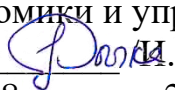


ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КАМЧАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «КамчатГТУ»)

Факультет информационных технологий, экономики и управления

Кафедра «Экономика и менеджмент»

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
информационных технологий,
экономики и управления

_____ Д.А. Рычка /
«28» января 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

**«Управление операционной деятельностью в индустрии
гостеприимства: бизнес-процессы, технологии, стандарты»**

направление подготовки 38.03.02 Менеджмент
(уровень бакалавриата)

направленность (профиль):
«Менеджмент в туризме и индустрии гостеприимства»

Петропавловск-Камчатский,
2026

Рабочая программа дисциплины составлена на основании ФГОС ВО направления подготовки 38.03.02 Менеджмент.

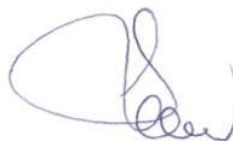
Составитель рабочей программы
доцент кафедры «Экономика и менеджмент»,
к. полит.н.



А.О. Шуликов

Рабочая программа рассмотрена на заседании кафедры «Экономика и менеджмент»
27.01.2026, протокол № 6

Зав. кафедрой «Экономика и менеджмент»,
к. э. н., доцент



Ю.С. Морозова

«27» января 2026 г.

1 Цели и задачи учебной дисциплины, ее место в учебном процессе

Цель изучения дисциплины «Управление операционной деятельностью в индустрии гостеприимства: бизнес-процессы, технологии, стандарты»: формирование системы знаний о характере, организации и ведении экскурсионной работы, современных экскурсионных продуктах и их применении. Освоение методики и техники ведения экскурсии, а также технологии организации экскурсионной деятельности.

Задачами изучения дисциплины «Экскурсионное дело» являются

- ознакомление с историей развития экскурсионного дела, с классификацией экскурсий, с их познавательными, воспитательными и психологическими возможностями, характеристиками, функциями, признаками и структурой;
- формировании представлений об основах экскурсионной теории и методике экскурсионной работы;
- раскрытии роли экскурсовода и требований к его работе;
- знакомстве с теорией и практикой подготовки экскурсии;
- формировании представлений о нормативно-правовом сопровождении экскурсионной работы
- изучение принципов разработки экскурсионного классификатора и его значение, характеристик и возможностей экскурсионных продуктов в аспекте конкурентоспособности, а также основ методической работы.

2 Требования к результатам освоения дисциплины

В результате изучения дисциплины «Управление операционной деятельностью в индустрии гостеприимства: бизнес-процессы, технологии, стандарты» студент должен приобрести следующую профессиональную компетенцию:

- Способен формировать бизнес-процессы, регламенты и стандарты туристской организации (ПК-3).

Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Планируемые результаты обучения при изучении дисциплины «Организационное проектирование»

| Код компетенции | Планируемые результаты освоения образовательной программы | Код и наименование индикатора достижения обще-профессиональной компетенции | Планируемый результат обучения по дисциплине | Код показателя освоения |
|-----------------|---|--|--|------------------------------------|
| ПК-3 | Способность формировать бизнес-процессы, регламенты и стандарты туристской организации. | ИД-1пк-з: Знает туристические ресурсы Российской Федерации. ИД-3пк-з: Знает методы обработки информации с использованием современных технических средств, коммуникации и связи, компьютеров. ИД-6пк-з: Умеет выбирать правильные направления продвижения экскурсионных | Знать: – сущность экскурсии, ее функции, а так же признаки экскурсии, ее классификационные типы и основы музееведения в аспекте экскурсионно-выставочной работы; – организацию деятельности экскурсионного учреждения, должностные обязанности экскурсовода, а так же последовательность этапов и методику проектирования экскурсии | 3(ПК-3)1 3(ПК-3)2 |
| | | | Уметь: | |

| Код компетенции | Планируемые результаты освоения образовательной программы | Код и наименование индикатора достижения обще-профессиональной компетенции | Планируемый результат обучения по дисциплине | Код показателя освоения |
|-----------------|---|--|---|--|
| | | программ потребителя. | <ul style="list-style-type: none"> – составлять маршрут экскурсии, контрольный текст, использовать методические приемы экскурсионного показа и рассказа; – предоставлять экскурсионные услуги и разрабатывать экскурсионный продукт; – проектировать экскурсию в соответствии с требованиями ГОСТ. | <p>У(ПК-3)1</p> <p>У(ПК-3)2</p> <p>У(ПК-3)3</p> |
| | | | <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками экскурсионной и выставочной работы, разработки и проведения экскурсии. | <p>В(ПК-3)1</p> |

3 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление операционной деятельностью в индустрии гостеприимства: бизнес-процессы, технологии, стандарты» является дисциплиной формируемой участниками образовательных отношений в структуре основной профессиональной образовательной программы.

Знания, умения и навыки, полученные обучающимися в ходе изучения курса дисциплины, могут быть использованы для прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (технологическая), а также для подготовки выпускной квалификационной работы.

4 Содержание дисциплины

4.1 Тематический план дисциплины очной формы обучения

| Наименование разделов и тем | Всего часов | Аудиторные занятия | Контактная работа по видам учебных занятий | | | Самостоятельная работа | Формы текущего контроля* | Итоговый контроль знаний по дисциплине |
|---|--------------|--------------------|--|-------------------------|--------------|------------------------|--------------------------|--|
| | | | Лекции | Семинары (практические) | Лабораторные | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Тема 1. Сущность экскурсии, функции и признаки экскурсии | 17 | 8 | 4 | 4 | | 9 | ПЗ | |
| Тема 2. История развития экскурсионного дела в России. | 13 | 4 | 2 | 2 | | 9 | ПЗ | |
| Тема 3. Экскурсия как вид туристских услуг, ее функции. Классификация и тематика экскурсий. | 13 | 4 | 2 | 2 | | 9 | ПЗ, С | |
| Тема 4. Общие принципы построения экскурсий. Сочетание показа и рассказа в экскурсии. | 17 | 8 | 4 | 4 | | 9 | ПЗ, КС | |
| Тема 5. Технология подготовки новой экскурсии. | 16 | 8 | 4 | 4 | | 8 | ПЗ | |
| Тема 6. Техника ведения экскурсии | 16 | 8 | 4 | 4 | | 8 | ПЗ, С, КС, ДИ | |
| Тема 7. Умения и навыки экскурсовода | 16 | 8 | 4 | 4 | | 8 | ПЗ | |
| Экзамен | 36 | | | | | | | 36 |
| Всего | 144/4 | 48 | 24 | 24 | | 60 | | 36 |

*ПЗ – практическое задание, Д - доклад, КС – конкретная ситуация, С – семинар, ДИ – деловая игра

4.2 Тематический план дисциплины очно-заочной формы обучения

| Наименование разделов и тем | Всего часов | Аудиторные занятия | Контактная работа по видам учебных занятий | Самостоятельная работа | Формы текущего контроля* | Итоговый |
|-----------------------------|-------------|--------------------|--|------------------------|--------------------------|----------|
|-----------------------------|-------------|--------------------|--|------------------------|--------------------------|----------|

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|---|--------------|-----------|-----------|-----------|---|-----------|---------------|-----------|
| Тема 1. Сущность экскурсии, функции и признаки экскурсии | 17 | 8 | 4 | 4 | | 9 | ПЗ | |
| Тема 2. История развития экскурсионного дела в России. | 13 | 4 | 2 | 2 | | 9 | ПЗ | |
| Тема 3. Экскурсия как вид туристских услуг, ее функции. Классификация и тематика экскурсий. | 13 | 4 | 2 | 2 | | 9 | ПЗ, С | |
| Тема 4. Общие принципы построения экскурсий. Сочетание показа и рассказа в экскурсии. | 17 | 8 | 4 | 4 | | 9 | ПЗ, КС | |
| Тема 5. Технология подготовки новой экскурсии. | 16 | 8 | 4 | 4 | | 8 | ПЗ | |
| Тема 6. Техника ведения экскурсии | 16 | 8 | 4 | 4 | | 8 | ПЗ, С, КС, ДИ | |
| Тема 7. Умения и навыки экскурсовода | 16 | 8 | 4 | 4 | | 8 | ПЗ | |
| Экзамен | 36 | | | | | | | 36 |
| Всего | 144/4 | 48 | 24 | 24 | | 60 | | 36 |

*ПЗ – практическое задание, Д - доклад, КС – конкретная ситуация, С – семинар, ДИ – деловая игра

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Сущность экскурсии, функции и признаки экскурсии

Лекция

Содержание предмета «экскурсионное дело». Понятие экскурсии, эволюция термина. Сущность и признаки экскурсии. Основные функции экскурсий. Экскурсия как социокультурный феномен. Содержание экскурсионной работы. Функции экскурсии. Общие и специфические признаки экскурсии.

Основные термины и понятия: экскурсия, функция, продукт, туризм, экология.

Вопросы для самоконтроля:

1. Экскурссионная терминология и современные определения.
2. Сущность экскурсии.
3. Экскурсия как форма общения.
4. Цели современной экскурсионной деятельности.
5. Задачи и формы проведения экскурсии.
6. Структура и содержание тематической экскурсии.
7. Экскурссионные продукты.
8. Функции и признаки экскурсий.
9. Специфические особенности экскурсионного продукта, его заказчики и потребители.
10. Роль экскурсий в обеспечении устойчивого развития туризма, сохранении экологии.
11. Раскройте сущность информационной функции экскурсии.
12. Раскройте сущность образовательной функции экскурсии

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Какова роль мотивации в экскурсионном обслуживании?
2. Что такое «целевая аудитория» в экскурсии?
3. Что важнее в экскурсии — показ или рассказ? Как они сочетаются друг с другом?
4. Познание и воспитание в экскурсии.

Задание 1. Подготовить доклад-презентацию, раскрывающий один из видов экскурсии.

Литература: [1]; [2]; [3].

Тема 2. История развития экскурсионного дела в России.

Лекция

История экскурсионного дела в России: основные этапы. Досоветский период. Становление советского экскурсионного дела. Перспективы развития экскурсионного дела в современной России.

Основные термины и понятия: туризм, коммуникация, экскурсионный продукт, музей.

Вопросы для самоконтроля:

1. Зарождение экскурсионного дела в мире
2. История развития экскурсионного дела в России
3. Современное состояние экскурсионного дела в Российской Федерации
4. Перспективы развития экскурсионного дела в современных условиях
5. Значение и принципы формирования экскурсионной программы в туризме

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Экскурсионное дело в 18- конце 19 в.
2. Экскурсионное дело в 20 в.
3. Современные тенденции развития экскурсионного дела в РФ.

Задание 1. подготовить доклад презентацию, особенности проведения экскурсий в разных странах.

Литература: [1]; [2]; [3]; [4].

Тема 3. Экскурсия как вид туристских услуг, ее функции. Классификация и тематика экскурсий.

Лекция

Общие принципы классификации и ее назначение. Специализация в экскурсионной работе. Классификация по содержанию экскурсий. Обзорные и тематические экскурсии, их особенности. Классификация по составу участников экскурсионной группы. Образовательный уровень и возраст экскурсантов. Классификация по месту проведения. Комбинированные экскурсии. Классификация по способу передвижения, виды транспорта. Классификация по форме проведения. Использование классификационных признаков в работе экскурсовода. Экскурсионные объекты, их разновидности. Принцип и критерии отбора экскурсионных объектов. Понятие привлекательности объекта. Дифференциация объектов показа в зависимости от состава экскурсионных групп. Специфика восприятия объектов различными категориями экскурсантов. Основные и дополнительные объекты.

Основные термины и понятия: классификация, экскурсант, группа, объекты, показ.

Вопросы для самоконтроля:

1. Что такое экскурсия и каковы ее особенности?
2. Охарактеризуйте понятие экскурсионной услуги по отношению к понятию туристской услуги и туристского продукта.
3. Каково значение экскурсии в составе турпродукта?
4. Раскройте основные признаки экскурсии.
5. Какие функции выполняет экскурсия?
6. Раскройте сущность информационной функции экскурсии.
7. Раскройте сущность образовательной функции экскурсии.
8. Что такое «целевая аудитория» в экскурсии?
9. Какие виды экскурсионных программ предлагаются в настоящее время?
10. По каким признакам классифицируются экскурсионные программы?
11. Как выглядит схема экскурсии как процесса познания?

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Какова роль мотивации в экскурсионном обслуживании?
2. Что важнее в экскурсии — показ или рассказ? Как они сочетаются друг с другом?
3. Какие бывают экскурсии по направленности на различные группы слушателей?
4. В чем отличие тематической экскурсии от обзорной?
5. Как воображение помогает в восприятии нового материала в процессе экскурсии?
6. В чем сущность экскурсии как функции формирования интересов человека?
7. Что должен учесть экскурсовод при подготовке и проведении экскурсий для разных групп экскурсионной аудитории?

Задание 1. Интерактивное занятие – кейс: «Игра в случайность»

В парке проходит школьная экскурсия, у неё есть тема, маршрут, литературный текст. Но для целей экскурсии необходим приём, когда дети на основе задания сами выбирают поворот на маршруте, меняя тем самым подачу экскурсионного материала. Необходимо составить минисюжет, который позволит сделать несколько вариантов маршрута, но не разрушит общий контент экскурсии. Если задание вызовет разные ответы, то необходим приём объединения мнений, для продолжения следования по маршруту.

Задание 2. Подготовить литературный контент к познавательной экскурсии в парке.

Задание 3. Цель работы: знакомство с экскурсией как видом туристских услуг, а также с классификациями экскурсий. Задание и методика выполнения:

1. Посетить тематическую экскурсию в музее.
2. Кратко законспектировать сценарий экскурсии.
3. Определить к какой подгруппе по содержанию, по месту проведения, по способу передвижения, по продолжительности, по форме проведения относится данная экскурсия.
4. Ответить на следующие вопросы: на примере каких экспонатов построена данная тематическая экскурсия? Через какие подтемы была раскрыта тема экскурсии? Какие логические переходы позволили экскурсоводу переходить от одной подтемы к другой?

Литература: [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

Тема 4. Общие принципы построения экскурсий. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.

Лекция

Идея экскурсии. Тема, цель и задачи экскурсии. Тема экскурсии как основной критерий отбора объектов. Механизмы раскрытия темы. Требования к названию экскурсии. Цель экскурсии: с точки зрения экскурсовода и экскурсантов. Определение цели и способы ее достижения. Постановка задач экскурсии.

Влияние цели и задач на принципы построения экскурсии (объекты, маршрут, содержание рассказа, наглядные пособия, эмоциональный настрой). Содержание экскурсии.

Показ, его условия и задачи. Техника показа (последовательность, приемы и т.д.). Виды показа. Показ и осмотр. Рассказ. Основные требования к рассказу (адресность, конкретность и т.д.). Содержание рассказа при показе многоплановых объектов. Сочетание показа и рассказа в экскурсии. Принципы доступности и наглядности. Использование логических переходов.

Использование примеров и аналогий. Активность экскурсантов

Основные термины и понятия: экскурсия, экскурсовод, принцип, показ, рассказ.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте требования к формулированию темы и названия экскурсии.
2. Перечислите и раскройте принципы построения экскурсии
3. Раскройте сущность техники показа и осмотра.
4. Укажите основные требования к рассказу экскурсовода.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Разработка концепции экскурсии.
2. Комплекс задач экскурсии.
3. Критерии оценки объекта, включаемого в экскурсию для разных возрастных групп.
4. Оценка экскурсии на этапе проекта.

5. Аprobация экскурсии.
6. Модификация экскурсии (по одному маршруту) для разных целей и задач..

Задание 1.

1. Подобрать примеры на следующие приемы показа и оформить в виде мультимедийной презентации: прием предварительного осмотра, прием панорамного показа, прием зрительной реконструкции, прием зрительного монтажа, прием локализации событий, прием абстрагирования, прием зрительного сравнения, прием интеграции, прием зрительной аналогии, прием переключения внимания, методический прием движения методический прием движения, показ мемориальной доски на материале городов Камчатского края.

2. Подобрать примеры на следующие приемы рассказа и письменно оформить: прием экскурсионной справки, прием описания, прием характеристики, прием объяснения, прием комментирования, прием цитирования, прием вопросов-ответов, прием ссылки на очевидцев, прием заданий, прием новизны материала, прием словесного (литературного) монтажа, прием соучастия, прием персонификации, прием проблемной ситуации, прием отступления, прием индукции, прием дедукции.

Литература: [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

Тема 5. Технология подготовки новой экскурсии.

Лекция

Подготовка экскурсии как ответ на запросы общества. Условия подготовки (экскурсионные ресурсы, потенциальные клиенты и т.д.). Выбор темы экскурсии. Структура новой экскурсии. Основные ступени подготовки новой экскурсии: предварительная работа, непосредственная разработка самой экскурсии, заключительный этап. Схема экскурсии: вступление, основная часть, заключение. Основные этапы подготовки новой экскурсии. Определение цели и задач экскурсии. Выбор темы. Отбор литературы и составление библиографии. Определение других источников экскурсионного материала. Отбор и изучение экскурсионных объектов.

Потенциальные экскурсионные объекты: памятные места, архитектурные сооружения, природные объекты, экспозиции музеев, памятники археологии, памятники искусства. Классификация экскурсионных объектов по содержанию, по функциональному назначению, по степени сохранности. Критерии выбора экскурсионных объектов для экскурсии: познавательность объекта, сохранность объекта, местонахождение объекта, временное ограничение показа объекта. Составление маршрута экскурсии. Основные варианты построения маршрутов: хронологический, тематический и тематико-хронологический. Обезд (обход) маршрута.

Подготовка контрольного текста экскурсии. Комплектование «портфеля экскурсовода». Определение методических приемов проведения экскурсии. Определение техники ведения экскурсии. Составление методической разработки. Составление индивидуального текста. Рассказ и индивидуальный текст. Техника использования индивидуального текста. Логические переходы: формальные переходы и логические переходы, связанные с темой экскурсии. Прием (сдача) экскурсии. Утверждение экскурсии

Основные термины и понятия: экскурсия, тема, клиент, схема, объект маршрут, «портфель экскурсовода», текст.

Вопросы для самоконтроля:

1. Раскройте условия подготовки экскурсии.
2. Раскройте структуру экскурсии.
3. Раскройте схему экскурсии.
4. Укажите потенциальные объекты экскурсии.

5. Укажите критерии выбора экскурсионных объектов.
6. Раскройте основные варианты построения маршрутов экскурсий.
7. Какие техники применяются для разработки текста экскурсии.

Практическое занятие

Задание 1.

1. Выбрать одну из предложенных тем экскурсии.
2. Написать реферат на выбранную тему экскурсии.
3. Разработать тематическую экскурсию.
4. Подготовить «портфель экскурсовода».
5. Провести экскурсию.

Литература: [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

Тема 6. Техника ведения экскурсии

Лекция

Понятие эффективности экскурсии. Рациональная организация мероприятия. Технические аспекты проведения экскурсии и показатели эффективности. Основные требования к технике проведения экскурсии. Знакомство экскурсовода с группой. Передвижение экскурсантов. Темп движения. Размещение экскурсионной группы при показе объекта. Положение экскурсовода в процессе передвижения и показа. Время проведения экскурсии, соблюдение регламента. Ведение экскурсии в процессе транспортировки. Вопросы экскурсантов и ответы на них. Паузы в экскурсии. Технические средства обеспечения экскурсионного процесса. Вспомогательные наглядные материалы, методика и порядок их использования. «Портфель экскурсовода», его «содержимое». Продолжительность экскурсии. Требования к маршруту (степень сложности, обуродованность и т.д.). Природные факторы, их влияние на экскурсионный процесс.

Основные термины и понятия: экскурсия, экскурсант, экскурсовод, регламент, объект.

Вопросы для самоконтроля:

1. Укажите технические аспекты проведения экскурсии.
2. Раскройте показатели эффективности экскурсии.
3. Укажите какие технические средства, могут использоваться во время экскурсии.
4. Какие существуют требования к экскурсионному маршруту.

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Принципы отбора экскурсионных объектов для показа в данной экскурсии.
2. Показатели оценки объектов.
3. Перечень и характеристика основных и дополнительных объектов.
4. Карточки (паспорта) памятников, вошедших в экскурсию.
5. Изучение особенностей каждого из памятников истории и культуры.
6. Оценка внешнего вида памятника – его эстетической выразительности, необычности, сохранности.

Задание 1.

Ситуация 1. Группа выехала на обзорную экскурсию по Москве. Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга, посадочных талонов на четко определенное место в автобусе у туристов не было. Во время посадки второй группы возникла конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время экскурсии женщине стало плохо: ее укачало. Что не предусмотрел экскурсовод?

Ситуация 2. После экскурсии по территории Кремля группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов. Как должен был поступить экскурсовод?

Литература: [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

Тема 7. Умения и навыки экскурсовода

Лекция

Речевые и внеречевые средства общения экскурсовода. Профессиональное мастерство экскурсовода, его составляющие. Профессиональные качества: память, наблюдательность, воображение, реакция, эрудиция. Профессиональные знания и профессиональные навыки (умение).

Развитие навыков. Речь экскурсовода. Стил ь поведения и манеры экскурсовода. Освоение профессии экскурсовода: формирование склонности к экскурсионной работе, профессиональная подготовка, практический опыт. Самообразование: совершенствование методики, расширение кругозора, повышение квалификации. Специализация.

Профориентационная деятельность, подбор кадров. Курсы подготовки экскурсоводов.. Должностные инструкции. Действия в экстраординарных ситуациях. Взаимосвязь экскурсоводческих умений и навыков. Классификация навыков. Основные группы навыков. Формирование и развитие, использование умений и навыков экскурсовода в экскурсии. Культура речи. Ее характеристика. Виды речи - внешняя и внутренняя. Стил ь языка, техника речи, дикция, богатство словарного запаса образность языка учителя экскурсовода. Манера поведения экскурсовода. Внешний облик экскурсовода.

Основные термины и понятия: экскурсовод, профессиональные качества, показатели эффективности, стил ь, манера поведения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Профессия экскурсовода как род трудовой деятельности.
2. Требования к экскурсоводу.
3. Формирование экскурсоводческого мастерства.
4. Профессиональное мастерство экскурсовода.
5. Эрудиция экскурсовода.
6. Интуиция экскурсовода.
7. Внеречевые средства общения. Их совокупность.
8. Внешний облик экскурсовода.
9. Манеры экскурсовода.
10. Речевой этикет экскурсовода.
11. Культура поведения экскурсовода, пути ее формирования.
12. Перечислите документы, которыми регламентируется деятельность экскурсоводов.
13. Назовите основные требования к современному экскурсоводу.
14. Каким образом экскурсовод может совершенствовать свое профессиональное мастерство?

Практическое занятие

Вопросы для обсуждения:

1. Профессиональные обязанности экскурсовода.
2. Экскурсионная и научная работа
3. Формирование и развитие мастерства владения речью.
4. Речевой этикет экскурсовода, его требования и правила.
5. Жесты экскурсовода, их значение и классификация
6. Мимика экскурсовода, ее роль в экскурсии.
7. Совокупность внеречевых средств общения.

Задание 1. Ситуация 1. В городском экскурсионном бюро заказана тематическая экскурсия «Ф. И. Шалапин в Москве» с посещением Государственного центрального театрального музея им. А. А. Бахрушина. После экскурсии группа в сопровождении экскурсовода подъехала к музею, но он оказался закрыт. Группа потребовала возврата денег.

Почему возникла такая ситуация?

Как выйти из сложившейся ситуации?

Литература: [1]; [2]; [3]; [4]; [5].

5 Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся

5.1. Внеаудиторная самостоятельная работа студентов

Основными формами самостоятельной работы обучающихся при освоении дисциплины являются: проработка вопросов, выносимых на самостоятельное изучение, изучение основной и дополнительной литературы, конспектирование материалов, подготовка к практическим занятиям, тестированию, подготовка к промежуточной аттестации.

В целом внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

- проработка (изучение) материалов лекций;
- чтение и проработка рекомендованной учебно-методической литературы;
- подготовка к семинарским и практическим занятиям;
- поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;
- выполнение домашних заданий в форме творческих заданий, кейс-стади, рефератов;
- подготовка презентаций для иллюстрации докладов;
- конспектирование первоисточников и учебной литературы;
- подготовка к текущему и итоговому контролю знаний по дисциплине.

Основная доля самостоятельной работы обучающихся приходится на подготовку к семинарским занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к семинарским занятиям предполагает умение работать с первичной информацией.

6 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине «Управление операционной деятельностью в индустрии гостеприимства: бизнес-процессы, технологии, стандарты» представлен в приложении к рабочей программе дисциплины и включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы;
- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- типовые контрольные задания или материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Вопросы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (экзамен)

1. Сущность экскурсии.
2. Экскурсия как форма общения.
3. Цели современной экскурсионной деятельности.
4. Задачи и формы проведения экскурсии.
5. Структура и содержание тематической экскурсии.
6. Экскурсионные продукты.
7. Функции и признаки экскурсий.
8. История развития экскурсионного дела в России
9. Современное состояние экскурсионного дела в Российской Федерации
10. Значение и принципы формирования экскурсионной программы в туризме
11. Охарактеризуйте понятие экскурсионной услуги по отношению к понятию туристской услуги и туристского продукта.
12. Раскройте основные признаки экскурсии.
13. По каким признакам классифицируются экскурсионные программы?
14. Как выглядит схема экскурсии как процесса познания?
15. Перечислите и раскройте принципы построения экскурсии
16. Раскройте сущность техники показа и осмотра.
17. Укажите основные требования к рассказу экскурсовода.
18. Раскройте условия подготовки экскурсии.
19. Структура экскурсии.
20. Объекты экскурсии.
21. Технические аспекты проведения экскурсии.
22. Показатели эффективности экскурсии.
23. Требования к экскурсионному маршруту.
24. Профессия экскурсовода как род трудовой деятельности.
25. Требования к экскурсоводу.
26. Профессиональное мастерство экскурсовода.
27. Внеязычные средства общения. Их совокупность.
28. Речевой этикет экскурсовода.
29. Перечислите документы, которыми регламентируется деятельность экскурсоводов.
30. Назовите основные требования к современному экскурсоводу.

7 Рекомендуемая литература

7.1 Основная литература

1. Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для вузов / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022 ; Тюмень : Тюменский государственный университет. — 235 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12454-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-400-01457-4 (Тюменский государственный университет). — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/496283>

7.2 Дополнительная литература

2. Минкина, Е. В. Экскурсионная и выставочная работа: Электронное учебное пособие : учебное пособие / Е. В. Минкина. — Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2009. — 152 с. — ISBN 978-5-94048-013-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/63861> — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3. Ангелина, И. А. Организация экскурсионной деятельности : учебное пособие / И. А. Ангелина. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2018. — 170 с. — Текст :

- электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/167629> — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Сулейманова, Г. В. Теория и технологии экскурсионных услуг : монография / Г. В. Сулейманова. — Казань : КНИТУ, 2018. — 104 с. — ISBN 978-5-7882-2383-4. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/138506> — Режим доступа: для авториз. пользователей.
 5. Горбачева, В. В. Экскурсионный менеджмент в туризме : учебное пособие / В. В. Горбачева. — Волгоград : ВГАФК, 2017. — 108 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/158120> — Режим доступа: для авториз. пользователей.

8 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Всем, кто учится: обзоры сайтов, учебники по экономике и управлению – <http://www.alleng.ru>
2. Федеральный образовательный портал «Экономика, Социология, Менеджмент»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.ecsocman.edu.ru>
3. Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии Режим доступа: <https://www.rst.gov.ru/portal/gost>
4. Электронно-библиотечная система «ЛАНЬ»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/>
5. Электронно-библиотечная система «eLibrary»: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>
6. Электронная библиотека диссертаций РГБ: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.diss.rsl.ru>
7. Электронная библиотека Grebennikon: [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://grebennikon.ru/>

9 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Методика преподавания данной дисциплины предполагает чтение лекций, проведение практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций по отдельным (наиболее сложным) специфическим проблемам дисциплины. Предусмотрена самостоятельная работа обучающихся, а также прохождение аттестационных испытаний промежуточной аттестации.

Лекции посвящаются рассмотрению наиболее важных концептуальных вопросов: основным понятиям; теоретическим основам разработки управленческих решений, организации их эффективной реализации; обсуждению вопросов, трактовка которых в литературе еще не устоялась либо является противоречивой. В ходе лекций студентам следует подготовить конспекты лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; пометить важные мысли, выделять ключевые слова, термины; проверять термины, понятия с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь; обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

Конкретные методики, модели, методы и алгоритмы разработки управленческих решений рассматриваются преимущественно на практических занятиях.

Целью проведения практических занятий является закрепление знаний обучающихся, полученных ими в ходе изучения дисциплины на лекциях и самостоятельно. Практические занятия проводятся в форме семинаров; на них разбираются конкретные ситуации из практики зарубежного и российского управления, проводится тестирование, обсуждаются доклады, проводятся опросы. На учебных занятиях семинарского типа студенты выполняют проработку

рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам, структуре и содержанию дисциплины; конспектирование источников; работу с конспектом лекций; подготовку ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работу с текстами официальных публикаций; решение практических заданий.

При изучении дисциплины используются интерактивные методы обучения, такие как:

1. Лекция:

– проблемная лекция, предполагающая изложение материала через проблемность вопросов, задач или ситуаций. При этом процесс познания происходит в научном поиске, диалоге и сотрудничестве с преподавателем в процессе анализа и сравнения точек зрения;

– лекция-визуализация - подача материала осуществляется средствами технических средств обучения с кратким комментированием демонстрируемых визуальных материалов (презентаций).

2. Семинар:

– тематический семинар - этот вид семинара готовится и проводится с целью акцентирования внимания обучающихся на какой-либо актуальной теме или на наиболее важных и существенных ее аспектах. Перед началом семинара обучающимся дается задание – выделить существенные стороны темы, или же преподаватель может это сделать сам в том случае, когда обучающиеся затрудняются проследить их связь с практикой. Тематический семинар углубляет знания студентов, ориентирует их на активный поиск путей и способов решения затрагиваемой проблемы.

– проблемный семинар - перед изучением раздела курса преподаватель предлагает обсудить проблемы, связанные с содержанием данной темы. Накануне обучающиеся получают задание отобрать, сформулировать и объяснить проблемы. Во время семинара в условиях групповой дискуссии проводится обсуждение проблем.

3. Игровые методы обучения:

– Анализ конкретных ситуаций (КС). Под конкретной ситуацией понимается проблема, с которой тот или иной обучаемый, выступая в роли руководителя или иного профессионала, может в любое время встретиться в своей деятельности, и которая требует от него анализа, принятия решений, каких-либо конкретных действий. В этом случае на учебном занятии слушателям сообщается единая для всех исходная информация, определяющая объект управления. Преподаватель ставит перед обучаемыми задачу по анализу данной обстановки, но не формулирует проблему, которая в общем виде перед этим могла быть выявлена на лекции. Обучающиеся на основе исходной информации и результатов ее анализа сами должны сформулировать проблему и найти ее решение. В ходе занятия преподаватель может вводить возмущающее воздействие, проявляющееся в резком изменении обстановки и требующее от обучаемых неординарных действий. В ответ на это слушатели должны принять решение, устраняющее последствие возмущающего воздействия или уменьшающее его отрицательное влияние.

– Деловая игра (ДИ). Под деловой игрой понимается вид педагогических игр по игровой методике, которая используется для решения комплексных задач усвоения нового, закрепления материала, развития творческих способностей, формирования общеучебных умений, даёт возможность студентам понять и изучить учебный материал с различных позиций. Для проведения деловой игры преподаватель ставит дидактические и воспитательные цели, как и при планировании обычного занятия, хотя реализоваться они должны в игровой ситуации. Планируя игру важно продумывать эмоциональный и мотивационный фон игры.

В целом внеаудиторная **самостоятельная работа студента** при изучении курса включает в себя следующие виды работ:

– проработка (изучение) материалов лекций;

– чтение и проработка рекомендованной учебно-методической литературы;

– поиск и проработка материалов из Интернет-ресурсов, периодической печати;

– выполнение домашних заданий в форме кейс-стади, тестов, творческих заданий,

докладов, рефератов;

– подготовка презентаций для иллюстрации докладов и представления результатов анализа конкретных ситуаций;

– конспектирование первоисточников и учебной литературы;

– подготовка к текущему, промежуточному и итоговому контролю знаний.

Основная доля самостоятельной работы студентов приходится на подготовку к практическим занятиям, тематика которых полностью охватывает содержание курса. Самостоятельная работа по подготовке к практическим занятиям по дисциплине «Организационное проектирование» предполагает умение работать с первичной информацией.

10 Курсовой проект (работа)

Курсовой проект (работа) не предусмотрена учебным планом.

11 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационно-справочных систем

11.1 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса

– электронные образовательные ресурсы, представленные в п. 8 данной рабочей программы;

– использование слайд-презентаций;

– интерактивное общение с обучающимися и консультирование посредством электронной почты.

11.2 Перечень программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса

При освоении дисциплины используется лицензионное программное обеспечение: Пакет Р7 – офис.

11.3 Перечень информационно-справочных систем

– справочно-правовая система Гарант <http://www.garant.ru/online>

12 Материально-техническое обеспечение дисциплины

– для проведения занятий лекционного типа, практических (семинарских) занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, самостоятельной работы учебная аудитория № 7-419 с комплектом учебной мебели на 36 посадочных мест, пакетами прикладных программ (общего назначения, прикладных программ), мультимедийным проектором, подключением к локальной сети университета, подключением к сети Интернет, стендом по охране труда;

– для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены аудитория № 7-305, оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет», электронным библиотекам, электронной информационно-образовательной среде организации, комплектом учебной мебели на 29 посадочных мест.