

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

*ОП.12 Технология и организация экскурсионной и выставочной  
деятельности*

программы подготовки специалистов среднего звена  
*43.02.14 Гостиничное дело*

Форма обучения: *очная*

Владивосток 2022

Рабочая программа учебной дисциплины *ОП.12 Технология и организация экскурсионной и выставочной деятельности* разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности *43.02.14 Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки России от 9 декабря 2016 г., №1552, примерной образовательной программой.

Разработчик(и): *Поветкина А.А., преподаватель*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от «13» мая 2022 г.

Председатель ЦМК \_\_\_\_\_ *А.Д. Гусакова*

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>4</b>
<b>2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>6</b>
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>10</b>
<b>4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ</b>	<b>11</b>

# 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

## 1.1. Область применения примерной программы

Рабочая программа учебной дисциплины является частью общепрофессионального цикла программы в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.14 Гостиничное дело.

## 1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

По итогам освоения дисциплины, обучающиеся должны продемонстрировать результаты обучения, соотнесённые с результатами освоения ООП СПО, приведенные в таблице.

Код компетенции	Умения	Знания
ОК 01. ОК 02. ОК 03. ОК 04. ОК 05. ОК 06. ОК 07. ОК 08. ОК 09. ОК 10. ОК 11 ПК 1.1. ПК 1.2. ПК 1.3. ПК 2.1. ПК 2.2. ПК 2.3. ПК 3.1. ПК 3.2. ПК 3.3. ПК 4.1. ПК 4.2. ПК 4.3.	Анализировать спрос и предложения гостиничной отрасли Определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности Выстраивать траектории профессионального и личностного развития Организовывать работу коллектива и команды Взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами. Излагать свои мысли на государственном языке Оформлять документы Определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности Применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач Понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы Составить план действия. Определить необходимые ресурсы. Оценить результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника). Владеть актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; Реализовать составленный план. Распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте; Анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; Оценивать и планировать потребность службы бронирования и продаж в материальных ресурсах и персонале; Планировать и прогнозировать продажи. Осуществлять мониторинг рынка гостиничных услуг;	Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Основные требования к зданиям инженерным системам гостиничного предприятия Содержание актуальной нормативно-правовой документации Современная научная и профессиональная терминология Возможные траектории профессионального развития и самообразования Основы проектной деятельности Правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности Основные ресурсы задействованные в профессиональной деятельности Пути обеспечения ресурсосбережения Средства профилактики перенапряжения Условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности Современные средства и устройства информатизации Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах Стандарты, требования и рекомендации по оснащению гостиничных предприятий Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте. Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах. Стандарты, требования и рекомендации по

	<p>Выделять целевой сегмент клиентской базы; собирать и анализировать информацию о потребностях целевого рынка; Ориентироваться в номенклатуре основных и дополнительных услуг отеля; Разрабатывать мероприятия по повышению лояльности гостей; Выявлять конкурентоспособность гостиничного продукта и разрабатывать мероприятия по ее повышению; Проводить обучение, персонала службы бронирования и продаж приемам эффективных продаж</p> <p>Оценивать эффективность работы службы бронирования и продаж; определять эффективность мероприятий по стимулированию сбыта гостиничного продукта;</p> <p>Разрабатывать и предоставлять предложения по повышению эффективности сбыта гостиничного продукта</p>	<p>оснащению гостиничных предприятий</p> <p>Знать основные источники информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте.</p> <p>Актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить</p> <p>Актуальные методы работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Структура и место службы бронирования и продаж в системе управления гостиничным предприятием, взаимосвязь с другими подразделениями гостиницы;</p> <p>направления работы отделов бронирования и продаж;</p> <p>функциональные обязанности сотрудников службы бронирования и продаж;</p> <p>рынок гостиничных услуг и современные тенденции развития гостиничного рынка</p>
--	---	---

## 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

### 2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
<b>Объем учебной дисциплины</b>	<b>150</b>
<b>Работа обучающихся во взаимодействии с преподавателем</b>	<b>128</b>
в том числе:	
теоретическое обучение	72
практические занятия	56
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>22</b>
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>	

## 2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формированию которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Тема 1. Теоретические аспекты экскурсионной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>	10	ОК 01. ОК 02. ОК 04. ОК 07
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Предмет, цель и задачи курса. Роль дисциплины в формировании специалиста.</li> <li>2. История экскурсионного дела в России.</li> <li>3. Определение экскурсоведения в системе наук.</li> <li>4. Основные проблемы экскурсоведения. Экскурсионное дело в системе туристской индустрии.</li> <li>5. Первые экскурсионные периодические издания, экскурсионная деятельность после революции.</li> <li>6. Роль экскурсионной деятельности в современное время.</li> </ol>		
	<b>Практические занятия</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Менеджмент подготовки, создания и продвижения экскурсионного продукта.</li> <li>2. Деятельность Центрального музейно – экскурсионного института.</li> </ol>	10		
Тема 2. Теоретические аспекты экскурсионной деятельности	<b>Содержание учебного материала</b>	10	ОК 01. ОК.03. ОК 04. ОК 10. ПК 1.1 ПК 2.1
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Определение понятия экскурсия.</li> <li>2. История становления экскурсоведения.</li> <li>3. Экскурсия как мастерство, просветительская деятельность и воспитание.</li> <li>4. Классификация экскурсий по разным критериям: характеру движения, характеру группы, характеру содержания экскурсии, характеру объекта показа.</li> <li>5. Специфические знания, определяемые требованиями экскурсии.</li> <li>6. Тематика экскурсий. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.</li> </ol>		

	<b>Практические занятия</b>		
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Роль туристских ресурсов в развитии туризма и туристско-экскурсионной деятельности.</li> <li>2. Прием заявок на проведение экскурсий.</li> </ol>	<b>10</b>	<b>ОК 01. ОК 07. ПК 1.2 ПК 2.2</b>
Тема 3. Экскурсионная методика	<b>Содержание учебного материала</b>	<b>10</b>	<b>ОК 02 ОК 05 ОК 07. ОК 09. ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 4.3</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Технология подготовки к новой экскурсии. Организация экскурсий, встреча туристов.</li> <li>2. Определение ключевых позиций программы экскурсии.</li> <li>3. Техника безопасности во время проведения экскурсий.</li> <li>4. Отбор и изучение экскурсионных объектов.</li> <li>5. Методическая разработка экскурсии. Хронометраж экскурсии.</li> <li>6. Методика разработки программы стандартной обзорной экскурсии. Методика проведения обзорной экскурсии, экскурсии по специальной программе, специализированной экскурсии, тематической нестандартной экскурсии. Соблюдение программы экскурсии. Техника ответов на вопросы.</li> <li>7. Техника осмотра, показа и изучения объектов экскурсии. Показ во время движения автобуса. Показ архитектурного объекта, городского ансамбля, места исторического действия.</li> </ol>		
	<b>Практические занятия</b>	<b>4</b>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Формирование «портфеля экскурсовода».</li> <li>2. Этапы подготовки экскурсии.</li> <li>3. Получение и сверка необходимых документов.</li> <li>4. Определение особых потребностей туристской группы и индивидуальных туристов.</li> <li>5. Карточка объектов. Составление контрольного и формирование индивидуального текста экскурсии.</li> <li>6. Особенности экскурсионного менеджмента. Менеджмент создания экскурсионной фирмы.</li> </ol>		

Тема 4. Профессиональное мастерство экскурсовода	<b>Содержание учебного материала</b>	10	ОК 05. ОК 09. ОК 11 ПК. 3.2 ПК 3.3
	1. Техника экскурсионного рассказа, методы исторической реконструкции, локализации. 2. Дискуссионный метод, проблемный метод. 3. Путевая информация. 4. Деловой стиль и опрятность. Представление туристов об индивидуальном экскурсоводе. 5. Теория межличностного общения. Профессиональный этикет. 6. Классификация групп по установке на экскурсию.		
	<b>Практические занятия</b>		
Тема 5. Организация работы туристско-экскурсионного предприятия	<b>Содержание учебного материала</b>	10	ОК 04 ОК 08. ПК.1.3 ПК 2.3 ПК 3.3
	1. Особенности экскурсионного менеджмента; управление рекреационными и туристско-экскурсионными ресурсами. 2. Менеджмент подготовки, создания и продвижения экскурсионного продукта. 3. Взаимодействие с партнерами и поставщиками услуг. 4. Способы продвижения и реализации продукта. 5. Менеджмент качества и контроль туристско-экскурсионных услуг.		
	<b>Практические занятия</b>		
Тема 6. Основы музейного дела	<b>Содержание учебного материала</b>	10	ОК 07. ОК 05. ОК 09. ПК. 3.2 ПК 3.3
	1. Объект и предмет истории музейного дела; понятийно-терминологический аппарат. Музееведение как научная дисциплина. 2. Основные этапы становления и развития музея как социально-культурного института. Типология музеев и современные концепции музея. 3. Коллекционирование и формирование музеев в эпоху Возрождения. 4. Крупнейшие западноевропейские музеи и коллекции XVII–XVIII вв. 5. История становления музейного дела в России.		
	<b>Практические занятия</b>		



	<b>Практические занятия</b>	8	
	1. Музейная коммуникация, ее основные модели; ведущие музееведческие центры в России и за рубежом. 2. Музей и музейный фонд; основные требования к организации фондовой работы. 3. Состояния и основные тенденции музееведческих исследований.		
	<b>Содержание учебного материала</b>	5	<b>ОК 07. ОК 05. ОК 09. ПК 3.2 ПК 3.3</b>
Тема 7. Экскурсионная деятельность в музеях	1 Типы и виды музейных экспозиций. 2. Методика разработки программы и проведения экскурсии по музею или культурному центру. 3. Техника осмотра, показа и изучения экспозиции музея или культурного центра. 4. Работа с музеями, выставками и театрами. 5. Интерьер экспозиции.		
	<b>Практические занятия</b>	4	
	1. Цвет и свет зала, работа экскурсовода с картиной, вещью, витриной в музеях. 2. Организация деятельности на специализированных выставках.		
Тема 8. Выставочная деятельность	<b>Содержание учебного материала</b>	6	<b>ОК 07. ОК 05. ОК 09. ОК.10 ПК 3.2 ПК 3.3 ПК 4.1</b>
	1. Выставочная деятельность как вид услуги. 2. Характеристика выставочной деятельности и ее влияние на экономику. 3. Классификация и организация выставок. Выставочная экспозиция. 4. Интерьер и его связь со стендом, графическое и цветовое решение стенда, работа с графическим и цифровым материалом. 5. Участие турфирмы в выставочной деятельности: особенности организации и эффективность.		
	<b>Практические занятия</b>	6	
	1. Подготовка к выставке, работа на стенде, методы показа экспозиции. 2. Основные правила выставочной работы. Работа после выставки. 3. Презентация и обсуждение новых экскурсионных маршрутов.		
<b>Промежуточная аттестация в форме дифференцированного зачета</b>			
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b> Сбор данных для определения экскурсоведения в системе наук. Проведение изучения истории экскурсионного дела в России.		<b>22</b>	

<p>Подготовка презентаций о методике разработки программы стандартной обзорной экскурсии. Специализированной экскурсии.</p> <p>Подготовка презентаций о менеджменте подготовки, создания и продвижения экскурсионного продукта.</p> <p>Подготовка презентаций о музееведение как научной дисциплине.</p> <p>Подготовка презентаций по применению методики разработки программы и проведения экскурсии по музею или культурному центру.</p> <p>Подготовка докладов, презентаций по выставочной деятельности как виду услуги.</p> <p>Подготовка докладов и презентаций по классификации и организации выставок, понятии выставочной экспозиции.</p> <p>Подготовка сообщений об основных правилах выставочной работы, о работе после выставки</p>		
<b>Всего:</b>	<b>150</b>	

### 3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1 Материально-техническое обеспечение

Для реализации программы учебной дисциплины предусмотрено наличие следующих специальных помещений:

**Основное оборудование:** Доска подкатная; Мультимедийный комплект (проектор Casio XJ-V2, экран Lumien Eco Picture); Парты ученические двойные; Стол преподавателя; Стулья.

**Программное обеспечение:** 1. Microsoft Windows 7 Professional (ООО "Пасифик Компьютеры Групп", ГК №55 от 03.05.2011 г., лицензия №48467770 от 06.05.2011 г.). 2. Microsoft Office ProPlus 2010 Russian Acdmc (ООО "Пасифик Компьютеры Групп", ГК №254 от 01.11.2010 г., лицензия №47549521 от 15.10.2010 г., бессрочно). 3. СПС КонсультантЮрист: Версия Проф (ООО "Базис", договор №2019-596 от 25.12.2019 г., лицензия №2567, действие от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г.). 4. Google Chrome (свободное). 690014, Приморский край, г. Владивосток, ул. Гоголя, дом 39а, ауд.5623

#### 2.3. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы учебной дисциплины библиотечный фонд ВГУЭС укомплектован печатными и электронными изданиями.

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечены печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

##### Основная литература

1. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очиллова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/448848>.

2. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 262 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/455218>.

3. Долженко, Г. П. История туризма и гостеприимства : учебник для среднего профессионального образования / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 226 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456085>.

##### Дополнительная литература

1. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для вузов / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 127 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/456977>.

2. Балюк, А. Д. Экскурсоведение : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. Д. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020 ; Тюмень : Издательство Тюменского государственного университета. — 237 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/447538>.

3. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 262 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/455220>

##### Электронные ресурсы

1. Национальный цифровой ресурс Руконт - межотраслевая электронная библиотека на базе

технологии Контекстум. – URL: <http://rucont.ru/>

2..Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM. – URL: <http://www.znanium.com/>

3. Университетская библиотека ONLINE, Интернет-магазин, Деловой портал, Энциклопедии. – URL: <http://biblioclub.ru/>

4. Информационно-аналитическое агентство ИНТЕГРУМ. – URL: <http://aclient.integrum.ru/login.aspx?si=2R>

5. Научная электронная библиотека (НЭБ). – URL: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>

6. Научно-теоретический журнал ОЙКУМЕНА, регионоведческие исследования. – URL: <http://www.ojkum.ru/>

7. Университетская информационная система Россия (УИС РОССИЯ). – URL: <http://uisrussia.msu.ru/is4/main.jsp>

8. Электронная библиотека MYBRARY. – URL: <http://mybrary.ru/> Электронная библиотека MYBRARY

9. Виртуальные выставки. – URL: <http://lib.vvsu.ru/russian/index.php?id=61>

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
В результате освоения студент должен знать: виды экскурсионного продукта; правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках; способы обработки исторических данных; основные правила и методику составления программ экскурсий; способы устранения проблем, возникающих во время экскурсии; методики расчета стоимости экскурсионного обслуживания; технику эффективного делового общения, протокол и этикет; специфику проведения выставочных мероприятий	Использует современную научную и профессиональную терминологию. Может назвать возможные траектории профессионального развития и самообразования.	Тестирование, участие в дискуссии, участие в коллоквиуме, контрольная работа, ответы по вопросы
В результате освоения студент должен уметь: проводить маркетинговые исследования и создавать базы данных по туристским ресурсам, планировать программы экскурсий, составлять программы туров, предоставлять сопутствующие услуги, рассчитывать себестоимость экскурсий, определять цены турпродукта, взаимодействовать с турагентами по реализации экскурсии, работать с российскими и иностранными клиентами по продвижению турпродукта, пла-	Демонстрирует способность определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования	Устный опрос. Оценка выполнения ситуационных задач. Оценка результатов деятельности при участии в деловой игре. Оценка результатов деятельности при участии в ролевой игре. Оценка внеаудиторной самостоятельной работы. Тестирование

<p>нировать рекламную кампанию, проводить презентацию, включая работу на специализированных выставках, организовывать и проводить экскурсии, использовать различные методики формирования экскурсионных маршрутов.</p>		
--	--	--

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ЭКО-  
НОМИКИ И СЕРВИСА

**КОНТРОЛЬНО-ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА**  
для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации  
по учебной дисциплине

*ОП.12 Технология и организация экскурсионной и выставочной  
деятельности*

программы подготовки специалистов среднего звена  
*43.02.14 Гостиничное дело*

Форма обучения: *очное*

Владивосток 2022

Контрольно-оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по учебной дисциплине *ОП.12 Технология и организация экскурсионной и выставочной деятельности* разработаны в соответствии с требованиями ФГОС СПО по специальности *43.02.14 Гостиничное дело*, утвержденного приказом Минобрнауки РФ от 9 декабря 2016 г., №1552, примерной образовательной программой, рабочей программой учебной дисциплины.

Разработчик(и): *Поветкина А.А., преподаватель*

Рассмотрено и одобрено на заседании цикловой методической комиссии

Протокол № 9 от « 13 » мая 2022 г.

Председатель ЦМК  *А.Д. Гусакова*

## 1 Общие сведения

Контрольно-оценочные средства (далее – КОС) предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу ОП.12 «Технология и организация экскурсионной и выставочной деятельности»

КОС включают в себя контрольные материалы для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине, которая проводится в форме дифференцированного зачёта (с использованием оценочного средства – собеседование в форме ответов на вопросы.)

## 2 Планируемые результаты обучения по дисциплине, обеспечивающие результаты освоения образовательной программы

Код ОК, ПК	Код результата обучения	Наименование результата обучения
ОК 01 ОК 02 ОК.03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ОК 10 ОК 11 ПК 1.1 ПК 1.2 ПК 1.3 ПК2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 4.1 ПК 4.2 ПК 4.3	У1	работать на специализированных выставках с целью организации презентации, распространения рекламных материалов и сбора информации
	У2	работать с запросами клиентов
	У3	работать с информационными и справочными материалами
	У4	вести документооборот с использованием информационных технологий
	У5	рассчитывать себестоимость экскурсии и определять цену турпродукту
	У6	использовать эффективные методы общения с клиентами на русском и иностранном языках
	31	виды экскурсионного продукта
	32	правила работы на выставках, методы анализа результатов деятельности на выставках
	33	способы обработки исторических данных
	34	основные правила и методику составления программ экскурсий
	35	способы устранения проблем, возникающих во время экскурсии
	36	методики расчета стоимости экскурсионного обслуживания
	37	технику эффективного делового общения, протокол и этикет

## 2 Распределение типов контрольных заданий по элементам знаний и умений, контролируемых в процессе изучения

Код результата обучения	Содержание учебного материала (темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
У1	Тема 1.3. Определение экскурсоведения в системе наук. Тема 1.4. Основные проблемы экскурсоведения. Экскурсионное дело в системе туристской индустрии.	Реферат Ситуационная задача №1	Ситуационная задача Собеседование
У2	Тема 2.6 Тематика экскурсий. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.	Творческое задание Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование



У3	Тема 3.1. Технология подготовки к новой экскурсии. Организация экскурсий, встреча туристов. 3.2. Определение ключевых позиций программы экскурсии. 3.3. Техника безопасности во время проведения экскурсий. 3.4. Отбор и изучение экскурсионных объектов.	Творческое задание Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование
У4	Тема 5.1. Особенности экскурсионного менеджмента; управление рекреационными и туристско-экскурсионными ресурсами. Тема 5.2. Менеджмент подготовки, создания и продвижения экскурсионного продукта. Тема 3.6. Методика разработки программы стандартной обзорной экскурсии.	Формы первичных документов Контрольная работа	Собеседование Ситуационная задача
У5	Тема 3.4. Отбор и изучение экскурсионных объектов, ценовая политика.	Творческое задание	Собеседование
У6	Тема 4.5. Теория межличностного общения. Профессиональный этикет.	Творческое задание Реферат	Ситуационная задача
31	Тема 2.4. Классификация экскурсий по разным критериям: характеру движения, характеру группы, характеру содержания экскурсии, характеру объекта показа. Тема 5.2. Менеджмент подготовки, создания и продвижения экскурсионного продукта.	Контрольная работа	Собеседование Ситуационная задача
32	Тема 8.1. Выставочная деятельность как вид услуги. Тема 8.2. Характеристика выставочной деятельности и ее влияние на экономику. Тема 8.3. Классификация и организация выставок. Выставочная экспозиция.	Контрольная работа Творческое задание	Собеседование Ситуационная задача
33	Тема 8. 5. Участие турфирмы в выставочной деятельности: особенности организации и эффективность. Тема 8.3. Классификация и организация выставок. Выставочная экспозиция. Тема 6.2. Основные этапы становления и развития музея как социально-культурного института. Типология музеев и современные концепции музея. Тема 6.1. Объект и предмет истории музейного дела; понятийно-терминологический аппарат. Музееведение как научная дисциплина.	Творческое задание Кейс – задача	Ситуационная задача Собеседование
34	Тема 3.1. Технология подготовки к новой экскурсии. Организация экскурсий, встреча туристов. Тема 3.2. Определение ключевых позиций программы экскурсии. Тема 3.3. Техника безопасности во время проведения экскурсий.	Контрольная работа Ситуационная задача №1	Собеседование Ситуационная задача

Код результата обучения	Содержание учебного материала(темы)	Вид оценочного средства	
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация
35	Тема 5.3. Взаимодействие с партнерами и поставщиками услуг. Тема 5.4. Способы продвижения и реализации продукта. Тема 5.5. Менеджмент качества и контроль туристско-экскурсионных услуг. Тема 1.4. Основные проблемы экскурсоведения. Экскурсионное дело в системе туристской индустрии.	Ситуационная задача №2	Ситуационная задача Собеседование
36	Тема 5.4. Способы продвижения и реализации продукта. Тема 3.4. Отбор и изучение экскурсионных объектов, ценовая политика. Цена экскурсии.	Творческое задание Контрольная работа Кейс-задача	Ситуационная задача Собеседование
37	Тема. 2.3. Экскурсия как мастерство, просветительская деятельность и воспитание. Тема 4.4. Деловой стиль и опрятность. Представление туристов об индивидуальном экскурсоводе. Тема 4.5. Теория межличностного общения. Профессиональный этикет.	Кейс-задача Творческое задание	Ситуационная задача Собеседование
38	Тема. 4.6. Классификация групп по установке на экскурсию. Методика работы экскурсовода с иностранцами. Тема 4.3. Приемы активизации иностранных туристов. Эмоциональный характер речи.	Кейс-задача Творческое задание Контрольная работа	Ситуационная задача Собеседование

### 3 Структура банка контрольных заданий для текущего контроля и промежуточной аттестации

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольных заданий
ОП.12 Технология и организация экскурсионной и выставочной деятельности		
Текущий контроль		

<p>Творческое задание №1</p> <p>Тема 3.6. Методика разработки программы стандартной обзорной экскурсии. Методика проведения обзорной экскурсии, экскурсии по специальной программе, специализированной экскурсии, тематической нестандартной экскурсии.</p> <p>Тема 3.1 Технология подготовки к новой экскурсии. Организация экскурсий, встреча туристов.</p> <p>Тема 3.4. Отбор и изучение экскурсионных объектов.</p> <p>Тема 1.2. Специфические знания, определяемые требованиями экскурсии.</p> <p>Тема 4.5. Теория межличностного общения. Профессиональный этикет.</p> <p>Тема 3.2. Определение ключевых позиций программы экскурсии.</p> <p>Тема 5.5. Менеджмент качества и контроль туристско-экскурсионных услуг.</p> <p>Тема 4.1. Техника экскурсионного рассказа, методы исторической реконструкции, локализации.</p> <p>Тема 2.3. Экскурсия как мастерство, просветительская деятельность и воспитание.</p> <p>Тема 2.4. Классификация экскурсий по разным критериям: характеру движения, характеру группы, характеру содержания экскурсии, характеру объекта показа.</p> <p>Тема 8.1. Выставочная деятельность как вид услуги.</p> <p>Тема 3.7 Техника осмотра, показа и изучения объектов экскурсии. Показ во время движения автобуса. Показ архитектурного объекта, городского ансамбля, места исторического действия.</p> <p>Тема 3.2. Определение ключевых позиций программы экскурсии</p> <p>Тема 3.4. Отбор и изучение экскурсионных объектов.</p> <p>Тема 5.4. Способы продвижения и реализации продукта.</p> <p>Тема. 2.3. Экскурсия как мастерство, просветительская деятельность и воспитание.</p> <p>Тема 4.2. Дискуссионный метод, проблемный метод.</p> <p>Тема 4.3. Приемы активизации иностранных туристов.</p> <p>Эмоциональный характер речи.</p>	1/15	30
---	------	----

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольных заданий
Тема 1, 2. Теоретические аспекты экскурсионной деятельности Собеседование №1	23 28	20
<p>Контрольная работа №1-13</p> <p>Тема 5.2 Менеджмент подготовки, создания и продвижения экскурсионного продукта.</p> <p>Тема 2.6. Тематика экскурсий. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.</p> <p>Тема 2.4. Классификация экскурсий по разным критериям: характеру движения, характеру группы, характеру содержания экскурсии, характеру объекта показа.</p> <p>Тема 2.5. Специфические знания, определяемые требованиями экскурсии.</p> <p>Тема 3.3. Техника безопасности во время проведения экскурсий.</p> <p>Тема 3.6. Методика разработки программы стандартной обзорной экскурсии</p> <p>Тема 2.4. Классификация экскурсий по разным критериям: характеру движения, характеру группы, характеру содержания экскурсии, характеру объекта показа.</p> <p>Тема 8.3. Классификация и организация выставок. Выставочная экспозиция.</p> <p>Тема 6.2. Основные этапы становления и развития музея как социально-культурного института. Типология музеев и современные концепции музея.</p> <p>Тема 3.2. Определение ключевых позиций программы экскурсии.</p> <p>Тема 5.5. Менеджмент качества и контроль туристско-экскурсионных услуг.</p> <p>Тема 1.4. Основные проблемы экскурсоведения. Экскурсионное дело в системе туристской индустрии.</p> <p>Тема 3.4. Отбор и изучение экскурсионных объектов, ценовая политика. Цена экскурсии.</p>	1/13	20
<p>Ситуационная задача №1-3</p> <p>Тема 1.3. Определение экскурсоведения в системе наук.</p> <p>Тема 1.4. Основные проблемы экскурсоведения. Экскурсионное дело в системе туристской индустрии.</p> <p>Тема 2.6 Тематика экскурсий. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.</p> <p>3.3. Техника безопасности во время проведения экскурсий.</p> <p>3.4. Отбор и изучение экскурсионных объектов.</p> <p>3.2. Определение ключевых позиций программы экскурсии.</p> <p>3.3. Техника безопасности во время проведения экскурсий.</p> <p>Тема 5.3. Взаимодействие с партнерами и поставщиками услуг.</p> <p>Тема 5.4. Способы продвижения и реализации продукта.</p> <p>Тема 5.5. Менеджмент качества и контроль туристско-экскурсионных услуг.</p> <p>Тема 1.4. Основные проблемы экскурсоведения. Экскурсионное дело в системе туристской индустрии.</p> <p>Тема 4.5. Теория межличностного общения. Профессиональный этикет.</p> <p>Тема. 4.6. Классификация групп по установке на экскурсию.</p> <p>Методика работы экскурсовода с иностранцами.</p> <p>Тема 4.3. Приемы активизации иностранных туристов.</p> <p>Эмоциональный характер речи.</p>	7 7 8	15

Тип контрольного задания (из Приложения А)	Количество контрольных заданий (вариантов)	Общее время выполнения обучающимся контрольных заданий
<p>Кейс-задача</p> <p>Тема 8.3. Классификация и организация выставок. Выставочная экспозиция.</p> <p>Тема 6.2. Основные этапы становления и развития музея как социально-культурного института. Типология музеев и современные концепции музея.</p> <p>Тема. 2.3. Экскурсия как мастерство, просветительская деятельность и воспитание.</p> <p>Тема 4.4. Деловой стиль и опрятность. Представление туристов об индивидуальном экскурсоводе.</p> <p>Тема. 4.6. Классификация групп по установке на экскурсию. Методика работы экскурсовода с иностранцами.</p>	5	30
<p>Тестовые задания №1 (с 1-23 вопрос)</p> <p>Тема. 1.4. Основные проблемы экскурсоведения. Экскурсионное дело в системе туристской индустрии.</p> <p>Тема 1.5. Первые экскурсионные периодические издания, экскурсионная деятельность после революции.</p> <p>Тема. 1.4. Основные проблемы экскурсоведения. Экскурсионное дело в системе туристской индустрии.</p> <p>Тема 3.6. Методика разработки программы стандартной обзорной экскурсии. Методика проведения обзорной экскурсии, экскурсии по специальной программе, специализированной экскурсии, тематической нестандартной экскурсии.</p> <p>Тема 3.3. Техника безопасности во время проведения экскурсий.</p> <p>Тема 7.2. Методика разработки программы и проведения экскурсии по музею или культурному центру.</p> <p>Тема 8.1 Выставочная деятельность как вид услуги.</p> <p>Тема 7.4. Работа с музеями, выставками и театрами.</p>	1	20
<p>Тестовые задания №1 (с 24- 46 вопрос)</p> <p>Тема. 1.4. Основные проблемы экскурсоведения. Экскурсионное дело в системе туристской индустрии.</p> <p>Тема 1.5. Первые экскурсионные периодические издания, экскурсионная деятельность после революции.</p> <p>Тема 2.6. Тематика экскурсий. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.</p> <p>Тема 5.2 Взаимодействие с партнерами и поставщиками услуг</p> <p>Тема 4.5. Теория межличностного общения. Профессиональный этикет.</p>	23	30
Промежуточная аттестация		
Собеседование	40	20
Реферат	20	20

#### 4 Структура контрольных заданий

##### *Текущий контроль*

##### **4.1 Собеседование №1 Теоретические аспекты экскурсионной деятельности**

1. В чем заключается сущность научного подхода в формировании экскурсионной деятельности?
2. Как называется одна из первых туристских организаций, образованных в России в 1885 году?
3. Какова роль экскурсионной практики в развитии экскурсоведения?
4. В чем заключается сущность понятия «экскурсия» и какова ее роль в процессе познания?
5. Приведите пример «функций» экскурсии, используемых при составлении контрольного текста?
6. Каково назначение вида деятельности и формы общения в экскурсионной теории?
7. Перечислите основные признаки экскурсии.
8. Дайте определение понятия «экскурсионный метод». Опишите его значение, цель и задачи.
9. Какими компонентами педагогической деятельности должен овладеть экскурсовод?
10. Приведите примеры использования методов убеждения, приучения, требования, поощрения.
11. Какова роль психологии в экскурсионном процессе?
12. Приведите примеры влияния: ощущения, восприятия, представления в экскурсионном процессе.
13. Приведите примеры ассоциативного мышления в экскурсиях.
14. Какова роль индукции и дедукции в экскурсиях?
15. Каким образом различные виды памяти влияют на внимание во время экскурсии?
16. Как законы и требования логики способствуют формированию логических переходов?
17. В чем заключается роль логики в повышении эффективности экскурсий?
18. Дайте характеристику основным признакам экскурсии.
19. Как классифицируют экскурсии по содержанию?
20. Дайте определение понятия «обзорная экскурсия». В чем заключается ее особенности?
21. Дайте определение понятия «тематическая экскурсия».
22. Дайте характеристику искусствоведческой экскурсии.
23. Дайте характеристику и перечислите виды литературных экскурсий.

### **Собеседование №2 Особенности показа туристских объектов в музеях и на выставках**

1. В чем заключаются отличительные особенности архитектурно-градостроительных экскурсий?
2. Укажите состав участников экскурсии согласно классификации.
3. В чем заключается сущность показа?
4. Перечислите основные требования к рассказу.
5. Какие существуют индивидуальные особенности речи экскурсовода?
6. Перечислите виды профильных групп музеев.
7. Выделите составные элементы типологии музеев.
8. Как отличаются группы музеев по статусу и формам собственности?
9. Обоснуйте актуальность фондовой работы в музее.
10. В чем заключается сущность фондовой работы в музее?
11. Каковы существенные особенности музейной экспозиции в контексте экспозиционной деятельности?
12. В чем заключается сущность инновационного подхода в организационной деятельности музеев 21 века?
13. Обоснуйте значения музейной деятельности как составной части туризма.
14. Каково назначение термина «музеефикация»?
15. Приведите примеры новых технологий в музейной деятельности.
16. Приведите пример использования информационных технологий в музейном деле.
17. Дайте характеристику истории становления выставочной деятельности.
18. Каковы существенные особенности в организации и проведении выставок?
19. Перечислите основные компоненты выставочной деятельности.
20. Перечислите виды международных туристских выставок и ярмарок.

21. В чем заключаются преимущества и недостатки в организации туристской выставки «Дальтур»?
22. Какова экономическая эффективность туристской выставки?
23. Как определить оценку участия туристской фирмы в выставочном мероприятии?
24. Технология экскурсионной деятельности. Этапы подготовки экскурсии: разработка технологической карты, проведение пробной экскурсии.
25. Технология экскурсионной деятельности. Критерии дифференциации экскурсионных групп.
26. Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения экскурсий для школьников.
27. Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения экскурсий для молодежи.
28. Технология экскурсионной деятельности. Особенности проведения экскурсий для сельских жителей.

## 4.2 Ситуационные задачи

### Ситуационные задачи №1

- 1) Один из экскурсантов теряет сознание во время экскурсии. Ваши действия как руководителя этой группы?
- 2) Руководитель группы, имея на руках документы туристов, опаздывает к отправлению поезда. Туристы не уезжают, и руководитель группы застаёт их на вокзале. Какие действия предпринимает руководитель туристской группы?
- 3) Туристы желают посетить музей, не предусмотренный программой обслуживания. Ваши действия?
- 4) Какие фильмы, снятые в Приморском крае, в г. Владивостоке могут стать основой для разработки новых экскурсионных туров?
- 5) Группа находится в аэропорту вылета. Вылет самолета задерживается, о чем администрация аэропорта несколько раз делала объявление. Туристы сидят в аэропорту уже 9 часов. Аэропорт переполнен пассажирами. Вследствие сложившейся ситуации а) часть группы от полета отказывается; б) группа полностью отказывается от полета. Как должен действовать руководитель группы?
- 6) Группа отправляется в поездку по маршруту «Владивосток - Артем - Шкотово - Владивосток». К назначенному времени экскурсовод не пришел. Как должен поступить руководитель группы? Может ли водитель дать путевую информацию?
- 7) Автобус с группой туристов следовал в ночное время по разбитой дороге. Внезапно колесо автобуса попало в глубокую выбоину, вызвав резкий рывок автобуса, в результате которого один из находившихся в салоне пассажиров ударился о спинку сиденья, получив сильное сотрясение мозга и перелом переносицы. Каковы в этом случае действия водителя, руководителя туристской группы, пассажира, получившего увечья? Имеет ли право пассажир подать иск на туристскую компанию? Каковым будет, по вашему мнению, результат? Как бы вы поступили в этой ситуации?

### Ситуационные задачи №2

1. Экскурсовод проводит экскурсию с группой старшеклассников. Вдруг один из учеников громко спрашивает: "Нина Николаевна, а зачем нам все это надо?". Как реагировать на это экскурсоводу? - Желая уязвить экскурсовода, один из экскурсантов постоянно поворачивается к нему спиной. Как вести себя экскурсоводу в этом случае?
2. Экскурсовод, выведенный из равновесия вызывающим поведением экскурсанта, сорвался и оскорбил его. Обиженный экскурсант пригрозил экскурсоводу судебным разбирательством. Что делать?
3. На экскурсии с группой школьников, посвященной героизму советских солдат в период Великой Отечественной войны, один из учеников спросил: "А почему в городе Ржеве торжественно хоронят останки фашистов?". Как поступить экскурсоводу?

4. Во время рассказа экскурсовода экскурсант высказывает противоположную точку зрения, ссылаясь на экскурсовода другой турфирмы. Как поступить в такой ситуации?
5. Один из экскурсантов постоянно демонстрирует свою эрудицию, подчас ставя экскурсовода в тупик. Как ему вести себя?
6. Экскурсию с группой учащихся ПТУ проводит молоденькая девушка –экскурсовод. Ребята беззастенчиво обсуждают ее внешность, манеру одеваться, говорить... Как реагировать на это?
7. Во время экскурсии в музей позвонил неизвестный и предупредил о заложенной бомбе. Как поступить?

#### Ситуационные задачи №3

1. Школьник приносит на экскурсию ручную крысу. Что делать?
2. Школьный класс на экскурсии в монастыре. Одна девочка отделяется от группы, подходит к нищему старику и подает ему милостыню. Видя это, некоторые ребята бурно реагируют: кто-то громко смеется, кто-то крутит пальцем у виска. А как реагировать на это экскурсоводу?
3. Экскурсия в музей подходит к концу. Экскурсовод спрашивает, есть ли у ребят вопросы. Все молчат, только одна девочка спрашивает: «А где здесь туалет?». Как вести себя в такой ситуации экскурсоводу?
4. Молодой экскурсовод замечает, что одна из старшеклассниц всячески с ним заигрывает: строит глазки, кокетничает, задает провокационные вопросы. Что делать?
5. На экскурсии – ЧП: у экскурсантки украли кошелек. Она плачет, а экскурсанты – одни сочувствуют, другие считают, что она растяпа и сама виновата. Как вести себя экскурсоводу?
6. Во время экскурсии экскурсовод слышит мат. Что делать?
7. Во время экскурсии молодая девушка-экскурсовод замечает, что один из подростков-экскурсантов сделал в ее адрес неприличный жест. Как поступить?
8. По дороге на работу экскурсовод споткнулась и упала: порваны колготки, запачкана одежда. А тем временем скоро начало экскурсии. Как быть?

### 4.3 Творческие задания

1. Разработка экскурсии «История возникновения города»
2. Разработка экскурсии «Театральная жизнь города».
3. Разработка экскурсии «Любимые места отдыха жителей и гостей города».
4. Создание проекта «Предприятия города».
5. Создание Парки и сады города.
6. Разработка экскурсии «Легенды и предания о городе».
7. Разработка экскурсии «Природные ресурсы края».
8. Создание проекта «Научный потенциал города».
9. Разработка экскурсии «Обычаи и традиции края».
10. Создание проекта «Возможности экстремального и активного отдыха в области».
11. Развитие музейного дела в г. Владивостоке.
12. Разработка экскурсии «История одной или нескольких улиц».
13. Разработка экскурсии «Места жизни и творчества известных людей».
14. Разработка экскурсии «По местам известных событий».
15. Составление паспорта объекта на основе плана.

#### План составления паспорта объекта

- название объекта (первоначальное и современное),
- исторические события, с которыми связан объект,
- описание памятника (автор, дата сооружения, материал, тексты надписей и др.),
- местонахождение объекта, подъезд к нему,
- источники сведений об объекте (литературные и др.),



- сохранность объекта (состояние, дата реставрации),
- охрана объекта (когда и на кого возложена),
- в каких экскурсиях используется (может использоваться) в качестве объекта показа,
- дата составления паспорта, фамилия, имя, отчество составителя,
- анализ экскурсии,
- составление карточки прослушивания.

В паспорт могут быть включены и другие сведения, характеризующие объект. К паспорту прилагаются фотографии, рисунки, схемы и другие наглядные пособия. Проект по выставочной деятельности включает в себя составление

В паспорт могут быть включены и другие сведения, характеризующие объект. К паспорту прилагаются фотографии, рисунки, схемы и другие наглядные пособия.

### 4.3 Контрольные работы

#### Контрольная работа №1

1. Какова роль Народного комиссариата просвещения СССР в развитии экскурсионного дела в стране?
2. Какова роль Центрального совета по туризму и экскурсиям при ВЦСПС в развитии экскурсионного дела в СССР?
3. Охарактеризуйте систему подготовки и повышения квалификации экскурсоводов в СССР.
4. Охарактеризуйте экскурсионные маршруты и их тематику в советский период.
5. Охарактеризуйте экскурсионное дело в России в XIX в.
6. Каковы особенности развития экскурсионного дела в дореволюционный период?
7. Назовите первые экскурсионные организации в России (конец XIX – начало XX в.).

#### Контрольная работа №2

1. Какие изменения произошли в экскурсионном деле после распада СССР?
2. Какими нормативно-правовыми актами регулируется туристско-экскурсионная деятельность?
3. Назовите организации, контролирующие и координирующие туристско-экскурсионную деятельность.
4. Назовите специализированные туристско-экскурсионные периодические издания.
5. Какие профессиональные организации экскурсоводов имеются в России? Какова их роль и значение?

### **Контрольная работа №3**

1. Охарактеризуйте признаки и функции экскурсий.
2. Охарактеризуйте экскурсию как педагогический процесс.
3. Что такое коммуникация? Как она осуществляется на экскурсии?
4. Каково значение речевой коммуникации на экскурсии?
5. Какими коммуникативными качествами должен обладать экскурсовод?
6. Охарактеризуйте классификацию экскурсий по содержанию, составу участников, месту проведения, способу передвижения, продолжительности, форме проведения.
7. Приведите примеры и расскажите об экскурсиях каждого вида.

### **Контрольная работа №4**

1. Как осуществляется выбор темы, формулировка названия, определение цели и задачи экскурсии?
2. Как и где искать информацию по теме экскурсии?
3. Как отбираются экскурсионные объекты?
4. Как составляется маршрут экскурсии?
5. Для чего необходим объезд или обход маршрута?
6. Чем отличается контрольный текст экскурсии от индивидуального?
7. Что такое «портфель экскурсовода» и как он комплектуется?
8. Для чего нужна технологическая карта экскурсии?

### **Контрольная работа №5**

1. Как обеспечивается наглядность во время экскурсии?
2. Каковы особенности показа на экскурсии?
3. Назовите уровни и ступени показа объекта.
4. Охарактеризуйте основные методические приемы показа.
5. Какие действия экскурсанта во время показа.

### **Контрольная работа №6**

1. Назовите основные требования к экскурсионному рассказу.
2. Охарактеризуйте особенности и методические приемы рассказа.
3. Каково соотношение показа и рассказа на экскурсии?
4. Охарактеризуйте методические приемы движения на экскурсии и особые методические приемы.
5. Что понимается под техникой ведения экскурсии?
6. Как обеспечивается безопасность на экскурсиях?

### **Контрольная работа №7**

1. Назовите специфические черты городской обзорной экскурсии.
2. Как используется краеведческий материал в обзорной экскурсии?
3. Разработайте городскую обзорную экскурсию по г. Владивостоку или по городам Приморского края.
4. В чем особенности проведения архитектурно-градостроительных экскурсий?
5. Какие архитектурные термины вы знаете?
6. Назовите особенности проведения экскурсий по архитектурным ансамблям.

### **Контрольная работа №8**

1. В чем состоит сущность архитектурного анализа?
2. Разработайте архитектурно-градостроительную экскурсию по г. Владивостоку.
3. Виды производственных экскурсий.

4. Особенности разработки производственной экскурсии.
5. В чем специфика производственных экскурсий?
6. Какие виды производственных экскурсий вы можете назвать? Охарактеризуйте каждый из них.
7. Каковы цели проведения производственных экскурсий?
8. Назовите функции производственных экскурсий.

#### **Контрольная работа №9**

1. Что такое маршрут природоведческой экскурсии?
2. Как составляется карточка объекта природы?
3. Какова продолжительность природоведческой экскурсии?
4. Что входит в «портфель» экскурсовода» на природоведческой экскурсии.
5. Виды природоведческих экскурсий: тематические, комплексные, обзорные.
6. Каковы цели проведения природоведческих экскурсий?
7. В чем особенности разработки природоведческой экскурсии?

#### **Контрольная работа №10**

1. Какова особенность комплектования «портфеля экскурсовода» на природоведческой экскурсии?
2. Назовите виды природоведческих экскурсий.
3. Разработайте природоведческую экскурсию по г. Владивостоку или по Приморскому краю.
4. Назовите особенности экскурсий в музеи и культурные центры.
5. Дайте понятие музеям.
6. Назовите и охарактеризуйте основные виды музеев.
7. Что такое музейные предметы и музейная экспозиция?

#### **Контрольная работа №11**

1. Дайте общую характеристику профессии экскурсовода.
2. Какими личностными качествами должен обладать экскурсовод?
3. Назовите функциональные обязанности экскурсовода.
4. Какова роль культуры речи и общения в работе экскурсовода?
5. Назовите и охарактеризуйте формы повышения квалификации экскурсоводов?
6. В чем проявляется профессиональная культура экскурсовода?

#### **Контрольная работа №12**

1. Каковы особенности экскурсионной аудитории, какие из них обязательно нужно учитывать?
2. Назовите особенности проведения экскурсии для детей.
3. Каковы особенности работы с молодежью на экскурсии?
4. Каковы особенности экскурсии для отдыхающих в санаториях?
5. Назовите особенности экскурсионной работы с иностранными туристами.

#### **Контрольная работа №13**

1. Назовите виды учреждений на рынке туристских услуг.
2. Охарактеризуйте, что из себя представляет экскурсионное бюро как поставщик экскурсионных услуг?
3. Какова структура экскурсионного бюро?
4. Назовите должности каждого квалифицированного уровня, имеющегося в экскурсионном бюро.
5. По каким показателям оценивается эффективность деятельности экскурсионного бюро? Назовите документы финансовой отчетности для туристских предприятий.

#### 4.4 Кейс – задачи

##### Задача №1

В туристскую фирму обратились клиенты с заказом на корпоративные экскурсионные туры. Особая просьба заказчиков - учесть их профессию. Профессии клиентов: врачи, учителя, парикмахеры, спортсмены, дизайнеры. Какие туристские мотивы у клиентов будут ведущими? Какие факторы могут оказать влияние на формирование туристских мотивов у клиентов? Какие экскурсионные туры Вы можете им предложить?

##### Задача №2

Командорские острова административно входят в состав Алеутского района Камчатского края России. Острова названы в честь открывшего их в 1741 году мореплавателя командора Витуса Беринга. Командорские острова — место смешения русской и алеутской культур. Имеют огромный потенциал для развития северного туризма ввиду наличия уникальной морской и наземной флоры и фауны. Вместе с тем, в единственном населённом пункте Алеутского района – селе Никольском (о. Беринга) нет никаких экскурсий для туристов по данным местам.

Задание: Разработайте экскурсию для посетителей Алеутского района Камчатского края России.

##### Задача №3

Житель Владивостока приобрел у туристской фирм билет на автобус до Дальнегорска. Автобус отправился на час позже положенного срока и в дороге дважды ломался. После второй поломки продолжать поездку не имело смысла, и пассажирам пришлось нанимать другой автобус, чтобы вернуться обратно. Директор туристской фирмы пообещал предоставить ранним утром следующего дня новое средство передвижения. Однако и на следующий день съездить в Дальнегорск не удалось. Туристская фирма просто вернула деньги.

Опишите возможные варианты завершения этой конфликтной ситуации. Примите к сведению, что:

- автобус принадлежал туристской фирме;
- автобус был заказан туристской фирмой у автотранспортного предприятия. Рассмотрите все документы, фигурировавшие в этой ситуации, и дайте им правовую оценку.

Разработайте комплекс мероприятий, которые должна реализовать туристская фирма для предупреждения повторения подобных ситуаций.

Возможные направления поиска правильного ответа

Шаг 1. Познакомьтесь с основными положениями Закона о защите прав потребителей.

Шаг 2. Из множества возможных вариантов обратите внимание на два: пассивный и активный в смысле ответных действий несостоявшихся туристов.

Шаг 3. Кому должны адресовать свои претензии туристы: туристской фирме или автотранспортному предприятию?

Шаг 4. Можно ли разрешить возникший конфликт с минимальными материальными и моральными затратами?

##### Задача №4

Во время экскурсии автобус ломается и не может продолжать движение:

- а) туристы находятся в пределах города;
- б) туристы находятся в пригороде.

Вопрос: Какие действия предпринимает руководитель туристской группы в каждом из этих случаев? Аргументируйте. Предложите свой вариант.

##### Задача №5

Деловая игра «WORK-SHOP».

Деловая игра включает следующие этапы:

1. Отбор туристско-экскурсионных ресурсов для создания турпродукта.
2. Подготовка технологической документации: визитная карточка фирмы, логотип, название, вид деятельности; прейскурант туров и услуг; прайс-листы; рекламная продукция; информация в каталог; договор с клиентом; туристская путевка; туристский ваучер; информационный листок.
3. Презентация фирмы и ее турпродукта с продажей туров и услуг
4. Подведение итогов с присуждением 1, 2 или 3 места.

При подведении итогов организуется «туристская выставка», на которой студенты предлагают в соответствии со всеми требованиями разработанный туристский продукт, заключают контракты с партнерами по бизнесу, продают туры потребителям. Анализирует работу студентов - эксперт в области туризма, выявляя недостатки.

#### **4.5 Тестовые задания**

##### **1. В практике экскурсионной деятельности получили распространение следующие приемы показа:**

- а) предварительный осмотр; зрительная реконструкция и монтаж; локализация событий; зрительное сравнение; показа наглядных пособий;
- б) предварительный осмотр; экскурсионный анализ; локализация событий; зрительное сравнение; показа наглядных пособий;
- в) предварительный осмотр; экскурсионный анализ; зрительная реконструкция и монтаж; локализация событий; зрительное сравнение; показа наглядных пособий.

##### **2. Побудительные жесты**

- а) позволяют экскурсоводу правильно размещать группу у экскурсионного объекта;
- б) дают возможность правильно демонстрировать наглядные пособия;
- в) выражают эмоции экскурсовода.

##### **3. Эмоциональные жесты**

- а) позволяют экскурсоводу правильно размещать группу у экскурсионного объекта;
- б) дают возможность правильно демонстрировать наглядные пособия; в) выражают эмоции экскурсовода.

##### **4. Наглядные жесты**

- а) позволяют экскурсоводу правильно размещать группу у экскурсионного объекта;
- б) дают возможность правильно демонстрировать наглядные пособия; в) выражают эмоции экскурсовода.

##### **5. Экскурсия -**

- а) это процесс познания окружающего мира по заранее подобранным объектам (зрительным рядам), которые служат для раскрытия той или иной темы;
- б) это процесс наблюдения за окружающим миром по заранее подобранным объектам (зрительным рядам), которые служат для раскрытия той или иной темы;
- в) это разновидность туристской деятельности, включающая исследование неизвестных объектов, которые служат для раскрытия той или иной темы

##### **6. Специфика экскурсии заключается в**

- а) сочетании пешего способа передвижения и поездки в транспортном средстве;
- б) сочетании показа и рассказа;
- в) сочетании экскурсионной и туристской деятельности.

##### **7. Признаки экскурсии –**

- а) наличие темы, цели и задач экскурсии; наличие группы; протяженность во времени; показ экскурсионных объектов; целенаправленность осмотра; передвижение участников экскурсии по заранее спланированному маршруту;

б) наличие темы, цели и задач экскурсии; наличие экскурсовода; протяженность во времени; показ экскурсионных объектов; целенаправленность осмотра; передвижение участников экскурсии по заранее спланированному маршруту;

в) наличие темы, цели и задач экскурсии; наличие группы; наличие экскурсовода; протяженность во времени; показ экскурсионных объектов; целенаправленность осмотра; передвижение участников экскурсии по заранее спланированному маршруту.

**8. «Портфель экскурсовода» - это**

а) условное название комплекта наглядных пособий, используемых в ходе проведения экскурсии;

б) фотографии объектов;

в) текст экскурсии.

**9. По способу передвижения экскурсии делят на**

а) транспортные и комбинированные; б) пешеходные и транспортные;

в) пешеходные, транспортные и комбинированные.

**10. Для показа памятника следует располагать группу на расстоянии его высоты**

а) равной 2 – 2,5

б) равной 3 – 3,5

в) равной 4 – 4,5.

**11. При необходимости экскурсия сокращается за счет**

а) рас-  
сказа, б)

обеда,

в) технических остановок.

**12. По содержанию экскурсионные объекты классифицируются:**

а) одноплановые и многоплановые;

б) одноплановые, многоплановые, комплексные; в) обзорные и тематические.

**14. Вступление к экскурсии состоит из:**

а) организационной и информационной частей; б) индивидуальной и контрольной частей;

в) не подразделяется на составляющие.

**15. По содержанию экскурсии подразделяются на**

а) одноплановые и многоплановые;

б) обзорные (многоплановые) и тематические; в) многоплановые и комплексные.

**16. Экскурсия**

а) Происходит от латинского «экскурсио»; б) В русский язык слово проникло в XIX в.

В) Означало «выбегание, военный набег», «вылазка, поездка».

**17. Экскурсия -**

а) сумма знаний, в специфической форме сообщаемых группе людей, и определенная система действий по их передаче,

б) туристическое путешествие физических лиц на период менее 24 часов, посещение физическими лицами, в том числе туристами, в познавательных целях туристических ресурсов, других объектов, имеющих художественную, историческую и иную значимость, под руководством экскурсовода, гида-переводчика, иного лица, наделенного правом проведения экскурсий;

в) туристическое путешествие физических лиц на период более 24 часов, посещение физическими лицами, в том числе туристами, в познавательных целях туристических ресурсов,

других объектов, имеющих художественную, историческую и иную значимость, под руководством экскурсовода, гида-переводчика, иного лица, наделенного правом проведения экскурсий.

### **18. Экскурсионное обслуживание -**

а) деятельность субъектов туристической деятельности, а также иных юридических лиц, физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, по подготовке, организации и проведению экскурсий;

б) деятельность объектов туристической деятельности, а также иных юридических лиц, физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, по подготовке, организации и проведению экскурсий;

в) деятельность объектов и субъектов туристической деятельности, а также иных юридических лиц, физических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей, по подготовке, организации и проведению экскурсий;

### **19. Экскурсовод -**

а) физическое лицо, имеющее соответствующую квалификацию для проведения экскурсий,

б) юридическое лицо, имеющее соответствующую квалификацию для проведения экскурсий,

в) физическое лицо, имеющее соответствующее образование для проведения экскурсий.

### **20. Действия в экскурсии включают:**

а) деятельность экскурсовода и деятельность экскурсантов,

б) деятельность экскурсовода (подготовка и проведение экскурсий) и деятельность экскурсантов (наблюдение, изучение, исследование объектов).

в) деятельность экскурсовода (наблюдение, изучение, исследование объектов) и деятельность экскурсантов (подготовка и проведение экскурсий).

### **21. «Педагогическое мастерство экскурсовода»**

а) включает знания по специальности;

б) способности к анализу, образному мышлению; в)

понимание психологии экскурсанта;

г) умение управлять группой;

д) знания и умения в области педагогической техники; е)

интуицию;

ж) уважение личности экскурсанта,

з) искусное использование педагогических средств в целях воспитания,

и) деятельность по подготовке экскурсии.

### **22. Педагогические методы сообщения знаний**

а) Индуктивные (логические методы, основанный на умозаключении от частных случаев к общему выводу и обобщениям),

б) Дедуктивные (логические умозаключения от более общего к менее общему, частному),

и) индуктивные и дедуктивные.

### **23. Компоненты деятельности экскурсовода**

а) конструктивный, коммуникативный, познавательный, б)

конструктивный, организаторский, познавательный,

в) конструктивный, организаторский, коммуникативный, познавательный.

### **24. Познание**

а) процесс отражения действительности в мышлении, взаимодействие субъекта (экскурсанта) и объекта (памятника), в ходе которого субъект получает знания,

б) процесс отражения и воспроизведения действительности в мышлении, взаимодействие субъекта (экскурсанта) и объекта (памятника), в ходе которого субъект получает знания,

в) процесс отражения и воспроизведения действительности в мышлении.

**25. Результатом мышления является**

- а) образование умозаключений, б) совокупность суждений,
- в) образование понятий.

**26. Понятие -**

- а) процесс отражения действительности в мышлении, взаимодействие субъекта(экскурсанта) и объекта (памятника), в ходе которого субъект получает знания,
- б) процесс отражения действительности,
- в) совокупность суждений о наиболее общих существенных признаках, отличающих наблюдаемый объект от других объектов, которые входят в маршрут экскурсии или наблюдались экскурсантами ранее.

**27. Логические приемы**

- а) сравнение, анализ, абстрагирование, обобщение. б) сравнение, анализ, синтез, обобщение.
- в) сравнение, анализ, синтез, абстрагирование, обобщение.

**28. Функции экскурсии**

- а) научной пропаганды, информации, организации культурного досуга, расширения культурно-технического кругозора, формирования интересов человека,
- б) сравнение, анализ, синтез, абстрагирование, обобщение.
- в) научной пропаганды, организации культурного досуга, расширения культурно-технического кругозора, формирования интересов человека.

**29. Признаки экскурсии**

- а) протяженность по времени проведения от одного академического часа (45 мин) до одних суток, наличие экскурсантов (группы или индивидуалов), наличие экскурсовода, проводящего экскурсию, наглядность, показ экскурсионных объектов на месте их расположения, передвижение участников экскурсии по заранее составленному маршруту, целенаправленность показа объектов, наличие определенной темы, активная деятельность участников (наблюдение, изучение, исследование объектов),
- б) протяженность по времени проведения от одного академического часа (45 мин) до одних суток, наличие экскурсантов (группы или индивидуалов), наличие экскурсовода, проводящего экскурсию, наглядность, зрительное восприятие, показ экскурсионных объектов на месте их расположения, передвижение участников экскурсии по заранее составленному маршруту, целенаправленность показа объектов, наличие определенной темы,
- в) протяженность по времени проведения от одного академического часа (45 мин) до одних суток, наличие экскурсантов (группы или индивидуалов), наличие экскурсовода, проводящего экскурсию, наглядность, зрительное восприятие, показ экскурсионных объектов на месте их расположения, передвижение участников экскурсии по заранее составленному маршруту, целенаправленность показа объектов, наличие определенной темы, активная деятельность участников (наблюдение, изучение, исследование объектов).

**30 Экскурсионный метод познания**

- а) основа экскурсионного процесса и представляет собой совокупность способов и приемов сообщения знаний.
- б) это: наглядность; обязательное сочетание показа и рассказа; оптимальное взаимодействие экскурсовода, экскурсионных объектов и экскурсантов; движение экскурсантов (моторность) по определенному маршруту с целью изучения объектов по месту их естественного расположения,
- в) совокупность суждений о наиболее общих существенных признаках, отличающих наблюдаемый объект от других объектов, которые входят в маршрут экскурсии или наблюдались экскурсантами ранее.



### **31. Классификация**

- а) распределение предметов, явлений, понятий по классам, отделам, разрядам в зависимости от их общих признаков,
- б) деление на группы по определенному признаку, в) структура понятия.

### **32. Экскурсии классифицируются**

- а) по содержанию; по составу и количеству участников; по месту проведения; по способу передвижения; по продолжительности; по форме проведения.
- б) по содержанию; по составу участников; по месту проведения; по способу передвижения; по продолжительности; по форме проведения.
- в) по содержанию; по количеству участников; по месту проведения; по способу передвижения; по продолжительности; по форме проведения.

### **33. По содержанию экскурсии подразделяются на а)**

- многoplanовые и тематические,
- б) обзорные и многoplanовые,
- в) обзорные (многoplanовые) и тематические.

### **34. Хронологические рамки обзорной экскурсии**

- а) время существования города с первого упоминания о нем до сегодняшнего дня и перспективы развития,
- б) от времени основания города до сегодняшнего дня, в) со дня основания края до перспективы развития.

### **35. Тематические экскурсии подразделяются на**

- а) исторические, производственные, экологические, искусствоведческие, литературные, архитектурно-градостроительные,
- б) исторические, производственные, природоведческие, искусствоведческие, литературные, архитектурно-градостроительные,
- в) исторические, производственные, природоведческие (экологические), искусствоведческие, литературные, архитектурно-градостроительные.

### **36. Исторические экскурсии делятся на**

- а) историко-краеведческие, археологические, этнографические, военно-исторические, историко-биографические,
- б) историко-краеведческие, археологические, военно-исторические, историко-биографические, экскурсии в исторические музеи,
- в) историко-краеведческие, археологические, этнографические, военно-исторические, историко-биографические, экскурсии в исторические музеи.

### **37. Производственные экскурсии делятся на**

- а) производственно-исторические; производственно-технические; профессионально-ориентационные для учащихся,
- б) производственно-исторические; производственно-экономические; производственно-технические; профессионально-ориентационные для учащихся,
- в) производственно-исторические; производственно-экономические; производственно-технические.

### **38. Природоведческие экскурсии делятся на**

- а) ботанические, биологические, гидрологические, геологические, экскурсии по уникальным памятникам природы,
- б) ботанические, зоологические, гидрологические, геологические, экскурсии по уникальным памятникам природы,
- в) ботанические, зоологические, геоморфологические, геологические, экскурсии по уникальным памятникам природы.

### **39. Искусствоведческие экскурсии делятся на**

а) историко-театральные, историко-музыкальные, по народным художественным промыслам, по местам жизни и деятельности деятелей культуры, в картинные галереи и выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов.

б) историко-театральные, историко-музыкальные, по местам жизни и деятельности деятелей культуры, в картинные галереи и выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов.

в) историко-театральные, историко-культурные, по народным художественным промыслам, по местам жизни и деятельности деятелей культуры, в картинные галереи и выставочные залы, музеи, в мастерские художников и скульпторов.

#### **40. Литературные экскурсии делятся на**

а) литературные-биографические, историко-литературные, литературно-художественные,

б) литературно-биографические, литературно-художественные,

в) литературно-биографические, историко-литературные, литературно-театральные.

#### **41. По составу и количеству участников экскурсии бывают**

а) индивидуальные и групповые, б)

для местного населения,

в) приезжих туристов, взрослых и школьников и т. д., г)

религиозных паломников,

д) инвалидов, е)

престарелых,

ж) «трудных» подростков.

#### **42. По месту проведения экскурсии бывают**

а) городские, загородные, музейные, комплексные (сочетающие элементы нескольких),

б) городские, загородные, производственные, музейные, комплексные (сочетающие элементы нескольких),

в) городские, загородные, производственные, музейные, комплексные.

#### **43. По способу передвижения экскурсии бывают**

а) пешеходные и транспортные: автобусные, речные и морские теплоходные, вертолетные, трамвайные и троллейбусные),

б) пешеходные и транспортные, в)

пешеходные и автобусные.

#### **44. По форме проведения экскурсии бывают**

а) экскурсия-массовка, экскурсия-прогулка, экскурсия-лекция, экскурсия-концерт,

б) экскурсия-массовка, экскурсия-прогулка, экскурсия-лекция, экскурсия-концерт, экскурсия-спектакль,

в) экскурсия-массовка, экскурсия-лекция, экскурсия-концерт, экскурсия-спектакль.

#### **45. Этапы экскурсии**

а) определение цели и задач экскурсии,

б) выбор темы,

в) отбор литературы и составление библиографии,

г) определение других источников экскурсионного материала, знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме,

д) отбор и изучение экскурсионных объектов,

е) составление маршрута экскурсии,

ж) объезд или обход маршрута,

з) подготовка контрольного текста экскурсии,

и) комплектование «портфеля экскурсовода»,

к) определение методических приемов проведения экскурсии,

л) определение техники ведения экскурсии,

м) составление методической разработки,

н) составление индивидуальных текстов,

- о) прием (сдача) экскурсии,
- п) утверждение экскурсии.

#### **46. Экскурсионными объектами могут быть**

а) памятные места, здания и сооружения, мемориальные памятники, природные объекты, экспозиции государственных и народных музеев, картинных галерей, памятники археологии, памятники искусства,

б) памятные места, здания и сооружения, мемориальные памятники, природные объекты, экспозиции государственных и народных музеев картинных галерей, постоянных и временных выставок, памятники археологии, памятники искусства,

в) памятные места, здания и сооружения, мемориальные памятники, природные объекты, постоянных и временных выставок, памятники археологии, памятники искусства.

#### **4.6 Темы рефератов**

1. Сущность, функции и признаки экскурсии
2. Классификация экскурсий
3. Этапы подготовки экскурсии
4. Методические приемы показа в экскурсии.
5. Методические приемы рассказа в экскурсии.
6. Техника ведения экскурсии.
7. Экскурсовод: требования к нему.
8. Дифференцированный подход к организации и содержанию экскурсионного обслуживания.
9. Особенности организации, подготовки и проведения экскурсий для детей.
10. Особенности подготовки, организации и проведения экскурсий для иностранных туристов.
11. Особенности подготовки и проведения городских обзорных экскурсий.
12. Особенности подготовки и проведения тематических экскурсий
13. Особенности подготовки и проведения архитектурно - градостроительных экскурсий.
14. Особенности подготовки и проведения исторических и военно- исторических экскурсий.
15. Особенности подготовки и проведения литературных и искусствоведческих экскурсий.
16. Особенности подготовки и проведения, природоведческих экскурсий.
18. Особенности подготовки и проведения музейных экскурсий.
19. Особенности подготовки и проведения производственных экскурсий.
20. Особенности подготовки и проведения загородных экскурсий.
21. Внимание в экскурсии. Кризисы внимания
22. Анимация в экскурсии.
23. Становление экскурсионного дела в Приморском крае.

## ***Промежуточная аттестация***

### **Перечень вопросов к итоговому дифференцированному зачету**

1. Определение экскурсии. Основные признаки экскурсии.
2. Роль экскурсии в туристической индустрии.
3. Правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности.
4. Цели и задачи экскурсии.
5. Функции экскурсии.
6. Экскурсионный метод познания.
7. Виды и классификация экскурсий.
8. Особенности проведения обзорной экскурсии.
9. Исторические экскурсии.
10. Архитектурно-градостроительные экскурсии.
11. Литературные экскурсии.
12. Искусствоведческие экскурсии.
13. Производственные экскурсии.
14. Природоведческие экскурсии.
15. Музейные экскурсии.
16. Музеи и их место в структуре экскурсионно-выставочной деятельности.
17. Технология подготовки экскурсии. Основные этапы.
18. Выбор объектов экскурсии и составление маршрута экскурсии.
19. Структура индивидуального и контрольного текстов.
20. Особенности комплектования «Портфеля экскурсовода».
21. Методическая разработка экскурсии (Технологическая карта).
22. Утверждение экскурсии. Анализ и оценка разработанной экскурсионной услуги.
23. Показ в экскурсии.
24. Методические приемы показа.
25. Рассказ в экскурсии.
26. Методические приемы рассказа.
27. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.
28. Критерии дифференциации экскурсионных групп.
29. Особенности экскурсионного обслуживания молодежных и детских групп.
30. Специфика профессии экскурсовода. Мастерство экскурсовода.