

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Трофимов Евгений Николаевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 06.10.2023 13:13:31
Уникальный программный ключ:
c379adf0ad4f91cbbf100b7fc3323cc41cc52545

**Образовательное частное учреждение высшего образования
«Российская международная академия туризма»
Центральные туристские курсы**

СОГЛАСОВАНО:

Первый проректор РМАТ

В.Ю. Питюков

УТВЕРЖДАЮ:

Ректор РМАТ

Е.Н. Трофимов

**Программа
профессиональной переподготовки**

«Экскурсоведение»

290 часов

Автор программы:

профессор кафедры общегуманитарных дисциплин,
доктор культурологии, доцент
Л.С. Именнова

Директор Центральных туристских курсов к.пед.н., доцент Г.И. Зорина

г.Химки
2023г.

РАЗДЕЛ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Общие положения

Программа разработана в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.12.2021 г. № 913н (зарегистрирован Министерством юстиции 01.02.2022 г. № 67083), изменениями внесенными и вступившими в силу 01 июля 2022 года в Федеральный закон от 20 апреля 2021 г. N 93-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников", федеральным государственным образовательным стандартом – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 8 июня 2017 г. № 516.

Перечень профессиональных стандартов, соотнесенных с ФГОСВО и настоящей программой

| № п/п | Код профессионального стандарта | Наименование области профессиональной деятельности. Наименование профессионального стандарта |
|-------------------------|---------------------------------|---|
| 04. Культура, искусство | | |
| 1 | 04.005 | Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.12.2021 г. № 913н (зарегистрирован Министерством юстиции 01.02.2022 г. № 67083) и изменения внесенные и вступившие в силу 01 июля 2022 года в Федеральный закон от 20 апреля 2021 г. N 93-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников". |

Перечень обобщенных трудовых функций и трудовых функций, определенных в соответствии с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)»

| Обобщенные трудовые функции | Трудовые функции | | | | | |
|-----------------------------|------------------|---------------------------------|----------------------|-------------------------------|--------|-----------------------------------|
| | код | наименование обобщенной функции | уровень квалификации | наименование трудовых функций | код | уровень (подуровень) квалификации |
| С | | Проведение экскурсий | 6 | Разработка экскурсии | С/01.6 | 6 |
| | | | | Проведение экскурсии | С/02.6 | 6 |

Планируемые результаты обучения по дополнительной профессиональной программе соответствуют выполняемым трудовым действиям, профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)»:

| Обобщенные трудовые функции | Трудовые функции, реализуемые после обучения | Код | Трудовые действия |
|-------------------------------|--|--------|---|
| Код С Проведение экскурсий | Разработка экскурсий | С/01.6 | Определение цели и выбор темы экскурсии Составление экскурсионных программ Подготовка текста экскурсии и составление методической разработки Составление технологической карты экскурсии Определение методических приемов Выбор программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов Отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии Подборка литературных источников по тематике экскурсии Комплектование «портфеля экскурсовода» Обезд (обход) экскурсионного маршрута |
| | Проведение экскурсий | С/02.6 | Выбор приемов информационно-экскурсионной работы Использование «портфеля экскурсовода» Соблюдение маршрута экскурсий Обеспечение безопасности экскурсантов во время экскурсий Обеспечение возвращения экскурсантов |

1. 2. Перечень планируемых результатов обучения по программе профессиональной переподготовки «Экскурсоведение»

Цель программы – формирование (совершенствование) профессиональных компетенций слушателей в области работы экскурсовода (гида); компетенции определены в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм.

| № | Наименование категории (группы) универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций | Наименование компетенция | Направление подготовки 43.03.02 Туризм Бакалавриат |
|---|--|--|--|
| | | | Код компетенции |
| 1 | Системное и критическое мышление | Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1 |
| 2 | Разработка и реализация проектов | Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК-2 |
| 3 | Коммуникация | Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4 |
| 4 | Межкультурное взаимодействие | Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах | УК-5 |
| 5 | Технологии | Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере | ОПК-1 |
| 6 | Качество | Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | ОПК-3 |
| 7 | Право | Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности | ОПК-6 |
| 8 | Безопасность обслуживания | Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | ОПК-7 |
| 9 | Разработка экскурсий | Способен определить цель, выбрать тему экскурсии, составить комплект научно-методической документации, совершить объезд (обход) экскурсионного маршрута. | ПК-1 |

| | | | |
|----|----------------------|--|------|
| 10 | Проведение экскурсий | Способен отобрать и использовать приемы информационно-экскурсионной работы, соблюдать маршрут экскурсии. | ПК-2 |
|----|----------------------|--|------|

Планируемые результаты обучения

| № п/п | Знать / Уметь/Владеть | Направление подготовки 43.03.02 Туризм Бакалавриат |
|----------|---|---|
| | | Код компетенции |
| 1. | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – основы экономики и управления, организации труда; – методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; – современные информационные технологии в сфере туризма. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимыми для разработки экскурсионной программы; – системным подходом для решения поставленных задач. | УК-1 |
| 2. | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий; – основы туристской индустрии. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками определения круга задач при разработке экскурсионной программы и выбора оптимальных способов их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. | УК-2 |
| 3. | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – технику публичных выступлений; – правила оформления коммерческой документации; – стандарты делопроизводства. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в рамках профессиональной деятельности по разработке экскурсионной программы. | УК-4 |
| 4. | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – туристские ресурсы Российской Федерации; – историко-культурные и географические достопримечательности | УК-5 |

| | | |
|---|---|-------|
| | <p>региона;</p> <p>–теорию формирования потребностей и межличностного общения.</p> <p>Уметь:</p> <p>– воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> <p>Владеть:</p> <p>–навыками межкультурного взаимодействия, базирующегося на восприятии межкультурное разнообразие общества, в рамках осуществления профессиональной экскурсионной деятельности.</p> | |
| 5 | <p>Знать:</p> <p>– методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;</p> <p>– современные информационные технологии в сфере туризма.</p> <p>Уметь:</p> <p>– применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере;</p> <p>– использовать технические средства.</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками практического применения современных технологических новации и современного программного обеспечения в туристской сфере, экскурсионной деятельности.</p> | ОПК-1 |
| 6 | <p>Знать:</p> <p>– нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;</p> <p>– принципы организации и методики проведения экскурсий;</p> <p>– основы туристской индустрии;</p> <p>– социальные основы туризма;</p> <p>– деловой протокол и этикет;</p> <p>– теорию формирования потребностей и межличностного общения;</p> <p>– основы психологии;</p> <p>– основы экономики и управления, организации труда.</p> <p>Уметь:</p> <p>–обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть:</p> <p>– навыками оказания услуг в экскурсионной деятельности, обеспечиваяих качество.</p> | ОПК-3 |
| 7 | <p>Знать:</p> <p>– законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>– правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>– основы трудового и миграционного законодательства;</p> <p>– социальные основы туризма.</p> <p>Уметь:</p> <p>– применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть:</p> <p>–навыками применения законодательства Российской Федерации, а также норм международного права при осуществлении экскурсионной деятельности.</p> | ОПК-6 |

| | | |
|----|---|-------|
| 8 | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий; – правила оказания первой помощи; – схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности: обеспечивать безопасность экскурсантов во время экскурсий. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – приемами обеспечения безопасности обслуживания потребителей, навыками удовлетворения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности при осуществлении экскурсионной деятельности. | ОПК-7 |
| 9 | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – методику разработки экскурсии, правила оформления методической документации; – технологию формирования «портфеля экскурсовода». <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять цель и выбирать тему экскурсии; – подбирать литературные источники по тематике экскурсии; – производить отбор и изучение экскурсионных объектов; – готовить текст экскурсии и составлять методическую разработку; – оформлять экскурсионную документацию; – рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов; – составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности; – определять методические приемы проведения экскурсии; – определять технику ведения экскурсии; – осуществлять объезд (обход) экскурсионного маршрута. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – навыками разработки различных экскурсионных маршрутов и экскурсионных программ; – приемами информационно-экскурсионной работы; – техникой ведения экскурсии. | ПК-1 |
| 10 | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> – объекты показа; – нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий; – правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах; – правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> – использовать прием движения в экскурсии, соблюдать маршрут экскурсий; – организовывать выход экскурсантов из транспорта; – организовывать передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту; | ПК-2 |

| | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> – осуществлять расстановку группы у объектов; – организовывать возвращение экскурсантов в транспорт; – корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами; – применять знания психологии в работе с группой; – выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя; – разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах. – выбирать программы экскурсий для экскурсионных групп или индивидуальных туристов; – осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> – принципами организации и методикой проведения экскурсий; – методическими приемами показа и рассказа во время проведения экскурсии; – методикой применения наглядных пособий, в том числе «портфеля экскурсовода». | |
|---|--|

1.3. Категория обучающихся: к освоению дополнительной профессиональной программы допускаются: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Область профессиональной деятельности – «Организация и проведение экскурсий, вспомогательная деятельность на экскурсионные услуги».

1.4. Форма обучения: заочная форма с использованием электронного обучения и дистанционных технологий.

1.6. Срок обучения: 2,5месяца.

1.7. Трудоемкость программы: 290 часов.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

| № п/п | Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), вида аттестации | Электрон. обучение, дистанц. технологии |
|-------|--|---|
| 18-01 | Основы экскурсионной деятельности (экзамен) | 72 |
| 18-02 | Основы туризма (экзамен) | 36 |
| 18-03 | Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах (экзамен) | 36 |
| 18-04 | Архитектурно-градостроительное наследие в экскурсионной программе (зачет) | 36 |
| 18-05 | Всемирное наследие как социокультурный ресурс туризма (зачет) | 36 |
| 18-06 | Основы эффективного общения, законы риторики и требования к публичному выступлению (зачет) | 36 |
| 18-07 | Культурология (зачет) | 36 |
| | Итоговая аттестация – тест– экзамен | 2 |
| | Итого | 290 |

Календарный учебный график

| 1 раздел | 2 раздел | 3 раздел | 4 раздел | 5 раздел | 6 раздел | 7 раздел | Итоговая аттестация |
|--------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------------|
| 1-19 день | 20-29 день | 30-38 день | 39-47 день | 48-56 день | 57-65 день | 66-74 день | 75 день |

Продолжительность программы может быть сокращена по желанию слушателя, но не более чем на 27 дней (из расчета трудоемкости 6 часов в день).

Продолжительность программы может быть увеличена по желанию слушателя. Ограничений не установлено.

2.2. Учебная программа

| Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей) | Трудоемкость | Содержание | Планируемые результаты обучения (компетенции) |
|---|--------------|---|---|
| Основы экскурсионной деятельности | 72 | Основные тенденции развития экскурсионной деятельности в туризме. Функции и задачи туристско-экскурсионных организаций в рыночных условиях, договорная взаимосвязь с партнерами и поставщиками услуг, проектирование экскурсионного тура и услуги «экскурсия». Профессиональные требования к персоналу. | УК-1 УК-2 УК-4 УК-5 ОПК-1 ОПК-3 ОПК-7 ПК-1 ПК-2 |
| Основы туризма | 36 | Туризм: определения, классификация, виды туризма, его значение, современное состояние и перспективы развития, актуальные проблемы регулирования туристской деятельности. | УК-1 УК-2 ОПК-1 ОПК-3 ОПК-6 ОПК-7 |
| Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах | 36 | Исторический обзор становления конфликтологии через отражение конфликта в философии, религии, искусстве. Конфликт как социальный феномен, его основные виды, функции и стадии развития. Понятия внутриличностного, межличностного, группового конфликтов, причины их возникновения и способы разрешения. Способы и методики предупреждения и разрешения конфликтов, управления конфликтами, медиации как форма разрешения конфликтов. | УК-2 УК-4 УК-5 ОПК-3 ПК-2 |
| Архитектурно-градостроительное наследие в экскурсионной программе | 36 | Архитектурно-градостроительное наследие и его использование в экскурсионных программах. Основные понятия истории архитектуры. Архитектуры различных исторических эпох, архитектурные стили, характерные конструкции, типичные сооружения, выдающиеся памятники архитектуры. История русского зодчества. | УК-1 УК-2 УК-4 УК-5 ПК-1 ПК-2 |
| Всемирное наследие как социокультурный ресурс туризма | 36 | Объекты Всемирного наследия ЮНЕСКО на территории России: Московский Кремль и Красная площадь; ансамбль Ново-Девичьего монастыря; церковь Вознесения в Коломенском. Исторический центр Санкт-Петербурга, пригороды и фортификационные сооружения. Белокаменные памятники Владимира и Суздаля, церковь Бориса и Глеба в Кидекше. Другие объекты. Всемирное наследие в Европе, Азии, Америки и Африки, Австралии. | УК-1 УК-4 УК-5 ПК-1 ПК-2 |

| | | | |
|--|----|---|--|
| Основы эффективного общения, законы риторики и требования к публичному выступлению | 36 | Основные понятия и категории риторики, законы монологической, диалогической и полилогической речи. Специфика профессиональных коммуникаций экскурсовода, особенности языкового общения. Совершенствование нормативности речи, ее логики, организации материала, его адекватного языкового оформления. Совершенствование ораторских навыков. | УК-4 УК-5 ОПК-3 ПК-1 ПК-2 |
| Культурология | 36 | Понятие «культура», языки культуры. Своеобразие культур Востока. Мир исламской культуры. Культура Европы: античная, средневековая христианская культура, культура эпохи Возрождения, Нового времени. Феномен русской культуры. Мировая культура в конце XX – начале XXI века. Межкультурная коммуникация. | УК-1 УК-4 УК-5 ПК-1 ПК-2 |
| Итоговая аттестация – тест | 2 | | УК-1 УК-2 УК-4 УК-5 ОПК-1 ОПК-3 ОПК-6 ОПК-7 ПК-1 ПК-2 |

РАЗДЕЛ 3. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

3.1. Текущая аттестация

Текущая аттестация слушателей осуществляется по каждому разделу в виде компьютерного теста в системе КИС РМАТ.

Примерные задания по промежуточному тестированию

Промежуточное тестирование по разделу 1. Основы экскурсионной деятельности

| | |
|----|--|
| 1 | Одним из приемов реконструкции является |
| 2 | Контрольный текст экскурсии – это |
| 3 | Вопросы, задаваемые участниками экскурсии по теме, имеют отношение |
| 4 | Экскурсионные объекты классифицируются |
| 5 | Задача приема новизны материала |
| 6 | Осмотр в отличие от показа |
| 7 | Прием объяснения |
| 8 | К особым методическим приемам относится |
| 9 | Прием зрительной реконструкции |
| 10 | Жесты, которые помогают экскурсантам мысленно представить внешний вид утраченного здания, называются |
| 11 | В карточку объектов вносятся данные |

Промежуточное тестирование по разделу 2. Основы туризма

| | |
|----|---|
| 1 | Туризм, полностью или частично осуществляемый за счет бюджетных средств, средств государственных внебюджетных фондов (в том числе средств, выделяемых в рамках государственной социальной помощи), а также средств работодателей, называется: |
| 2 | Продвижение туристского продукта – это |
| 3 | Туристский маршрут, имеющий особое значение для развития внутреннего туризма и въездного туризма и определяемый уполномоченным федеральным органом исполнительной власти в соответствии с порядком, установленным Правительством Российской Федерации называется: |
| 4 | При подготовке к путешествию, во время его совершения, включая транзит, турист имеет право на |
| 5 | Комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта называется: |
| 6 | Путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение и (или) использование туристских ресурсов называется: |
| 7 | Заказчик туристского продукта – это |
| 8 | Туризм в пределах территории Российской Федерации лиц, не проживающих постоянно в Российской Федерации, называется: |
| 9 | Туризм, организуемый туристами самостоятельно, называется: |
| 10 | Во время совершения путешествия, включая транзит, турист обязан: |
| 11 | Туризм въездной – это |
| 12 | Деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором называется: |
| 13 | Организация, осуществляющая деятельность по информированию физических и юридических |

| | |
|----|--|
| | лиц о туристских ресурсах и об объектах туристской индустрии, а также продвижению туристских продуктов на внутреннем и мировом туристских рынках называется: |
| 14 | Как называется один из самых популярных видов массового туризма, который осуществляется исключительно с целью отдыха и восстановления физических, эмоциональных и психических сил? В данную категорию входят экскурсионные поездки, посещение разнообразных развлекательных и зрелищных мероприятий. |
| 15 | Направление, которое позволяет взглянуть на любое государство через призму национальных кулинарных традиций, – это ... |
| 16 | Путешествие на круизном судне по обозначенному маршруту в культурно-познавательных, досугово-рекреационных, оздоровительных, профессионально-деловых целях является: |
| 17 | Путешествие с познавательными целями, которое знакомит туриста с историко-культурными и природными ценностями, традициями и обычаями, в том числе посредством осуществления экскурсионной деятельности и проведения событийных мероприятий – это: |
| 18 | Участки земли, водной поверхности и воздушного пространства над ними, где располагаются природные комплексы и объекты, которые имеют особое природоохранное, научное, культурное, эстетическое, рекреационное и оздоровительное значение, которые изъяты решениями органов государственной власти полностью или частично из хозяйственного использования и для которых установлен режим особой охраны – это: |
| 19 | Деятельность по организации путешествий, включающая все формы природного туризма, при которой основной мотивацией туристов является наблюдение и приобщение к природе при стремлении к её сохранению – это: |

Промежуточное тестирование по разделу 3. Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах

| | |
|---|---|
| 1 | Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: рациональное поведение выражено слабо. Ярко выражено эмоциональное поведение. Планирование своей деятельности осуществляет ситуативно и слабо воплощается в жизнь, хорошо себя чувствует в ситуации конфликтного взаимодействия – это человек |
| 2 | Стиль, который означает расположенность участников конфликта к урегулированию разногласия на основе взаимных уступок, достижения частичного удовлетворения своих интересов и в равной мере предполагает активные и пассивные действия, приложение индивидуальных и коллективных усилий – это |
| 3 | Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: постоянно стремится к расширению и обострению конфликта; постоянно принижает партнера, негативно оценивает его личность; проявляет подозрительность и недоверие к сопернику, нарушает этику общения - это модель |
| 4 | Стиль поведения, который нацелен на максимальную реализацию участниками конфликта собственных интересов, предполагает совместный поиск такого решения, который отвечает устремлениям всех конфликтующих сторон - это |
| 5 | Модель конфликтного поведения, которой соответствует данная поведенческая характеристика личности: пассивна, склонна к уступкам; непоследовательна в оценках, суждениях, поведении; легко соглашается с точкой зрения соперника; уходит от острых вопросов – это модель |
| 6 | Стиль поведения, который отличается склонностью участников конфликта смягчить, сгладить конфликтную ситуацию, сохранить или восстановить гармонию во взаимоотношениях посредством уступчивости, доверия, готовности к примирению – это |
| 7 | Тип конфликтной личности, которому принадлежит данная поведенческая характеристика: подозрителен, обладает завышенной самооценкой, постоянно требует подтверждения собственной значимости, прямолинеен и не гибок, с большим трудом принимает точку зрения окружающих, не считается с их мнением. Почтение со стороны окружающих воспринимает |

| | |
|----|--|
| | как должное. Выражение недоброжелательства со стороны окружающих воспринимает как обиду. Малокритичен по отношению к своим поступкам. Болезненно обидчив, повышено чувствителен по отношению к мнимым или действительным несправедливостям – это человек |
| 8 | Компромисс невозможен в конфликте ... |
| 9 | Позитивные характеристики одной из основных функций конфликта – интеграции - это |
| 10 | Этап, на котором участники конфликта открыто заявляют о своих позициях и выдвигают требования - это |
| 11 | Этап развития конфликта, на котором стороны переходят к активным действиям, направленным на нанесение ущерба оппоненту - это |
| 12 | Проявления функции конфликта как средства инновации - это |
| 13 | Мягкий стиль выражается формулой ... |
| 14 | Сотрудническому стилю соответствует ... |

**Промежуточное тестирование по разделу 4.
Архитектурно-градостроительное наследие в экскурсионной программе**

| | |
|----|--|
| 1 | В каких экскурсиях применяются конструктивные жесты |
| 2 | Главным собором столицы Византийской империи, построенным в 537 г., является: |
| 3 | Этот собор (1158–1100) заложен по велению князя Андрея Боголюбского и был самым обширным и величественным зданием Владимиро-Суздальского княжества. Сохранились фрески Андрея Рублева. |
| 4 | Собор, в котором венчали на царство русских царей, избирали глав русской церкви. Построен итальянским архитектором Альберти Фиораванти. |
| 5 | Отличительные особенности этого стиля: обилие лепных украшений в виде гирлянд, неумеренная декоративность, тяжелая роскошь, резьба, скульптура, плафонная живопись. |
| 6 | Вершиной «большого стиля» в архитектуре барокко стала грандиозная парадная резиденция королей в двух десятках километров от Парижа. Дворец поражал современников своей роскошью, послужил образцом для создания загородных резиденций в России. |
| 7 | Этот стиль как последний этап классицизма сложился во Франции во времена империи Наполеона I и отличался парадным великолепием, следованием традициям Древней Греции и императорского Рима. |
| 8 | Архитектор Петропавловского собора Петропавловской крепости в Санкт-Петербурге является: |
| 9 | Архитектором, оформившим Дворцовую площадь Санкт-Петербурга, был |
| 10 | Храм Святого Семейства в Барселоне (Испания) – знаменитый проект архитектора: |
| 11 | В московском зодчестве ведущим архитектором стиля модерн был Федор Шехтель (1859–1926). Спроектированный им дом на Спиридоновке выполнен в светлых тонах, отделан керамической плиткой и майоликой. С 1965-го в здании располагается музей-квартира М. Горького. Это описание: |

**Промежуточное тестирование по разделу 5.
Всемирное наследие как социокультурный ресурс туризма**

| | |
|---|--|
| 1 | «Конвенция об охране Всемирного культурного и природного наследия» принята на 17-й сессии Генеральной конференции Организации Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры, в Париже (Франция) _____. |
| 2 | Определение «Система правовых, организационных, финансовых, материальных и иных мер, принимаемых органами государственной власти РФ, направленных на учет, изучение объектов культурного наследия, предотвращение их разрушения или причинения им вреда, контроль за сохранением и использованием», относится к такому термину, как: |

| | |
|----|---|
| 3 | Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры имеет краткое название: |
| 4 | Информационные системы, банк данных об объектах культурного наследия России – это: |
| 5 | Объект, внесенный в Список Всемирного наследия под № 1 |
| 6 | Комитет Всемирного наследия ведет и публикует Список Всемирного наследия с ____ года. |
| 7 | Не входит в первую десятку лидеров по числу объектов Всемирного наследия: |
| 8 | Лидером по числу объектов Всемирного наследия в Америке является: |
| 9 | Исключите лишнее из определения «культурное наследие»: |
| 10 | Сохранение тем или иным народом своих исторических традиций называется: |
| 11 | Нравственные и эстетические идеалы, нормы и образцы поведения, языки, диалекты и говоры, национальные традиции и обычаи, исторические топонимы, фольклор, художественные промыслы и ремесла, произведения культуры и искусства включены в соответствии с «Основными законами законодательства РФ о культуре» в понятие: |
| 12 | Программа защиты всемирного документального наследия ЮНЕСКО называется: |
| 13 | Комитет Всемирного наследия ведет и публикует Список Всемирного наследия с ____ года. |
| 14 | «Конвенция о защите культурных ценностей в случае вооруженного конфликта» принята Генеральной конференцией ЮНЕСКО в Гааге (Гагская конвенция): |
| 15 | СССР ратифицировал «Конвенцию об охране Всемирного культурного и природного наследия»: |

Промежуточное тестирование по разделу б.

Основы эффективного общения, законы риторики и требования к публичному выступлению

| | |
|---|--|
| 1 | Неожиданная, возможно парадоксальная, формулировка темы; проблемная постановка основного вопроса; формулировка гипотезы, столкновение двух возможных гипотез; загадка и обещание разгадки; сентенция, возможная ссылка на мнение авторитетных лиц; метафора или сравнение, представляющие предмет разговора образно; «крючок», т.е. неожиданный факт, неожиданное изменение стиля и пр., это приемы: |
| 2 | Подбор информации, отвечающей интересам и потребностям адресата; подача материала по возможности проблемная; привлечение к соучастию, к соразмышлению, сделать слушателя действующим лицом воображаемой ситуации; подчеркнуть общность интересов – профессиональных, возрастных и пр.; делегировать слушателям возможность принимать решение, это приемы: |
| 3 | Через идентификацию напомнить о принадлежности собеседника к определенной социальной группе, апеллировать к общности побуждений и реакций; ссылки на запрет, недопустимость каких-то действий (интерес возбуждается самим фактом «запретности»); использование интонационных средств: неровность эмоционального «рисунка» текста (усиление, нажим в конкретном месте), это приемы: |
| 4 | Процесс смыслового восприятия устного высказывания, это: |
| 5 | Слушание предполагает непосредственное проявление обратной связи – вербальные средства реакции на сообщение собеседника (экскурсанта). По существу, это форма проявления контроля, самоконтроля адекватности понимания услышанного. |
| 6 | Ситуации, в которых предпочтительно слушание, таковы: собеседник (экскурсант) горит желанием выговориться, установка: не перебивать, стараться не реагировать на проявление отрицательных эмоций; социальные роли коммуникантов асимметричны (экскурсовод – экскурсант, начальник – подчиненный: декан – преподаватель); говорящий испытывает трудности в выражении того, что его волнует, с трудом подбирает слова. |
| 7 | Существуют три основных приема _____ слушания: выяснение, перефразирование, проявление эмоциональной реакции. Использование этих приемов облегчается знанием типовых речевых формул выяснения и перефразирования. |

| | |
|----|--|
| 8 | Спонтанность _____ речи способствует проявлению таких недостатков текста как излишний лаконизм (преувеличены возможности слушателя – допускаются пропуски в доказательствах) и избыточность (говорящий не успевает обрабатывать вербальную форму мысли – возникают повторы, уточнения, в которых нет необходимости). |
| 9 | В античности сложился своеобразный алгоритм речемыслительной деятельности, получивший название «риторический канон» (образец), состоящий из пяти частей, пяти этапов, пяти типов движения от мысли к слову. В нем изобретение, нахождение содержания называется: |
| 10 | В античности сложился своеобразный алгоритм речемыслительной деятельности, получивший название «риторический канон» (образец), состоящий из пяти частей, пяти этапов, пяти типов движения от мысли к слову. В нем расположение собранного материала называется: |
| 11 | В античности сложился своеобразный алгоритм речемыслительной деятельности, получивший название «риторический канон» (образец), состоящий из пяти частей, пяти этапов, пяти типов движения от мысли к слову. В нем украшение, словесное оформление мысли называется: |

Образцы заданий промежуточного тестирования по разделу 7. Культурология

| | |
|----|---|
| 1 | Словесное общение, в процессе которого в качестве знаковой системы используется речь, это: |
| 2 | Общение, в котором используются неречевые знаковые системы, это: |
| 3 | Общение с помощью невербальных средств: жестов, мимики (движений лицевых мышц), пантомимики (выразительных движений тела), это: |
| 4 | Передача дополнительной информации через изменение звучания голоса: диапазона, тональности и т.д., это: |
| 5 | Передача дополнительной информации через изменение звучания голоса: диапазона, тональности и т.д., это: |
| 6 | Функция общения, которая заключается в эмоциональной стимуляции, разрядке, психологическом комфорте и контроле аффекта, его нейтрализации, коррекции, это: |
| 7 | Говорящий, отправитель сообщения, порождающий высказывание, партнер коммуникации и т.д., это: |
| 8 | Коммуникативное намерение, обозначающее конкретную цель высказывания говорящего, т.е. спрашивает ли он, или утверждает, или призывает, осуждает или одобряет, советует или требует и т.д., это: |
| 9 | Один из исследователей невербальных средств коммуникации А. Мейерабиан доказывает, что ___% информации в процессе взаимодействия передается по каналам невербальной системы. |
| 10 | Зрительно воспринимаемые движения другого человека (мимика, пантомимика, позы), выполняющие выразительно-регулятивную функцию в общении, это: |
| 11 | Средства общения, включающие ритмико-интонационные стороны речи (высота, громкость голосового тона, тембр голоса, сила удара), это: |

**Шкала оценки выполнения оценочного средства
«Тест промежуточной аттестации по разделам 1,2,3»**

| Критерии оценки | Оценка |
|--|---------------------|
| % правильно выполненных заданий | |
| Выполнено до 25% заданий | неудовлетворительно |
| Выполнено от 26 до 50 % заданий | удовлетворительно |
| Выполнено от 51 до 75 % заданий | хорошо |
| Выполнено от 76 до 100 % заданий | отлично |

**Шкала оценки выполнения оценочного средства
«Тест промежуточной аттестации по разделам 4,5,6,7»**

| Критерии оценки | Оценка |
|--|---------------|
| % правильно выполненных заданий | |
| Выполнено до 50% заданий | не зачтено |
| Выполнено от 51 до 100 % заданий | зачтено |

3.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация осуществляется посредством компьютерного теста, который формируется случайным образом автоматически системой КИС РМАТ из вопросов промежуточного тестирования по разделам 1-7. Количество вопросов не более 50.

**Шкала оценки выполнения оценочного средства
«Тест итоговой аттестации»**

| Критерии оценки | Оценка |
|--|---------------------|
| % правильно выполненных заданий | |
| Выполнено до 25% заданий | неудовлетворительно |
| Выполнено от 26 до 50 % заданий | удовлетворительно |
| Выполнено от 51 до 75 % заданий | хорошо |
| Выполнено от 76 до 100 % заданий | отлично |

РАЗДЕЛ 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

4.1.1. Нормативно-правовые акты и документы:

1. ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в ред. 08.06.2020).
2. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.
3. ГОСТ Р 54604-2011 Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
4. ГОСТ Р ЕН 15565-2012 Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации.
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 913н "Об утверждении профессионального стандарта «ЭКСКУРСОВОД (ГИД)»".

4.1.2. Основная литература

1. Александров, Д.Н. Риторика : учебное пособие / Д.Н. Александров. 3-е изд., стер. – М.: Издательство «Флинта», 2018. URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79331>
2. Балюк, Н.А. Экскурсоведение : учебное пособие / Н.А. Балюк ; Тюменский государственный университет. – 2-е изд., перераб. и доп. – Тюмень : Тюменский государственный университет, 2018. 236 с. :
Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571879>
3. Баранов А. С., Богданов Е. И., Верещагина Н. О., Филиппова И. Г. Памятники всемирного природного и культурного наследия России в системе туризма. – М.: Директ-Медиа, 2020. URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=572463
4. Владыкина Ю. О. Техника и технологии в сервисе и туризме. – Новосибирск, Новосибирский государственный технический университет, 2017.
URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=562693
5. Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика: монография : в 2 частях / Под редакцией: Афанасьева О.Е. – Москва, Берлин: Директ-Медиа, 2020. URL:<https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=600585>
6. Истомина Э. Г., Гришунькина М. Г. Внутренний туризм и туристские ресурсы России. – М.: РГГУ, 2019.
URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=search_red&external&disciplin_1569
7. Кедрова И.В. Специфика методики экскурсионной работы и ее совершенствование / Сетевой журнал «Научный результат». Серия «Технологии бизнеса и сервиса». – Т.2, №2, 2016. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/spetsifika-metodiki-ekskursionnoy-raboty-i-ee-sovershenstvovanie/viewer>
8. Культурология : учебное пособие / авт.-сост. В.Л. Нестерова.–Ставрополь:СКФУ, 2017. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=466997>
9. Лях О. А., Лиханова В. В. Инновации в экскурсионной деятельности // Учёные записки ЗабГУ. Сер. Социологические науки. 2017. Т. 12, № 3. С. 160–168. DOI: 10.21209/2500-171X-2017-12-3- 160-168.
URL: <file:///C:/Users/User/Downloads/innovatsii-v-ekskursionnoy-deyatelnosti.pdf>
10. Мухамеджанова, Н. Культурология: конспект лекций : учебное пособие / Н. Мухамеджанова. -Оренбург:ОГУ, 2017.
URL:<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=492642>
11. Полякова М.А. Культурное наследие России: сохранение и актуализация: учебник. – М.: РГГУ, 2019. URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=571348>
12. Соловьев, В.М. Культурология: учебник для вузов / В.М. Соловьев. 2-е изд., испр. и доп. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019.

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561243>

4.1.3. Дополнительная литература

1. Александров, Д.Н. Основы ораторского мастерства, или В погоне за Цицероном / Д.Н. Александров. 4-е изд., стер. М.: Издательство «Флинта», 2018. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70367>
2. Аннушкин, В.И. Риторика. Вводный курс: учебное пособие / В.И. Аннушкин. 5-е издание, стереотип. М.: Издательство «Флинта», 2016. URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83537>
3. Булыгина И. И. Традиции и инновации в экскурсионном деле. URL: <C:/Users/User/Downloads/traditsii-i-innovatsii-v-ekskursionnom-dele.pdf>
4. Добрина Н.А. Экскурсоведение: Учебное пособие / М.: Издательство «МПСИ», 2013. URL: <https://www.litres.ru/nataliya-dobrina>
5. Долженко Г. П., Костюкова О. И., Кедрова И. В. Новое в экскурсионной деятельности современной туристской фирмы (на примере турагентства «Ростов тур» Ростов-на-Дону) // Труды международной туристской академии: сб. Вып. 9. М.: МТА, 2013.
6. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учебник. URL: <https://www.litres.ru/boris-emelyanov/ekskursovedenie-uchebnik>
7. Кургина С. О., Копцева М. Г., Суржиков В. И. Квест-экскурсия как инновационная форма экскурсионного продукта 2017. URL: <C:/Users/User/Downloads/kvest-ekskursiya-kak-innovatsionnaya-forma-ekskursionnogo-produkta.pdf>
8. Яговец В. С. Особенности методики и техники проведения экскурсий в активных видах туризма URL: <C:/Users/User/Downloads/osobennosti-metodiki-i-tehniki-provedeniya-ekskursiy-v-aktivnyh-vidah-turizma.pdf>
9. Есин, А.Б. Литературоведение. Культурология: избранные труды: учебное пособие / А.Б. Есин. - 4-е изд., стер. - Москва: Издательство «Флинта», 2017.

4.1.4. Интернет-ресурсы:

Периодические издания: журналы

Вестник РМАТ http://www.rmat.ru/ruabout_vestnik_podshivka

Вестник Московского университета.

География https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=577046

Вокруг света <http://www.vokrugsveta.ru/vs/>

Мир русского слова <http://mirs.ropryal.ru/archive/>

Сервис в России и за рубежом <https://readera.org/service-rusjournal>

Современные проблемы сервиса и туризма <https://readera.org/spst>

Турбизнес <http://www.tourbus.ru/archive/>

National Geographic <https://jurnalonline.ru/tags/National%20Geographic/>

Турист https://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=596455

«Archiprofi» Журнал/открытая тематическая площадка <https://archiprofi.ru/journal/>

Официальные сайты:

Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт. <https://tourism.gov.ru>

Всемирная туристская организация. Официальный сайт. <http://www2.unwto.org/ru>

ЮНЕСКО. Официальный сайт <http://whc.unesco.org/en/donation/>

ИКОМОС. Официальный сайт <http://www.icomos.org/fr/>

«Наследие». Официальный сайт http://nasledie.org.ru/otdel_2_3.html.

Департамент государственной охраны культурного наследия Министерства культуры <https://www.mkrf.ru/about/organization/>

Список всемирного наследия <http://whc.unesco.org/>

Ассоциация туроператоров России <http://www.atorus.ru>

Обновляемые современные профессиональные базы данных:

1. <https://www.scopus.com> - Реферативная и справочная база данных рецензируемой литературы Scopus;
2. <https://apps.webofknowledge.com> - Политематическая реферативно-библиографическая и наукометрическая (библиометрическая) база данных WebofScience;
3. ScienceAlert является академическим издателем журналов открытого доступа. Также издает академические книги и журналы. ScienceAlert в настоящее время имеет более 150 журналов открытого доступа в области бизнеса, экономики, информатики, коммуникации, инженерии, медицины, математики, химии, общественной и гуманитарной науки;
4. SciencePublishingGroup электронная база данных открытого доступа включающая в себя более 500 научных журналов, около 50 книг, 30 материалов научных конференций в области статистики, экономики, менеджмента, педагогики, социальных наук, психологии, биологии, химии, медицины, пищевой инженерии, физики, математики, электроники, информатики, науке о защите природы, архитектуре, инженерии, транспорта, технологии, творчества, языка и литературы.

Обновляемые информационные справочные системы

1. Информационно-правовая система «Гарант». – URL: <http://www.garant.ru>;
2. Информационно-правовая система «Консультант плюс». – URL: <http://www.consultant.ru>.

4.2. Материально-технические условия реализации программы

Каждый обучающийся в течение всего периода обучения обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронной информационно-образовательной среде РМАТ из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), как на территории РМАТ, так и вне ее.

Электронная информационно-образовательная среда РМАТ обеспечивает:

доступ к учебным планам, электронным учебным изданиям и электронным образовательным ресурсам модулей;

фиксацию хода образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации и результатов освоения программы;

проведение процедур оценки результатов обучения, реализация которых предусмотрена с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий;

взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействия посредством сети «Интернет».

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий и квалификацией работников, ее использующих и поддерживающих.

Организация обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства.

Обучающимся обеспечен удаленный доступ к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен в программе и подлежит обновлению (при необходимости).

Требования к кадровым условиям реализации программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими работниками РМАТ, а также лицами, привлекаемыми к реализации программы на иных условиях.

Квалификация педагогических работников РМАТ отвечает квалификационным требованиям, указанным в квалификационных справочниках и профессиональных стандартах.