность социальной безопасности, связанная с эффективным функционированием сферы обслуживания, с отсутствием в ее рамках разного рода угроз или ущерба как для клиентов, так и для работников отрасли.

**Диверсификация услуг** – расширение перечня, увеличение разнообразия и ассортимента социально – культурных и туристских услуг, а так же дополнение теми видами сервисного и туристского продукта, которые могут быть в прямую не связаны с туристской деятельностью.

**Дилер** – (от англ. dealer – торговец, агент по продаже) юридическое или физическое лицо, занимающееся куплей – продажей товаров и действующее от своего имени и за свой собственный счет.

**Дистрибуция** – распределение, распространение.

**Драйф – ин** – кинотеатры под открытым небом на автостоянках, где фильмы можно смотреть не выходя из машины.

**Дополнительные услуги** – перечень и объем услуг, превышающие объем и перечень приобретенных основных услуг, оплачиваются дополнительно, в месте потребления данных услуг.

**Досуг** – индивидуальное свободное время, располагаемое человеком, в процессе которого он не занимается оплачиваемым трудом, а так же непреложными обязанностями повседневной жизни (работой по дому, воспитанием детей, уходом за собой).

**Жизненный цикл** – процесс последовательно сменяющихся стадий внедрения, роста, зрелости и спада.

**Защита прав потребителей** – установленные законом и другими официальными, нормативными документами правила, которые охраняют потребителя, предотвращают продажу ему некачественного товара или предоставление некачественных услуг и позволяют компенсировать убытки потребителя от недобросовестной ( или заведомо ложной) рекламы и торговли.

**Календарь событий** - календарь наиболее интересных туристических, культурных, спортивных, религиозных, исторических и иных событий, привлекающих туристов. Разрабатывается и учитывается при формировании туристского продукта на новый туристский сезон.

**Кастинг** – процесс подбора актеров режиссером или продюсером. Данное понятие используется и в модельном бизнесе.

**Качество** - совокупность характеристик объекта, которые придают ему свойства обусловленной или предпочитаемой потребности.

**Клиент** – а) лицо, являющееся для данного туристского предприятия потребителем производимых им для продажи услуг; б) лицо, пользующееся услугами: покупатель, заказчик; в) пользователь компьютерных систем, иначе – абонент.

**Клипмейкер** – режиссер видеоклипа, результат деятельности которого – создание видеоряда на музыкальную композицию.

**Контроль качества услуги** – совокупность операций, включающая проведение измерений, испытаний, оценка одной или нескольких характеристик услуги (обслуживания) и сравнения полученных результатов с установленными требованиями.

**Коммуникация массовая** - процесс распространения информации (зданий, духовных ценностей, моральных и правовых норм) с помощью технических средств (печать, радио, кинематограф, телевидение) на качественно большие, рассредоточенные аудитории.

**Обслуживание** - деятельность исполнителя услуги в непосредственном контакте с ее потребителем. Объем обслуживания определяется качеством обслуженных посетителей.

**Обслуживание массовое** – термин логистики, который обозначает совокупность входящих в обслуживание каналов, типов операций, которые каналы могут выполнять, и порядок обслуживания требований, обладающих определенными признаками.

**Опцион** - частичное ( на некоторый срок или с ограничениями) приобретение прав на сценарий.

**Пакет** – окончательно сформированный пакет услуг.

**Постпромоушн** - этап реализации продюсерского проекта, сменяющий период спада и продолжающий карьеру артиста.

**Престиж** – признание способностей, знаний, успехов руководителя, мера и уровень влияния этих факторов на исполнительность.

**Презентация** – рекламная акция по представлению продукции.

**Продюсер** – лицо, осуществляющее идейно – художественный и организационно – финансовый контроль над постановкой фильма, шоу, спектакля.

**Портфолио** – альбом с фотографиями и материалами, в котором отражена творческая деятельность исполнителя.

**Претензия** - а) притязание, заявление права на обладание чем – либо, получение чего – либо; б) требование, жалоба, выражение недовольствия; в) стремление приписать себе несвойственные качества, домогательство признания у других людей; г) заявление кредитора, покупателя, заказчика, клиента об обнаружении им недостатка в полученном товаре или оказанной услуге.

**Уровень качества услуги** – относительная характеристика качества услуги, основанная на сравнении фактических значений показателей ее качества с нормативными значениями этих показателей. .

**Услуги социально – культурные** – услуги, обеспечивающие поддержание и восстановление физического здоровья, духовное развитие личности, повышение профессионального мастерства работника. В частности, к данному виду услуг могут быть отнесены медицинские услуги, услуги культуры, туризма, образования и т. д.

**Учредитель** – основатель организации, участвующий в образовании имущества юридического лица и принявший на себя обязательства согласно учредительным документам.

**Учреждение** – некоммерческая организация, созданная собственником для осуществления управленческих, социально – культурных или иных функций некоммерческого характера и финансируемая полностью или частично этим собственником.

## АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина (*модуль*) реализуется на *факультете* истории, политологии и права *кафедрой (кафедрами) современного туризма и гостеприимства*

Цель дисциплины (*модуля*): подготовить студента для осуществления в основной деятельности, соответствующих профессиональных компетенций по курсу..

Задачи :

\*раскрытие сущности экскурсионно-выставочной деятельности для выполнения компетенций в избранной профессиональной сфере. ;

\*приобретение навыков, необходимых для самосовершенствования в практике экскурсионно-выставочной работы, для обеспечения компетенций по социальному взаимодействию и реализации своей роли в команде ;

• изучение особенностей технологии экскурсионно-выставочной деятельности для обслуживания клиентов с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере;

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
<p><i>ПКУ -2</i> Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</p>	<p>ПКУ-2.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Знать: основные направления оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, технологии обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы, основные и специфические требования потребителей, нормативные документы по обслуживанию лиц с ограниченными возможностями здоровья, основные навыки осуществления исследовательской деятельности</p> <p>Уметь: разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы</p>

По дисциплине (*модулю*) предусмотрена промежуточная аттестация в форме экзамена..

Общая трудоемкость освоения дисциплины (*модуля*) составляет \_\_3\_\_ зачетных единиц.

УТВЕРЖДЕНО  
Протокол заседания кафедры  
№ \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

**ЛИСТ ИЗМЕНЕНИЙ**

в рабочей программе (модуле) дисциплины \_\_\_\_\_  
(название дисциплины)  
по направлению подготовки (специальности) \_\_\_\_\_  
на 20 \_\_/20 \_\_ учебный год

1. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:  
(элемент рабочей программы)  
1.1. ....;  
1.2. ....;  
...  
1.9. ....

2. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:  
(элемент рабочей программы)  
2.1. ....;  
2.2. ....;  
...  
2.9. ....

3. В \_\_\_\_\_ вносятся следующие изменения:  
(элемент рабочей программы)  
3.1. ....;  
3.2. ....;  
...  
3.9. ....

Составитель  
дата

подпись

расшифровка подписи