

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Кудрявцев М.Г.
Должность: Проректор по образовательной деятельности
Дата подписания: 28.08.2025
Уникальный программный ключ:
790a1a8df2525774421adc1fc96453f0e902bfb0

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

Кафедра Территориального управления и планирования

Принято Ученым советом
Университета Вернадского
«28» августа 2025 г. протокол № 1



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по образовательной деятельности
_____ Кудрявцев М.Г.
«28» августа 2025 г.

Рабочая программа дисциплины

Экскурсионный менеджмент в индустрии туризма

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очно-заочная

Балашиха 2025 г.

Рабочая программа разработана в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Рабочая программа дисциплины разработана *доцентом кафедры Территориального управления и планирования, доцентом, к.э.н., Кульпиной Т.В.*

Рецензент: Рецензент: *к.э.н., доцент кафедры Территориального управления и планирования Кузьмина А.А.*

1 Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с установленными в ОПОП ВО индикаторами достижения компетенций
1.1 Перечень компетенций, формируемых учебной дисциплиной

Компетенция	Индикаторы достижения компетенции Планируемые результаты обучения
Профессиональная компетенция	
ПК-1 Владеет теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в туризме	
<p>ПК-1.1 теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно техническую базу туристско рекреационного проектирования.</p>	<p>Знать: теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно техническую базу туристско рекреационного проектирования</p> <p>Уметь: применять знания и навыки по проектированию, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно техническую базу туристско рекреационного проектирования</p> <p>Владеть: методами проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно техническую базу туристско рекреационного проектирования</p>
<p>ПК-1.2 применять основные методы проектирования в туризме, диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию</p>	<p>Знать: основные методы проектирования в туризме, различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, меры по их предупреждению и преодолению, основы планирования и контроля за реализацией проекта, основы деятельности по координации действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; источники профессиональной информации</p> <p>Уметь: применять основные методы проектирования в туризме, диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; эффективно использовать источники профессиональной информации.</p> <p>Владеть: методами проектирования в туризме, методами диагностики различных типов проблемных ситуаций в туристской индустрии, методами планирования и контроля за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; методами поиска источников профессиональной информации.</p>

<p>действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристкой индустрии; эффективно использовать источники профессиональной информации.</p>	
<p>ПК-1.3 навыками и опытом: использования методов и технологий проектирования деятельности туристского предприятия; оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта; расчета качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта; формирования идеи проекта, организации проектной деятельности.</p>	<p>Знать: методы и технологий проектирования деятельности туристского предприятия; методы оценки эффективности деятельности по различным направлениям проекта; методики расчета качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта</p> <p>Уметь: использовать методы и технологий проектирования деятельности туристского предприятия; оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта; расчета качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта; формирования идеи проекта, организации проектной деятельности.</p> <p>Владеть: навыками анализа информации для использования методов и технологий проектирования деятельности туристского предприятия; оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта; расчета качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта; формирования идеи проекта, организации проектной деятельности.</p>
<p>Профессиональная компетенция</p>	
<p>ПК-3 Способен находить, анализировать и обрабатывать научно техническую информацию в области туристкой деятельности</p>	
<p>ПК-3.1 теоретические основы научно-технической информации, принципы работы с теоретической и</p>	<p>Знать: теоретические основы научно-технической информации, принципы работы с теоретической и эмпирической научной информацией; основы и методы проведения научно исследовательской работы</p> <p>Уметь: использовать информацию для работы с теоретической и эмпирической научной информацией; применять методы проведения научно исследовательской работы</p>

<p>эмпирической научной информацией; основы и методы проведения научно исследовательской работы</p>	<p>Владеть: методами сбора и обработки информации для использования научно-технической информации, методами работы с теоретической и эмпирической научной информацией; методы проведения научно исследовательской работы</p>
<p>ПК-3.2 анализировать научно техническую информацию, представлять результаты проведенных исследований в различных формах (рефераты, статьи, доклады, отчеты)</p>	<p>Знать: основы проведения анализа научно технической информации, представления результатов проведенных исследований в различных формах (рефераты, статьи, доклады, отчеты)</p> <p>Уметь: анализировать научно техническую информацию, представлять результаты проведенных исследований в различных формах (рефераты, статьи, доклады, отчеты)</p> <p>Владеть: методами анализа научно технической информации, представления результатов проведенных исследований в различных формах (рефераты, статьи, доклады, отчеты)</p>
<p>ПК-3.3 навыками анализа и использования в профессиональной деятельности способов работы с научно-технической информацией. Навыками и опытом: проведения исследований туристско рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон, комплексов; применения современных технологий сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма; использования методов анализа и прогнозирования развития явлений</p>	<p>Знать: основы анализа и использования в профессиональной деятельности способов работы с научно-технической информацией, теоретические основы проведения исследований туристско рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон, комплексов;</p> <p>Уметь: использовать информацию, полученную в ходе исследований туристско рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон, комплексов в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками и опытом: проведения исследований туристско рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон, комплексов; технологиями сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма; методами анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в профессиональной сфере</p>

и процессов в
сфере туризма

2. Цели и место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Экскурсионный менеджмент в индустрии туризма» относится к обязательной части основной профессиональной образовательной программы высшего образования 43.03.02 Туризм, профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Цель: Освоение дисциплины «Экскурсионный менеджмент в индустрии туризма» являются формирование знаний, умений и навыков, необходимых для управления экскурсионной деятельностью на туристических предприятиях всех видов и форм, в организациях и учреждениях туристической индустрии.

3. Объем учебной дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий, текущий и промежуточный контроль по дисциплине) и на самостоятельную работу обучающихся

Вид учебной работы	6 семестр
Общая трудоемкость дисциплины, зачетных единиц	3
часов	108
Аудиторная (контактная) работа, часов	16,25
в т.ч. занятия лекционного типа	8
занятия семинарского типа	8
промежуточная аттестация	0,25
Самостоятельная работа обучающихся, часов	87,75
Контроль	4
Вид промежуточной аттестации	зачёт

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1 Перечень разделов дисциплины с указанием трудоемкости аудиторной (контактной) и самостоятельной работы, видов контролей и перечня компетенций

Наименование разделов и тем	Трудоемкость, часов			Код компетенции
	всего	в том числе		
		аудиторной (контактной) работы	самостоятельной работы	

Раздел 1. Становление экскурсионного менеджмента в индустрии туризма	48	8	40	ПК-1 ПК-3
Раздел 2. Практические подходы к становлению экскурсионного управления в индустрии туризма	56	8,25	47,75	
Итого за семестр	104	16,25	87,75	
Промежуточная аттестация	4	0,25	-	
ИТОГО по дисциплине	108	16,25	87,75	

4.2 Содержание дисциплины по разделам

Раздел 1. Становление экскурсионного менеджмента в индустрии туризма

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 1. Развитие экскурсионного дела в России Развитие экскурсионного дела. Влияние отечественной культуры на развитие экскурсионного дела в России. Этапы развития экскурсионного дела. Создание первых объектов массового туристско-экскурсионного посещения в России: музеи, выставочные залы и пр. Первые организационные формы экскурсионной работы в России в XVII-XIX вв. Экскурсионная работа в первой половине XX века. Экскурсионная работа в 20-е – 30-е годы. Экскурсионная деятельность в послевоенный период и вплоть до конца 80-х годов прошлого столетия, проводимая ведущими туристско-экскурсионными организациями. Развития экскурсионной деятельности на современном этапе. Роль экскурсии в туристской деятельности. Сущность экскурсии, его функции, признаки и классификация. Требования к экскурсии. Экскурсионный процесс, его содержание. Экскурсия как туристская услуга. Современное состояние рынка экскурсионных услуг в России.

Тема 2 Экскурсионный менеджмент Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности. Цель и задачи экскурсионного менеджмента. Организации, занимающиеся экскурсионным обслуживанием населения. Экскурсионные фирмы на рынке международного туризма. Структура экскурсионной фирмы. Деятельность экскурсионных предприятий и экскурсионных отделов турфирм: маркетинговая деятельность, разработка экскурсий, расчет стоимости экскурсий, заключение договоров с предприятиями, предоставляющими услуги экскурсантам и туристам (транспортные предприятия, музеи, предприятия питания и пр.). Роль экскурсовода в экскурсионном процессе. Организация работы экскурсовода. Экскурсовод, его личностные и профессиональные качества. Требования к экскурсоводу. Формирование личности экскурсовода. Экскурсоводческое мастерство: знания, умения и навыки. Элементы психологии в работе экскурсовода. Логика и её требования в экскурсионной деятельности. Техника работы экскурсовода. Речь и внеречевые средства общения экскурсовода с группой. Работа экскурсовода с международной группой туристов.

Раздел 2. Практические подходы к становлению экскурсионного управления в индустрии туризма

Перечень учебных элементов раздела:

Тема 3. Разработка экскурсий Маркетинговые исследования для разработки экскурсии. Этапы разработки экскурсии: определение целей и задач, выбор темы, отбор источников информации, подбор литературных и других источников и их изучение, отбор и изучение экскурсионных объектов, разработка экскурсионного маршрута, подготовка текста и портфеля экскурсовода, выбор методов проведения экскурсии, составление методической разработки. Экскурсионные объекты и их характеристика. Классификация экскурсионных объектов. Недвижимые объекты (памятники архитектуры, сады и парки,

скульптурные памятники и т.д). Движимые объекты (экспонаты музеев и выставочных залов). Исторические, археологические, архитектурные, градостроительные, документальные, искусствоведческие, природные и т.д. Классификация памятников истории и культуры: по содержанию, по функциональному назначению, по степени популярности, по объему информации, по степени сохранности. Экскурсионный маршрут: требования, особенности построения. Содержание «портфеля экскурсовода». Подготовка документации (карточки объектов, контрольный текст, схема маршрута, методическая разработка и пр.). Учет особенностей международных туристов в подготовке экскурсии.

Тема 4. Разработка экскурсионных программ Программный подход к экскурсионному обслуживанию. Понятие "экскурсионная программа" и ее содержание. Виды экскурсионных программ. Мотивация экскурсантов как необходимая база, на основе которой разрабатываются экскурсионные программы. Изучение мотивов экскурсантов для обеспечения соответствия спроса и предложения на туристскоэкскурсионном рынке. Учет особенностей международных туристов в разработке программы экскурсии. Этапы разработки экскурсионных программ. Маркетинговые исследования для разработки экскурсионной программы Подбор услуг для экскурсионной программы. Анимация в экскурсионных программах. Составление экскурсионных программ с учетом: содержания, места проведения экскурсии, различных транспортных средств, разных категорий потребителей и пр.

Тема 5. Методика и техника проведения экскурсий Методические приемы проведения экскурсии. Классификация методических приемов проведения экскурсии. Приемы показа и рассказа. Сущность показа и рассказа. Особенности показа и рассказа на экскурсии. Сочетание показа и рассказа. Методы демонстрации наглядных пособий. Выбор и использование приемов показа и рассказа. Техника проведения экскурсии. Разрешение конфликтных ситуаций. Дифференцированный подход при проведении экскурсии Особенности проведения экскурсий для детских, молодежных групп, для иностранцев, экскурсантов с ограниченными возможностями и пр. Совершенствование навыков проведения экскурсии.

5. Оценочные материалы по дисциплине

Оценочные материалы по дисциплине представлены в виде фонда оценочных средств.

6. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение дисциплины

6.1 Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

№ п/п	Автор, название, место издания, издательство, год издания, количество страниц, режим доступа
1	Методические указания по изучению дисциплины

6.2 Перечень учебных изданий, необходимых для освоения дисциплины *

Основная литература:

1. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 327 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14912-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519853>

2. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL:

<https://urait.ru/bcode/518582>

3. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 251 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-18077-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534234>

Дополнительная литература:

1. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация и классификация в туризме : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 397 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15639-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518486>

2. Безопасный отдых и туризм : учебное пособие для вузов / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 195 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11091-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/513523>

6.3 Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы и лицензионное программное обеспечение

Современные профессиональные базы данных, информационные справочные системы, цифровые электронные библиотеки и другие электронные образовательные ресурсы

1. Договор о подключении к Национальной электронной библиотеке и предоставлении доступа к объектам Национальной электронной библиотеки №101/НЭБ/0502-п от 26.02.2020 5 лет с пролонгацией

2. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 27.04.2016 бессрочно

3. Соглашение о бесплатном тестовом доступе к Polpred.com. Обзор СМИ 02.03.2020 бессрочно

4. Информационно-справочная система «Гарант» – URL: <https://www.garant.ru/>
Информационно-справочная система Лицензионный договор № 261709/ОП-2 от 25.06.2021

5. «Консультант Плюс». – URL: <http://www.consultant.ru/> свободный доступ

6. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014).

Доступ к электронной информационно-образовательной среде, информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Система дистанционного обучения Moodle www.portfolio.rgunh.ru (свободно распространяемое)

2. Право использования программ для ЭВМ MirapolisHCM в составе функциональных блоков и модулей: Виртуальная комната.

3. Инновационная система тестирования – программное обеспечение на платформе 1С (Договор № К/06/03 от 13.06.2017). Бессрочный.

4. Образовательный интернет – портал Университета Вернадского (свидетельство о регистрации средства массовой информации Эл № ФС77-51402 от 19.10.2012).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

1. OpenOffice – свободный пакет офисных приложений (свободно

распространяемое)

2. linuxmint.com <https://linuxmint.com/> (свободно распространяемое)
3. Электронно-библиотечная система AgriLib <http://ebs.rgunh.ru/> (свидетельство о государственной регистрации базы данных №2014620472 от 21.03.2014) собственность университета.
4. Официальная страница ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» <https://vk.com/rgunh.ru> (свободно распространяемое)
5. Портал ФГБОУ ВО МСХ РФ «Российский государственный университет народного хозяйства имени В.И. Вернадского» (свободно распространяемое) <https://zen.yandex.ru/id/5fd0b44cc8ed19418871dc31>
6. Антивирусное программное обеспечение Dr. WEB Desktop Security Suite (Сублицензионный договор №13740 на передачу неисключительных прав на программы для ЭВМ от 01.07.2021).

6.4 Перечень учебных аудиторий, оборудования и технических средств обучения

Учебная аудитория для проведения лекционных занятий (поточная). Специализированная мебель, доска меловая, мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д.50, каб. 129 Площадь помещения 118,1 кв.м № по технической инвентаризации 140, этаж 1
Учебная аудитория для занятий лекционного типа, семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы, лабораторные работы, коллоквиумы), для проведения групповых консультаций и индивидуальной работы обучавшихся с педагогическими работниками, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации. Специализированная мебель, доска меловая. Мультимедийное оборудование, проектор, экран настенный	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 125 Площадь помещения 51,6 кв.м № по технической инвентаризации 136, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, читальный зал Площадь помещения 497,4 кв. м. № по технической инвентаризации 177, этаж 1
Помещение для самостоятельной работы. Специализированная мебель, персональные компьютеры в сборке с выходом в интернет.	143900, Московская область, г. Балашиха, ул. Юлиуса Фучика д.1, каб. 320 Площадь помещения 49,7 кв. м. № по технической инвентаризации 313, этаж 3
Учебная аудитория для учебных занятий обучающихся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ. Специализированная мебель. Автоматизированное рабочее место для инвалидов-колясочников с коррекционной техникой и индукционной системой ЭлСис 290; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей со стационарным видеоувеличителем ЭлСис 29 ON; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с портативным видеоувеличителем ЭлСис 207 CF; Автоматизированное рабочее место для слабовидящих и незрячих пользователей с читающей машиной ЭлСис 207 CN; Аппаратный комплекс с функцией видеоувеличения и чтения для слабовидящих и незрячих пользователей ЭлСис 207 OS.	143907, Московская область, г. Балашиха, ул. шоссе Энтузиастов, д. 50, каб. 105 Площадь помещения 52,8 кв. м. № по технической инвентаризации 116, этаж 1

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
МИНИСТЕРСТВА СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
ИМЕНИ В.И. ВЕРНАДСКОГО»**
(Университет Вернадского)

**Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной
аттестации обучающихся по дисциплине**

Экскурсионный менеджмент в индустрии туризма

Направление подготовки 43.03.02 Туризм

Профиль Технологии и организация туроператорских и турагентских услуг

Квалификация Бакалавр

Форма обучения очно-заочная

Балашиха 2023 г.

1. Описание показателей и критериев оценивания планируемых результатов обучения по учебной дисциплине

Код и наименование компетенции	Уровень освоения	Индикатор сформированности компетенции Планируемые результаты обучения
<p><i>ПК-1 Владеет теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в туризме</i></p>	<p>Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>знать: теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно техническую базу туристско-рекреационного проектирования</p> <p>уметь: применять основные методы проектирования в туризме, диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; эффективно использовать источники профессиональной информации</p> <p>владеть: навыками и опытом: использования методов и технологий проектирования деятельности туристского предприятия; оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта; расчета качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта; формирования идеи проекта, организации проектной деятельности</p>
	<p>Продвинутый (хорошо)</p>	<p>Знает твердо: теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно техническую базу туристско-рекреационного проектирования</p> <p>Умеет уверенно: применять основные методы проектирования в туризме, диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать</p>

		<p>координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; эффективно использовать источники профессиональной информации</p> <p>Владеет уверенно:навыками и опытом: использования методов и технологий проектирования деятельности туристского предприятия; оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта; расчета качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта; формирования идеи проекта, организации проектной деятельности</p>
	<p>Высокий (отлично)</p>	<p>Имеет сформировавшееся систематические знания:теоретические основы проектирования, организации и реализации стратегий и программ для разных типов туристских продуктов, соответствующих запросам потребителей, нормативно техническую базу туристско-рекреационного проектирования</p> <p>Имеет сформировавшееся систематическое умение:применять основные методы проектирования в туризме, диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в туристской индустрии, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению, планировать и осуществлять контроль за реализацией проекта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий туристской индустрии; эффективно использовать источники профессиональной информации</p> <p>Показал сформировавшееся систематическое владение:навыками и опытом: использования методов и технологий проектирования деятельности туристского предприятия; оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта; расчета качественных и количественных показателей, характеризующих эффективность проекта; формирования идеи проекта, организации проектной деятельности</p>

<p><i>ПК-3 Способен находить, анализировать и обрабатывать научно техническую информацию в области туристкой деятельности</i></p>	<p>Пороговый (удовлетворительно)</p>	<p>Знает: теоретические основы научно-технической информации, принципы работы с теоретической и эмпирической научной информацией; основы и методы проведения научно исследовательской работы</p> <p>Умеет: анализировать научно техническую информацию, представлять результаты проведенных исследований в различных формах (рефераты, статьи, доклады, отчеты)</p> <p>Владеет: навыками анализа и использования в профессиональной деятельности способов работы с научно-технической информацией. Навыками и опытом: проведения исследований туристско рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон, комплексов; применения современных технологий сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма; использования методов анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма.</p>
	<p>Продвинутый (хорошо)</p>	<p>Твердо знает: теоретические основы научно-технической информации, принципы работы с теоретической и эмпирической научной информацией; основы и методы проведения научно исследовательской работы</p> <p>Уверенно умеет: анализировать научно техническую информацию, представлять результаты проведенных исследований в различных формах (рефераты, статьи, доклады, отчеты)</p> <p>Уверенно владеет: навыками анализа и использования в профессиональной деятельности способов работы с научно-технической информацией. Навыками и опытом: проведения исследований туристско рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон, комплексов; применения современных технологий сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма; использования методов анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма.</p>
	<p>Высокий (отлично)</p>	<p>Сформировавшееся систематические знания: теоретические основы научно-технической информации, принципы работы с теоретической и эмпирической</p>

		<p>научной информацией; основы и методы проведения научно исследовательской работы</p> <p>Сформировавшееся систематическое умение: анализировать научно техническую информацию, представлять результаты проведенных исследований в различных формах (рефераты, статьи, доклады, отчеты)</p> <p>Сформировавшееся систематическое владение: навыками анализа и использования в профессиональной деятельности способов работы с научно-технической информацией. Навыками и опытом: проведения исследований туристско рекреационного потенциала и ресурсов туристских регионов, территорий, зон, комплексов; применения современных технологий сбора, обработки и анализа информации в сфере туризма; использования методов анализа и прогнозирования развития явлений и процессов в сфере туризма.</p>
--	--	---

2. Описание шкал оценивания

2.1 Шкала оценивания на этапе текущего контроля

Форма текущего контроля	Отсутствие усвоения (ниже порогового) *	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутый (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение реферата	не выполнен	Цель и задачи реферата достигнуты частично. Актуальность темы реферата определена неубедительно. В реферате выявлены значительные отклонения от требований методических указаний.	Цель и задачи выполнения реферата достигнуты. Актуальность темы реферата подтверждена. Реферат выполнен с незначительными отклонениями от требований методических указаний.	Цель написания реферата достигнута, задачи решены. Актуальность темы исследования корректно и полно обоснована. Реферат выполнен согласно требованиям.
Выполнение презентационной работы	не выполнена или более 50% заданий сделаны неправильно	Выполнено более 50% работы, но менее 70%	Выполнено более 70% работы, но есть ошибки	все задания выполнены без ошибок
Итоговое тестирование	не выполнено или более 50% заданий выполнены	Выполнено более 50% всех заданий, но менее 70%	Выполнено более 70% заданий, но есть ошибки	все задания выполнены без ошибок

	неправильно			
--	-------------	--	--	--

* Студенты, показавшие уровень усвоения ниже порогового, не допускаются к промежуточной аттестации по дисциплине.

2.2 Шкала оценивания на этапе промежуточной аттестации (зачет и экзамен в виде итогового теста, курсовая работа)

Форма промежуточной аттестации	Отсутствие усвоения (ниже порогового)	Пороговый (удовлетворительно)	Продвинутой (хорошо)	Высокий (отлично)
Выполнение итоговых тестов (не менее 15 вопросов на вариант)	Менее 51%	51-79%	80-90%	91% и более

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ ПРИМЕРНЫЙ ВАРИАНТ ДЕЛОВОЙ ИГРЫ

Тема: «Роль и особенности менеджмента в сфере экскурсионной деятельности»

Концепция игры:

Предварительная работа– подбор материалов для будущей экскурсии, их изучение (т. е. процесс накопления знаний по данной теме, определение цели и задач экскурсии). Одновременно этим происходит отбор объектов, на которых будет построена экскурсия.

- Непосредственная разработка самой экскурсии включает в себя: составление экскурсионного маршрута; обработку фактического материала; работу над содержанием экскурсии, ее основной частью, состоящей из нескольких основных вопросов; написание контрольного текста; работу над методикой проведения экскурсии; выбор наиболее эффективных методических приемов показа и рассказа во время проведения экскурсии; подготовку методической разработки экскурсии; написание экскурсоводами индивидуальных текстов.

- Заключительная ступень– прием (защита) экскурсии на маршруте. Утверждение новой экскурсии руководителем экскурсионного учреждения, допуск экскурсоводов, защитивших свою тему, до работы на маршруте.

- В простейшем виде схема всех экскурсий независимо от темы, вида и формы проведения одинакова: вступление, основная часть, заключение.

- Вступление, как правило, состоит из двух частей:

- организационной (знакомство с экскурсионной группой и инструктаж

экскурсантово правилах безопасности в пути и поведения на маршруте);

- информационной (краткое сообщение о теме, протяженности и продолжительности маршрута, времени отправления и прибытия назад, санитарных остановках и месте окончания экскурсии).

Основная часть строится на конкретных экскурсионных объектах, сочетании показа и рассказа. Ее содержание состоит из нескольких подтем, которые должны быть раскрыты на объектах объединены темой. Количество подтем экскурсии обычно от 5 до 12. При этом важным для создания экскурсии является подбор объектов таким образом, чтобы были только те объекты, которые помогли бы раскрыть содержание темы экскурсии, причем в определенной дозировке по времени и в зависимости от значимости той или иной подтемы в данной экскурсии.

Заключение, как и вступление, не связано с экскурсионными объектами. Оно должно занимать по времени 5-7 минут и состоять из двух частей. Первая – итог основного содержания экскурсии, вывод по теме, реализующий цель экскурсии. Вторая – информация о других экскурсиях, которые могут расширить и углубить данную тему. Заключение так же важно, как и вступление, и основная часть.

Очень важно, чтобы экскурсия была достаточно интересна. Но не менее важно, чтобы она не была перегружена потоком ненужной туристам информации, чтобы способ подачи материала не был утомительным, а способствовал бы наилучшему восприятию ее той или иной категорией экскурсантов. В связи с этим тематика экскурсии непременно должна быть сориентирована на определенную категорию экскурсантов (взрослых или детей, молодежь, городских или сельских жителей, работников гуманитарных профессий, иностранцев и т. д.). Такой учет называется дифференцированным подходом к экскурсионному обслуживанию. Он должен учитывать не только интересы, но и цели потребителей. Если экскурсия предоставляется, например, в рамках фольклорного тура, то основной упор в рассказе и показе необходимо делать на историю, памятники, национальные особенности региона. Если же экскурсия входит в программу делового тура, то следует уделять внимание показу различных деловых и общественных центров и т. п. При организации экскурсионного обслуживания в рамках курортного отдыха привлекательны экскурсионные прогулки с наблюдением природных ландшафтов, памятников, объектов.

В процессе подготовки новой экскурсии можно выделить ряд основных этапов, которые располагаются в определенном порядке. Рассмотрим их в той

последовательности, которая сложилась в практике работы экскурсионного учреждения.

Впервые понятие «этапы подготовки экскурсии» было введено в обиход в 1976 г. Тогда же было названо пятнадцать этапов:

1. Определение цели и задач экскурсии.
2. Выбор темы.
3. Отбор литературы и составление библиографии.
4. Определение источников экскурсионного материала. Знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме.
5. Отбор и изучение экскурсионных объектов.
6. Составление маршрута экскурсии.
7. Обезд или обход маршрута.
8. Подготовка контрольного текста экскурсии.
9. Комплектование «портфеля экскурсовода».
10. Определение методических приемов проведения экскурсии.
11. Определение техники ведения экскурсии.
12. Составление методической разработки.
13. Составление индивидуальных текстов.
14. Прием (сдача) экскурсии.
15. Утверждение экскурсии.

Роли: группы студентов делятся на несколько команд (в зависимости от численности), которые выступают в роли разработчиков экскурсий.

Ожидаемый результат: формирование навыков создания нового и качественного туристского маршрута.

ПРИМЕРНЫЕ ТЕМЫ РЕФЕРАТОВ

1. Понятие менеджмента. Предпосылки возникновения.
2. Подход к менеджменту с позиции школы научного управления;
3. Школа административного управления
4. Психоаналитическая школа в менеджменте
5. Школа человеческих отношений и поведенческие науки
6. Школа количественных методов.
7. Процессный подход к управлению. Базовые функции менеджмента.
8. Системный подход: единство формальной и неформальной организации.

Закрытые

и открытые системы.

9. Ситуационный подход.

10. Национальные особенности менеджмента. Сравнительная характеристика японской

и американской моделей управления.

11. Особенности российского менеджмента. Модели «здорового смысла», «западной культуры», «традиционных методов управления».

12. Предпринимательская деятельность. Основные черты организации. Типологии организаций. Роль менеджмента в организации.

13. Внутренняя среда организации и ее основные переменные.

14. Внешняя среда организации. Факторы воздействия.

15. Структура управления. Определения типа структуры. Выделение структурных подразделений.

16. Цикл менеджмента. Взаимосвязь и взаимообусловленность функций управленческого цикла.

17. Менеджер в организации. Типы менеджеров по уровням управления. Общие задачи

менеджеров.

18. Качества современного менеджера.

19. Функции управления. Принципы планирования.

20. Стратегическое планирование.

21. Tактическое планирование.

22. Мотивация и стимулирование.

23. Метод кнута и пряника.

24. Теория потребностей Маслоу.

25. Двухфакторная теория Герцберга.

26. Теория приобретенных потребностей Мак-Клелланда.

27. Теория ожиданий Врума.

28. Теория справедливости Адамса.

29. Теория Портера-Лоулера.

30. Делегирование. Полномочия. Ответственность.

31. Система методов управления.

32. Экономические методы управления.

33. Административно-правовые методы управления.

34. Социально-психологические методы управления.

35. Самоменеджмент.
36. Ортобиоз.
37. Формула выживаемости В.М.Шепеля.
38. Информация и ее классификация. Направления сбора информации о конкуренте.
39. Роль коммуникации в менеджменте. Виды коммуникаций.
40. Основные элементы коммуникационного процесса.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА ПРЕЗЕНТАЦИОННЫХ РАБОТ

1. Предпринимательская деятельность. Основные черты организации.
2. Основные организационно-правовые формы, наиболее подходящие для организаций туристской индустрии.
3. Принципы построения организационных структур управления
4. Процессный подход в менеджменте. Базовые функции.
5. Системный подход. Единство формальной и неформальной организации.
6. Ситуационный подход. Увязка конкретных приемов управления с реальными ситуациями для достижения целей организации.
7. Национальные особенности менеджмента. Сравнительная характеристика японской и американской модели.
8. Особенности российского менеджмента.
9. Наиболее эффективные способы стимулирования сотрудников в туристской индустрии
10. Как создать корпоративный дух, и для чего это надо
11. Принципы определения и корректировки окладов (внутреннего и внешнего соответствия)
12. Надбавки и доплаты, обязательные и по инициативе работодателя
13. Льготы, обязательные и по инициативе работодателя
14. Понятие о психике. Личность и ее структура. Индивидуально-типологические особенности личности: типы темперамента, акцентуация характера, организаторские способности.
15. Психологические аспекты малых групп и коллективов: классификация и стадии развития групп, формальные и неформальные группы. Социально-психологический климат в коллективе.
16. Власть и лидерство. Баланс власти. Способы влияния.
17. Понятие имиджа, его составные компоненты.
18. Понятие и характеристика делового общения. Виды общения: беседа,

совещание,переговоры. Фазы делового общения: начало, передача информации,аргументирование, опровержение доводов, принятие решения.

19. Технология делового совещания.

20. Деловые переговоры

21. Планирование работы менеджера. Затраты и потери рабочего времени.

Основныенаправления улучшения использования времени. Тайм-менеджмент.

22. Организация рабочего дня, рабочей недели. Организация рабочего места.

Улучшение условий и режима работы. Рабочее место руководителя, его эргономические характеристики.

23. Стили управления и факторы его формирования. Решетка менеджмента.

Связьстиля управления и ситуации.

Также тематика презентаций выбирается в соответствии с индивидуальными заданиями, темами самостоятельной работы, темами научных конференций.

Методические рекомендации к подготовке презентации:

1 этап – формулирование актуальности и цели презентации;

2 этап – систематизация и оптимизация материалов (формат кратких тезисов);

3 этап - выбор дизайна презентации, иллюстраций с учетом цели показа и содержанияматериала;

4 этап – конструирование презентации;

5 этап – апробация презентации на компьютере и большом экране (роль «новый зритель»).

Следует использовать 10-15 слайдов. При этом:

– первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации,

имени докладчика и его контактной информации;

– на втором слайде необходимо разместить краткое описание основных вопросов илипредставляемой проблемы;

– следующие слайды имеют информативный характер;

– итоговые слайды (1-2) должны четко отразить вывод по презентации.

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

Рекомендации по созданию презентации:

1. Читабельность (видимость из самых дальних уголков помещения и с

различных

устройств), текст должен быть набран 24-30-ым шрифтом.

2. Сочетание цветов: контрастное, неагрессивное, цветовое решение имеет эстетически выверенное решение;

3. Тщательно структурированная информация.

4. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.

5. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац (желательно слайд).

6. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.

7. Использовать табличные формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.

8. Графика должна органично дополнять текст.

9. Выступление с презентацией длится не более 10 минут, не следует читать текст на слайде, следует дополнять его необходимой развернутой информацией.

10. Формат презентации должен учитывать особенности техники (не следует использовать экзотические или сверхпрогрессивные форматы).

ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Туристский маршрут в спортивном самостоятельном туризме – как вид спортивной дисциплины «маршрут».

2. Классификация туристских маршрутов по степени сложности.

3. Положение о туристско-спортивных маршрутно-классификационных комиссиях.

4. Положение о системе подготовки кадров в спортивном туризме Российской Федерации.

5. Показатели определения категории сложности: продолжительность похода, протяженность и техническая сложность маршрута (на примере пешеходного, водного, лыжного и др. видов маршрутов).

6. Этапы: организационный, подготовительный, проведение похода, подведение итогов.

7. Определение расстояния нитки маршрута с учетом поправок на рельеф, извилистость рек, масштаба карты и др. факторов.

8. Технология разбивки маршрута на участки по дням пути.

9. Факторы для выбора экскурсионных объектов, мест стоянок и привалов, объектов
для фото и видеосъемок.
10. Групповое, личное снаряжение зимних маршрутов.
11. Специальное снаряжение для выбранного способа передвижения, района путешествия.
12. Ремонтный набор: состав и назначение в зависимости от специфика туристского маршрута.
13. Группы мер по обеспечению безопасности в походе.
14. Составление меню похода с учетом его специфики, состава группы, сложностимаршрута и др. факторов.
15. Состав медицинской аптечки, соответствующий виду путешествия, сезона.
16. Смета туристского похода.
17. Документы: маршрутная книжка, паспорт маршрута, техническое описание маршрута.
18. Картографический материал.
19. Способы повышения эффективности экскурсионной деятельности.
20. Экскурсоведение как наука.
21. Сущность экскурсии.
22. Экскурсия как вид деятельности.
23. Экскурсия как форма общения.
24. Признаки экскурсии.
25. Экскурсия как педагогический процесс.
26. Индуктивный и дедуктивный методы познания в экскурсиях.
27. Воображение на экскурсиях.
28. Логика в экскурсиях.
29. Классификация экскурсий.
30. Тематика и содержание экскурсий.
31. Показ в экскурсии.
32. Виды показа.
33. Особенности показа на экскурсии.
34. Показ как реализация принципа наглядности.
35. Трансформация устной речи (рассказа) в зрительные образы.
36. Особенности рассказа на экскурсии.

37. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.
38. Экскурсия как взаимодействие трех компонентов.
39. Экскурсионная методика.
40. Пути совершенствования экскурсионной методики.
41. Требования экскурсионной методики.
42. Пути совершенствования методики.
43. Технология подготовки новой экскурсии.
44. Определение цели и задач экскурсии.
45. Отбор литературы и составление библиографии.
46. Определение других источников экскурсионного материала.
47. Отбор и изучение экскурсионных объектов.
48. Объезд (обход) маршрута.
49. Подготовка контрольного текста экскурсии.
50. Комплектование «портфеля экскурсовода».
51. Определение методических приемов проведения экскурсии.
52. Определение техники ведения экскурсии составление методической разработки составление индивидуального текста.

**КОМПЛЕКТ ОЦЕНОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ
«Экскурсионный менеджмент в индустрии туризма»**

№ п/п	Задание	Варианты ответов	Верный ответ или № верного ответа	Формируемая компетенция
Задания закрытого типа				
1.	Что такое туристическая индустрия?	а) Сфера деятельности, связанная с организацией и проведением туристических мероприятий. б) Компании, занимающиеся перевозкой пассажиров и организацией туристических поездок. в) Организации, которые предоставляют туристические услуги. г) Отрасль, включающая в себя гостиничный бизнес и	в) организации, которые предоставляют туристические услуги	ПК-1

		ресторанное дело.		
2.	Что такое туристическая география?	<p>а) Наука, изучающая географические особенности туристических объектов и направлений.</p> <p>б) Географическое распределение туристических предприятий и услуг.</p> <p>в) Область знаний, изучающая географические аспекты туризма, включая климат, ландшафты, культурные и природные достопримечательности.</p> <p>г) Отдел в туристической компании, отвечающий за планирование маршрутов и выбор туристических объектов.</p>	<p>в) Область знаний, изучающая географические аспекты туризма, включая климат, ландшафты, культурные и природные достопримечательности.</p>	ПК-1
3.	Что такое туроператор?	<p>а) Компания, предоставляющая услуги по бронированию гостиниц и авиабилетов.</p> <p>б) Сотрудник туристической компании, занимающийся разработкой туристических программ.</p> <p>в) Компания, занимающаяся разработкой и продажей туристических пакетов, включающих перевозку, проживание и экскурсии.</p>	<p>в) Компания, занимающаяся разработкой и продажей туристических пакетов, включающих перевозку, проживание и экскурсии.</p>	ПК-1

		г) Отдел в туристической компании, отвечающий за организацию и проведение туристических мероприятий.		
4.	Что такое экскурсовод?	а) Специалист, занимающийся разработкой и проведением экскурсий. б) Персональный гид. в) Сотрудник отеля, отвечающий за организацию и проведение экскурсий для гостей. г) Отдел туристической компании, занимающийся продажей и бронированием экскурсий	б) Персональный гид	ПК-1
5.	Конкретные характеристики продукта должны быть не ниже требований стандарта:	а) международного б) государственного в) технического	б) государственного	ПК-3
6.	Что такое гостиничное дело?	а) Предоставление гостиничных услуг. б) Организация питания и обслуживания гостей в ресторанах и кафе. в) Комплекс мероприятий, проводимых в гостиницах для привлечения посетителей. г) Сфера деятельности, связанная с разработкой и продажей туристических пакетов для отдыхающих.	а) Предоставление гостиничных услуг	ПК-3
7.	Философия менеджмента рыночных отношений фирмы на основе	а) стратегическим б) туристским в) турорганизатора	в) Турорганизатора	ПК-3

	согласования предложений иностранных исполнителей туристских услуг с отечественным потребительским спросом называется маркетингом:			
8.	Что такое бронирование?	а) Предварительный заказ гостиничного номера на определенные даты и сроки. б) Система контроля доступа в гостиницу, позволяющая открывать двери только авторизованным лицам. в) Процедура проверки документов и регистрации гостей при заселении в гостиницу. г) Специальные услуги и удобства, предоставляемые гостям.	а) Предварительный заказ гостиничного номера на определенные даты и сроки	ПК-3
Задания открытого типа				
1.	Дополнить утверждение... Процесс создания турпродукта начинается с	Генерирования и отбора идеи		ПК-1
2.	Дополнить утверждение... Разработка стратегии поведения организации начинается с формирования	Миссии и целей		ПК-1
3.	Дополнить утверждение... Результатом формирования турпакета туроператором являются следующие документы (согласно	1) карта (схема) туристского маршрута с указанием пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.; 2) технологическая карта туристского путешествия; 3) информационный листок к туристской путевке (ваучеру);		ПК-1

	ГОСТ Р 50681-2010):	4) листок с дополнительной информацией; 5) перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте, включая требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке; 6) стандарты работы персонала.	
4.	Дополнить утверждение... Функции экскурсионного менеджмента....	- Планирование. Определение целей организации и путей их достижения, анализ ситуации, выработка планов и программ. - Организационная. Создание туристско-экскурсионной организации. - Координационная. Направление работы людей в необходимое русло. - Стимулирующая. С помощью системы поощрения и наказания работники ориентируются на наиболее эффективное решение стоящих перед ними задач. - Контрольная. Тщательная проверка итогов работы, выявление различного вида опасностей, успехов и неудач. - Инновационная. Связана с освоением и внедрением в производство новейших достижений в области техники и технологии, методов организации труда и управления людьми. - Маркетинговая. Охватывает практически все сферы деятельности туристско-экскурсионной организации в той мере, в какой они влияют на реализацию товаров, исследование, разработку, производство, сбыт, предоставление услуг.	ПК-1
5.	Дополнить утверждение... Первым этапом контроля как функции менеджмента является.....	Установление показателей, критериев и стандартов	ПК-1
6.	Дополнить утверждение... Прогнозирование в менеджменте является базой для...	Планирования	ПК-1
7.	Дополнить утверждение... Основой маркетинга в отношении с клиентом является....	Личностно-ориентированный подход	ПК-1

8.	Дополнить утверждение... Модель туристского продукта включает следующие уровни....	- Продукт по замыслу - Продукт в реальном исполнении - Продукт с подкреплением	ПК-1
9.	Как часто экскурсовод (гид) обязан проходить аттестацию в соответствии с действующим законодательством РФ?	Каждые 5 лет	ПК-1
10.	Какой метод оценки качества экскурсионных услуг предполагает анализ отзывов туристов и экспертную оценку работы экскурсовода?	Аудит качества с применением чек-листов и опросов.	ПК-1
11.	Туристическая виза это	официальное разрешение на временный въезд и пребывание в стране для целей туризма	ПК-1
12.	Туристическая страховка это специальный вид страхования, предназначенный для	Защиты туристов от непредвиденных ситуаций во время путешествия	ПК-3
13.	Туристический сезон это	Время года, когда туристическая активность наиболее высокая	ПК-3
14.	Туристическая аттракция это	Развлекательное предложение, привлекающее туристов	ПК-3
15.	Экотуризм – это форма туризма, ориентированная на	Сохранение природы и экологическую устойчивость	ПК-3
16.	Гастрономический туризм включает	Посещение ресторанов и пробой национальных блюд	ПК-3
17.	Адвентуризм это форма туризма, ориентированная на	Активный отдых и экстремальные виды спорта	ПК-3
18.	Медицинский туризм ориентирован на	Медицинские услуги и лечение в других странах	ПК-3
19.	Культурный туризм включает	путешествия для изучения культуры, истории и традиций различных народов и стран	ПК-3
20.	Шопинг-туризм включает....	Покупки товаров в различных магазинах	ПК-3
21.	Туристическая	Все необходимые объекты, предназначенные	ПК-3

	инфраструктура это	для обслуживания потребностей туристов	
22.	Туристическая информация это информация о	О туристических достопримечательностях, маршрутах предоставляемых для путешественников	ПК-3