

РОСЖЕЛДОР

**Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Ростовский государственный университет путей сообщения»**

(ФГБОУ ВО РГУПС)

Е.В. Ежак, Петкова С.М.

Учебно –методическое пособие для обучающихся по освоению
дисциплины «Технологии организации экскурсионных услуг»

Ростов-на-Дону
2019

ББК

Рецензент к.э.н., доцент Шматько Л.П.

Ежак Е.В., Петкова С.М.

Учебно –методическое пособие для обучающихся по освоению дисциплины:
«Технологии организации экскурсионных услуг» – Ростов н/Д: РГУПС, 2019.
– 21с.

Предлагаемое учебно – методическое пособие для обучающихся по освоению дисциплины ориентировано на использование обучающимися при самостоятельном изучении дисциплины и закреплении материала на практических занятиях.

Учебно-методическое пособие для обучающихся по освоению дисциплины составлено с учетом требований ФГОС ВО по направлениям подготовки 43.03.02 «Туризм» в соответствии с содержанием рабочей программы по дисциплине «Технологии организации экскурсионных услуг».

Учебно-методическое пособие для обучающихся по освоению дисциплины позволяет организовать и унифицировать самостоятельную и практическую работу обучающихся по изучению разделов дисциплины как в учебное, так и во вне учебное время, подготовиться к итоговому занятию и экзамену.

Учебно-методическое пособие для обучающихся по освоению дисциплины рекомендовано к изданию кафедрой «УИТ».

© Ежак Е.В., Петкова С.М. 2019
© Ростовский государственный университет
путей сообщения, 2019

Содержание

Введение.....	4
1. Организационно-методические указания.....	5
2.Содержание дисциплины.....	5
3. Практикум для формирования у обучающихся умений и навыков.....	6
4. Самостоятельное изучение учебного материала.....	8
5. Задания для самостоятельной подготовки.....	10
5.1 Примерный перечень вопросов для контроля знаний.....	10
5.2 Основные требования к оформлению доклада и реферата.....	12
5.3 Основные требования к оформлению курсовой работы.....	13
6. Библиографический список.....	20

Введение

Экскурсоведение — наука, изучающая сущность и формы экскурсий, историю их развития и совершенствования, методику разработки и проведения, педагогическую и психологическую стороны экскурсий. Экскурсоведение является основой для всей экскурсионной деятельности, помогает организовать экскурсионную работу на профессиональном уровне, разрабатывать учебные планы для подготовки специалистов в этой области, развивать новые направления внутреннего и въездного туризма.

Экскурсионная деятельность занимает значительное место в культурологической области, или в сфере экологии культуры, как назвал познавательную сторону народных традиций академик Д.С. Лихачев.

В России за прошедшее столетие сложилась профессиональная школа экскурсоведения, в рамках которой получили знания и навыки сотни специалистов.

Как наука экскурсоведение тесно связано со смежными теоретическими дисциплинами, такими, как история, архитектура, литература, археология, культурология, этнография, экология, геология, биология. На основе знаний, полученных из перечисленных дисциплин, формируются тексты тематических экскурсий.

Экскурсоведение в своей основе имеет те же положения, что и музееведение, краеведение, библиотековедение.

Кроме того, большое место в экскурсоведении занимает изучение всех туристских направлений как въездного и внутреннего, так и международного туризма, а также спортивных традиций, экстремальных видов спорта. В настоящее время в связи с развитием новых направлений в туризме экскурсоведение стало включать в себя изучение компьютерных программ, необходимых для разработки инновационных экскурсий.

1. Организационно-методические указания

Сущность образовательных технологий при ведении дисциплины «Технологии организации экскурсионных услуг» заключается в рациональном чередовании лекционных и практических занятий, обоснованных объемов и тематики аудиторной и самостоятельной работы, ведении дисциплины на основе освоения предшествующих дисциплин и для обеспечения последующих дисциплин, промежуточной аттестации обучающихся в форме экзамена (зачета). Предусмотрено применение активных и интерактивных методов изучения дисциплины.

2. Содержание дисциплины

Тема 1. История и перспективы развития экскурсионного дела в России.

1.1. История развития экскурсионного дела в 19-20 в: 1. История развития экскурсионного дела в XIX — начале XX в. 2. История развития экскурсионного дела в СССР 3. Экскурсионное дело в системе профсоюзных организаций (1930—1980-е гг.) 4. Современное состояние и перспективы развития экскурсионного дела.

1.2. Развитие экскурсионного дела на Дону: Особенности экскурсоведения на Дону: традиции и современная практика.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности в туризме.

2.1. Регулирование экскурсоведения в России: Основные нормативно-правовые акты, регламентирующие экскурсоводческую деятельность в России. Нормативные основы использования культурного и природного наследия в туристской практике.

2.2. Формальные особенности осуществления экскурсионной деятельности в мире: Феномен "туристской полиции" и специфика лицензирования гидов за рубежом.

Тема 3. Теоретические аспекты экскурсионного дела.

3.1. Экскурсия как вид туристической услуги: Основные функции и признаки экскурсии Сущность и структура экскурсии Виды экскурсий.

3.2. Экскурсия как педагогический процесс и форма коммуникации: Особенности коммуникации в экскурсионной деятельности. Виды и типы экскурсионной аудитории.

Тема 4. Особенности профессиональной деятельности экскурсовода.

4.1. Функциональная структура профессиональной деятельности экскурсовода: Экскурсионная аудитория Ожидания участников экскурсии Психологическая атмосфера в экскурсионной группе.

4.2. Культура и новейшие тренды в профессии экскурсовода: Этические аспекты деятельности экскурсовода. Повышение квалификации как необходимый фактор профессии экскурсовода Сопряженность ролевых функций при проведении экскурсий как актуальный тренд.

Тема 5. Этапы проектирования экскурсии.

5.1. Особенности составления технологической карты экскурсии: Тематика, цели, задачи, библиография как основные работы экскурсовода по технологизация маршрута. Отбор и изучение экскурсионных объектов.

5.2. Проектирование экскурсионных туров: Принципы составления экскурсионных маршрутов, подготовка контрольного и индивидуального текстов экскурсии. Обход или объезд маршрута.

Тема 6. Технологии показа в ходе экскурсии.

6.1. Техника экскурсионного рассказа и показа: Наглядность, ступени и уровни показа экскурсионных объектов.

6.2. Особые приемы ведения экскурсий: Приемы движения и техника ведения экскурсий.

Тема 7. Особенности подготовки и проведения отдельных видов экскурсий.

7.1. Специфика архитектурно-градостроительных экскурсий: Особенности проведения экскурсий по архитектурным и городским центрам Особенности экскурсий в исторических центрах. Проблемы транспорта. Мировой опыт Методика проведения тематических нестандартных экскурсий и экскурсий по специальной программе.

7.2. Особенности проведения природоведческих экскурсий: Специфика взаимодействия групп и экскурсовода в ООПТ Особенности показа природного наследия ЮНЕСКО.

Тема 8. Содержание и показатели деятельности экскурсионного предприятия.

8.1. Структура и основные направления деятельности экскурсионного учреждения: Виды экскурсионных учреждений на рынке услуг, кадровые и организационные особенности.

8.2. Показатели деятельности экскурсионного учреждения: Основные и учитываемые показатели функционирования экскурсионного предприятия на туристском рынке.

3. Практикум для формирования у обучающихся умений и навыков

Основной целью практических занятий по курсу «Технологии организации экскурсионных услуг» является закрепление, углубление и расширение теоретических знаний, овладение практическими навыками в организации сервисного обслуживания потребителей.

В процессе самостоятельного изучения дисциплины, подготовки к семинарским и практическим занятиям обучающемуся необходимо найти и изучить рекомендуемую литературу, действующие законодательные и нормативные акты.

Задания для практических занятий по дисциплине «Технологии организации экскурсионных услуг» представлены в соответствии с тематикой рабочей программы.

Тема 1. История и перспективы развития экскурсионного дела в России.

1. История развития экскурсионного дела в XIX — начале XX в. 2. История развития экскурсионного дела в СССР 3. Экскурсионное дело в системе профсоюзных организаций (1930—1980-е гг.) Современное состояние и перспективы развития экскурсионного дела 5. Особенности экскурсоведения на Дону: традиции и современная практика.

Тема 2. Нормативно-правовое регулирование экскурсионной деятельности в туризме.

Основные нормативно-правовые акты, регламентирующие экскурсоведческую деятельность в России. Нормативные основы использования культурного и природного наследия в туристской практике. Феномен "туристской полиции" и специфика лицензирования гидов за рубежом.

Тема 3. Теоретические аспекты экскурсионного дела.

Основные функции и признаки экскурсии Сущность и структура экскурсии Виды экскурсий. Особенности коммуникации в экскурсионной деятельности. Виды и типы экскурсионной аудитории

Тема 4. Особенности профессиональной деятельности экскурсовода.

Экскурсионная аудитория Ожидания участников экскурсии Психологическая атмосфера в экскурсионной группе Этические аспекты деятельности экскурсовода.

Повышение квалификации как необходимый фактор профессии экскурсовода Сопряженность ролевых функций при проведении экскурсий как актуальный тренд

Тема 5. Этапы проектирования экскурсии.

Тематика, цели, задачи, библиография как основные работы экскурсовода по технологизации маршрута. Отбор и изучение экскурсионных объектов. Принципы составления экскурсионных маршрутов, подготовка контрольного и индивидуального текстов экскурсии. Обход или объезд маршрута.

Тема 6. Технологии показа в ходе экскурсии.

Наглядность, ступени и уровни показа экскурсионных объектов. Приемы движения и техника ведения экскурсий

Тема 7. Особенности подготовки и проведения отдельных видов экскурсий.

Особенности проведения экскурсий по архитектурным и городским центрам Особенности экскурсий в исторических центрах. Проблемы транспорта. Мировой опыт. Методика проведения тематических нестандартных экскурсий и экскурсий по специальной программе. Специфика взаимодействия групп и экскурсовода в ООПТ. Особенности показа природного наследия ЮНЕСКО.

Тема 8. Содержание и показатели деятельности экскурсионного предприятия.

Виды экскурсионных учреждений на рынке услуг, кадровые и организационные особенности. Основные и учитываемые показатели функционирования экскурсионного предприятия на туристском рынке.

4. Самостоятельное изучение учебного материала (самоподготовка)

Самостоятельная работа – вид учебной деятельности, выполняемый обучающимся без непосредственного контакта с преподавателем или управляемый преподавателем опосредовано через специальные учебные материалы; неотъемлемое обязательное звено процесса обучения, предусматривающее прежде всего индивидуальную работу обучающихся в соответствии с установкой преподавателя или учебника, программы обучения.

В современной дидактике самостоятельная работа обучающихся рассматривается, с одной стороны, как вид учебного труда, осуществляемый без непосредственного вмешательства, но под руководством преподавателя, а с другой – как средство вовлечения обучающихся в самостоятельную познавательную деятельность, формирования у них методов организации такой деятельности. Эффект от самостоятельной работы студентов можно получить только тогда, когда она организована и реализуется в учебно-воспитательном процессе в качестве целостной системы, пронизывающей все этапы обучения студентов в вузе.

Все материалы, используемые в процессе проработки тем, можно разделить на теоретические и практические.

К теоретическим материалам относятся:

- законодательные и правовые акты, нормативные указания;
- материалы государственных органов регулирования предпринимательской деятельности;
- учебная, научная и методическая литература, монографии, книги, статьи в научно-технических журналах и сборниках по профилю изучаемой дисциплины, брошюры по специальным вопросам;
- статистические сборники, справочники;
- материалы, полученные из сети Интернет, содержащие информацию по изучаемому курсу.

К практическим материалам относятся:

- организационная, экономическая, кадровая, финансовая, технологическая, социальная и иная информация о деятельности организаций (устав, предприятия, положения о структурных подразделениях, должностные инструкции и т.п.);
- данные, полученные на основе анализа статистической, бухгалтерской и оперативной отчетности (бухгалтерский баланс, отчеты прибылях и убытках и др.);
- результаты самостоятельного обследования предприятия или региона (опросы, расчеты, наблюдения, эксперименты).

Целями самостоятельной (внеаудиторной) работы обучающихся являются:

- помощь обучающимся при самостоятельном изучении учебной программы по дисциплине «Технологии организации экскурсионных услуг» с использованием материалов аудиторных занятий, рекомендуемой учебно-методической литературы, интернет-ресурсов и др.;

- обучение навыкам работы с периодической, научно-теоретической и научно-экономической литературой и нормативной документацией, необходимыми для углубленного изучения дисциплины «Технологии организации экскурсионных услуг», а также развитие у них устойчивых способностей к самостоятельному изучению и изложению полученной информации;

- систематизация и закрепление полученных теоретических знаний и практических умений, обучающихся;

- углубление и расширение теоретических знаний;

- развитие познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;

- формирование самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;

- развитие исследовательских умений.

В таблице, приведенной ниже, в соответствии с разделами рабочей программы, представлены наименования тем и вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения обучающимися. На этом основании необходимо подбирать и структурировать весь дополнительный материал.

Таблица 1

Номер раздела данной дисциплины	Наименование тем, вопросов, вынесенных для самостоятельного изучения
1	Общие вопросы технологии и организация экскурсионных услуг. История экскурсионного дела в России.
2	Законодательство в отрасли
3	Сущность экскурсии, ее признаки и функции. Классификация и тематика экскурсий
4	Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию различных туристских групп.
5	Использование в экскурсии элементов психологии и педагогики. Методика подготовки экскурсии. Основные этапы подготовки новой экскурсии.
6	Технология отбора материала для экскурсии.
7	Методика проведения экскурсии. Методические приемы рассказа и показа
8	Результат проектирования экскурсионной услуги

В процессе самостоятельной деятельности обучающийся обязан научиться выделять задачи, имеющие для него познавательное значение, отбирать способы их выполнения, осуществлять операции контроля над правильностью выполнения поставленной задачи, улучшать навыки выполнения теоретических знаний. Формирование умений и навыков

самостоятельной работы обучающихся может проходить как на сознательной, так и на основе интуиции. В первом варианте начальной базой для правильной организации работы служат ясное понимание целей, задач, методов и форм работы, осознанный контроль над процессом и результатами ее выполнения. Во втором варианте проявляется неосознанное понимание, действие привычек, сформировавшихся под влиянием механических повторений.

Самостоятельная работа обучающегося под руководством преподавателя осуществляется в форме делового взаимодействия: обучающийся получает непосредственные задания, рекомендации преподавателя об организации самостоятельной деятельности, а преподаватель выполняет функцию руководства через учет, контроль и коррекцию ошибочных действий. Основываясь на современной дидактике, преподаватель устанавливает требуемый тип самостоятельной работы обучающихся и определяет необходимую степень ее включения в изучение преподаваемой дисциплины.

Непосредственная организация самостоятельной работы обучающихся протекает в два этапа. Первый этап – это период начальной организации, требующий от преподавателя непосредственного участия в деятельности обучаемых, с обнаружением и указанием причин появления ошибок. Второй этап – период самоорганизации, когда не требуется непосредственное участие преподавателя в процессе самостоятельного формирования знаний обучающихся.

5. ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ

5.1. Примерный перечень вопросов для контроля знаний

Вопросы для оценки результата освоения "Знать":

- 1) Понятие «экскурсия» и «экскурсионная услуга». Экскурсия как процесс познания.
- 2) Критерии отбора экскурсионных объектов для показа в экскурсии. Основные группы экскурсионных объектов
- 3) Маршрут экскурсии, требования к маршруту экскурсии
- 4) Отличительные признаки экскурсии. Выбор темы и названия экскурсии
- 5) Методические приемы рассказа
- 6) Методические приемы показа
- 7) Контрольный и индивидуальный тексты экскурсии. Определения и отличия
- 8) Технологическая карта экскурсии и методическая разработка. Определения и отличия
- 9) Сочетание рассказа и показа на экскурсии. Особенности рассказа при движении автобуса.
- 10) Карточки (паспорта) памятников, вошедших в экскурсию. Портфель экскурсовода. Материалы портфеля экскурсовода.
- 11) Понятие «экскурсия» и «экскурсионная услуга». Экскурсия как процесс познания.
- 12) Критерии отбора экскурсионных объектов для показа в экскурсии. Основные группы экскурсионных объектов
- 13) Маршрут экскурсии, требования к маршруту экскурсии
- 14) Отличительные признаки экскурсии. Выбор темы и названия экскурсии

15) Методические приемы рассказа

Вопросы для оценки результата освоения "Уметь":

- 1) Использовать свободное время в течение экскурсии. Ответы на вопросы экскурсантов.
- 2) Использовать технику ведения экскурсии. Постановку группы у объекта, выход из автобуса, организовывать безопасность
- 3) Использовать вступление и заключение на экскурсии. Специальные методы рассказа и показа.
- 4) Формировать внешний облик экскурсовода. Манеры экскурсовода. Профессиональное мастерство экскурсовода.
- 5) Формировать и использовать речевой этикет. Его требования и правила. Внеречевые средства общения. Их совокупность. Жесты экскурсовода, их значение и классификация. Мимика экскурсовода, ее роль в экскурсии.
- 6) Использовать дифференцированный принцип экскурсионного обслуживания.
- 7) классифицировать экскурсии по содержанию.
- 8) Классифицировать экскурсии по форме проведения, знать современные виды экскурсий.
- 9) применять логические и формальные переходы в экскурсии.
- 10) Использовать специфику работ в музеях и на выставках.
- 11) Использовать свободное время в течение экскурсии. Ответы на вопросы экскурсантов.
- 12) Использовать технику ведения экскурсии. Постановку группы у объекта, выход из автобуса, организовывать безопасность
- 13) Использовать вступление и заключение на экскурсии. Специальные методы рассказа и показа.
- 14) Формировать внешний облик экскурсовода. Манеры экскурсовода. Профессиональное мастерство экскурсовода.
- 15) Формировать и использовать речевой этикет. Его требования и правила. Внеречевые средства общения. Их совокупность. Жесты экскурсовода, их значение и классификация. Мимика экскурсовода, ее роль в экскурсии.

Вопросы для оценки результата освоения "Иметь навыки":

- 1) Работы с детьми и подростками.
- 2) Поддержания внимания на экскурсии. Приемов активизации внимания
- 3) Решения конфликтных ситуаций на экскурсии и путей их устранения.
- 4) Организации экскурсионной услуги. Оформления договорных отношений с заказчиками, и исполнителями услуг, входящих в экскурсионную услугу (договор с АТП, предприятием питания, музеем и т.д.)
- 5) Экскурсионной характеристики писателей Дона
- 6) Составления экскурсии "Музыкальный Ростов"
- 7) Применения знаний по приему и экскурсионному обслуживанию иностранных гостей на Дону
- 8) Владения информацией по охране памятников истории и культуры.
- 9) Экскурсия как педагогический процесс
- 10) Владения элементами педагогики и психологии в экскурсии
- 11) Применения ГОСТ Р 50681-2010. Документальное обеспечение экскурсионной услуги
- 12) Использования микрофона. Работы при отсутствии микрофона
- 13) Поддержания дисциплины и обеспечения безопасности на экскурсии
- 14) Взаимодействия с Ассоциацией экскурсоводов и гидов-переводчиков РО
- 15) работы с детьми и подростками.

5.2 Основные требования к оформлению доклада и реферата

Объем печатной, выполненной на компьютере работы – не менее 5 и не более 15 страниц текста. Текст печатный: шрифт 14; интервал 1,5; поля 2 см, выравнивание по ширине, отредактированный, страницы пронумерованы; список литературы – в конце работы.

Доклад представляет собой изложение и систематизацию материала, имеющегося по заданной проблеме в отечественной и зарубежной печати. Помимо этого необходимы самостоятельные выводы, анализ и предложения автора. Не допускается дословное переписывание материала из литературных источников. Если в работе приведен цифровой и фактический материал, цитаты из работ отдельных авторов, необходима ссылка на источник (сноска). Допускается два варианта сносок: постраничные и ссылки на список литературы.

Работа должна иметь титульный лист, текст пишется на одной стороне листа.

Обязательные элементы работы: план (содержание), список использованных источников. Вспомогательный материал выносится в приложение. В списке литературы использованные источники располагаются в порядке появления ссылок в тексте, первоначально указываются законы РФ, указы и постановления.

Схемы, графики, диаграммы и прочий вспомогательный материал вносятся как рисунки в основной текст, за исключением таблиц. Таблицы, рисунки (графический и другой иллюстративный материал) должны иметь название и соответствующий номер. Номер и название таблицы даются сверху, номер и название рисунка – внизу. На них в тексте работы должны быть ссылки, которые при необходимости сопровождаются краткими пояснениями.

Методические указания по выполнению задания

Содержание доклада или реферата состоит из следующих элементов:

- Введение
- Основная часть
- Заключение
- Список использованных источников

Срок выполнения работы

Темы докладов и рефератов выдаются студентам на этапах проведения начальных занятий курса. Каждое задание защищается во время занятия, отведенного на изучение соответствующей темы.

Доклад или реферат оценивается по пятибалльной системе. Итоговая оценка является результатом оценок:

- за текст;
- за устную защиту работы.

Критерии оценки:

- актуальность темы исследования;
- соответствие содержания работы заданной теме;
- глубина проработки материала;
- манера изложения материала;
- соответствие оформления работы действующим стандартам.

Примерный перечень тем докладов и рефератов

1. Экскурсионное дело в Российской империи и Советском Союзе.
2. Нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности.
3. Экскурсия как вид туристских услуг. Ее функции.
4. Виды экскурсий. Классификация, тематика и содержание экскурсий.
6. Экскурсия как педагогический процесс.
7. Экскурсии тематические.
8. Форма проведения экскурсий.
9. Экскурсия как форма коммуникации.
10. Функциональная структура деятельности экскурсовода.
11. Профессиональная культура экскурсовода.
12. Подготовка технологической карты маршрута.
13. Проектирование экскурсионного тура.
14. Комплектование «Портфель экскурсовода».
15. Техника и особенности экскурсионного рассказа.

5.3. Основные требования к оформлению курсовой работы

Целью написания курсовой работы является глубокое изучение одной из тем спецкурса, которая может быть в последующем взята в качестве темы выпускной квалификационной работы.

Курсовая работа предполагает:

- закрепление и активизацию полученных теоретических знаний;
- приобретение опыта самостоятельной работы с литературой по данной теме;
- умение использовать научные разработки и исследования при изучении избранной темы;
- овладение знаниями об имеющихся проблемах по изучаемой теме;
- получение навыка самостоятельного исследования, научного анализа.

Основные этапы подготовки курсовой работы

2.1. Выбор темы. Студент имеет право выбора темы курсовой работы из предлагаемой тематики, либо в соответствии со своими исследовательскими интересами и предполагаемой темой дипломной работы, либо по последней цифре номера зачетной книжки. Например, студент, имеющий номер зачетной книжки, оканчивающейся цифрой «5», может

выбрать тему под номером 5, или 15, или 25 и т.д. Студент также может произвольно разрабатывать индивидуальную тему, соответствующую содержанию дисциплины.

2.2. Роль руководителя. После утверждения темы курсовой работы руководителем должен быть определен круг вопросов, подлежащих исследованию (примерный круг вопросов по каждой теме изложен в прил.1). Руководитель курсовой работы помогает студенту в разработке плана, консультирует по вопросам подбора литературы и написанию работы. Если в ходе работы над темой возникает необходимость в ее корректировке, допускается вносить в план соответствующие изменения, не выходящие за рамки выбранной темы.

2.3. Подбор литературы, практических материалов по избранной теме. В качестве ориентира целесообразно использовать списки источников, рекомендуемые к практическим и семинарским занятиям, включающие основную, обязательную и дополнительную литературу. Далее необходимо продолжить работу в библиотеке с помощью алфавитного, систематического и предметного каталогов. Также при подборе литературы следует изучить периодическую печать, законодательные и нормативные материалы. В качестве завершающего этапа может служить использование ресурсов сети Интернет.

При подготовке курсовой работы необходимо использовать теоретические издания отечественных и зарубежных ученых, исследующих проблематику социальной работы, учебно-методические и справочные пособия.

Для наглядного отображения исследуемого раздела особо ценным в работе является использование конкретного материала, иллюстрирующего практическую часть работы.

Структура и содержание работы

Курсовая работа должна иметь строго определенную структуру и содержание, соответствующее теме. Для раскрытия содержания работы рекомендуется выделить 3-4 вопроса, предложенные в методических указаниях. В курсовой работе студент должен показать знание теории по выбранной теме, анализ статистического материала, а также сделать основные выводы и предложения.

В структуре работы выделяется содержание, введение, не менее двух и не более трех глав основной части, заключение, список использованной литературы и приложения;

Во введении необходимо указать: актуальность темы работы; проанализировать степень разработанности проблемы; поставить цель исследования и не менее 4-х задач; выделить предмет и объект исследования; охарактеризовать структуру работы. Объем введения не менее 2 и не более 3 страниц.

Основной раздел должен состоять из двух частей: теоретической и аналитической. В теоретической даются основные понятия, характеристики изучаемого вопроса, исторический подход к изучаемому объекту. Аналитическая часть должна содержать основные направления и особенности развития проблемы в современных условиях, включая анализ статей периодической печати, изменения в законодательной базе в отечественных условиях, сравнительный анализ опыта зарубежных стран. Объем глав работы не менее 9 страниц каждая. Главы должны быть примерно одинаковы по размеру. Главы рекомендовано разбивать на параграфы (например, 1.2, 1.3 и т.д.), при этом размер каждого параграфа не менее 2 страниц текста). Количество параграфов в главах, должно быть сопоставимо.

В заключении приводятся выводы из работы и обозначаются актуальные проблемы, оставшиеся за пределами исследования.

Правила оформления курсовой работы

Общие требования

Рекомендуемый объем курсовой работы в целом – 30-35 страниц компьютерного текста. Приложения к работе выносятся за пределы этого объема.

Курсовая работа выполняется на листах формата А4 с размерами полей: сверху, снизу – 20 мм, справа – 15 мм, слева 30 мм. Шрифт Times New Roman, 14 пт, через полтора интервала, абзацный отступ – 1,25.

По всему тексту работы не допускается режим автоматических переносов.

Запрещается висячая строка (конечная строка абзаца, расположенная в начале или конце страницы), если ее объем составляет менее 0,5 страницы.

Нумерация страниц курсовой работы выполняется арабскими цифрами по центру в нижней части листа без точки.

Номера страниц не проставляются: на титульном листе, задания, листе плана-графика, листе содержания.

Наименования структурных элементов работы «СОДЕРЖАНИЕ», «ВВЕДЕНИЕ», «ЗАКЛЮЧЕНИЕ», «БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК», «ПРИЛОЖЕНИЯ» оформляются заглавными буквами, располагаются в середине строки без точки. Дальнейший текст располагается через 1 полуторный интервал.

Образец оформления содержания:

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
ГЛАВА I ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ СИСТЕМЫ ПРОДВИЖЕНИЯ УСЛУГ.....	6
1.1 Основные подходы к определению термина «продвижение».....	6
1.2 Планирование процесса продвижения услуг.....	9
1.3 Методы и показатели оценки эффективности системы.....	14

Оформление титульного листа и основного текста

Содержание включает введение, наименование всех глав и параграфов, заключение, библиографический список и приложения без указания номеров страниц.

Каждую главу курсовой работы следует начинать с новой страницы.

В заголовках не допускаются:

- а) сокращенное написание наименований;
- б) переносы слов;
- в) подчеркивание;
- г) точка в конце.

Название главы не должно повторять название темы, а название параграфов – название глав (расположение названия глав - «по центру», параграфов – «по ширине» с абзацным отступом - 1,25).

Расстояние между названием главы, заголовком параграфа и последующим текстом должно быть равно одному полуторному интервалу. Главы курсовой работы должны иметь порядковую нумерацию, единую в пределах всей работы и обозначаться римскими цифрами без точки. Параграфы нумеруются в пределах каждой главы и обозначаются арабскими цифрами (1.1, 1.2).

Оформление рисунков и таблиц

Все графические материалы (схемы, графики, диаграммы, фотографии) именуется рисунками. Рисунки должны размещаться сразу после ссылки на них в тексте или на следующей странице и таким образом, чтобы их можно было рассматривать без поворота работы или с поворотом по часовой стрелке.

Расстояние между таблицами, рисунками и текстом по всему тексту через один 1,5 интервал (1 интервал перед таблицей, рисунком и 1 после).

Рисунки могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все рисунки должны быть даны сноски в тексте, содержащие порядковые номера, под которыми они помещены.

В том месте, где речь идет о теме, связанной с рисунком, и где нужна отсылка к ней, помещают сноску либо в виде оборота типа: «... как это показано на рисунке 3» или «... как это видно из рисунка 3».

Рисунки нумеруются последовательно арабскими цифрами сквозной нумерацией на протяжении всей работы.

Слово «Рисунок», его номер и наименование располагаются «по центру» строки (Рисунок 1 – Название рисунка).

Таблица должна располагаться непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. Все таблицы нумеруются сквозной нумерацией по всему тексту работы. (Слово «Таблица 1» пишется курсивом и располагается по правому краю, далее через интервал «по центру» указывается Название таблицы).

Для заполнения таблицы используется шрифт Times New Roman, 12 пт (в случае необходимости допускается 10 пт), через одинарный межстрочный интервал.

При переносе таблицы на следующую страницу пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы (например: *Продолжение таблицы 1*).

Сноски и ссылки

При оформлении выпускной квалификационной работы следует использовать подстрочные сноски, вынесенные из текста вниз полосы документа.

Форматирование подстроченных сносок:

шрифт – Times New Roman;

размер шрифта – 10;

выравнивание – по ширине;

междустрочный интервал – одинарный;

Пример прямого цитирования:

Как считает Гарри Бродмен, «по-видимому, в России еще сохраняется значительный потенциал для злоупотребления рыночными рычагами»¹.

¹ Бродмен, Г. Конкуренция и вхождение российских промышленных предприятий на рынок / Г. Бродмен // Инвестиционный климат и экономическая стратегия России: сборник. – М.: ВШЭ, 2000. – С. 199.

Пример косвенного цитирования:

Как следует из Федерального закона Российской Федерации «Об образовании», право на образовательную деятельность учебное заведение приобретает после выдачи ему государственной лицензии².

² Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ред. от 03.08.2018) «Об образовании в Российской Федерации» // Собрание законодательства РФ. – 2012. – № 53 (ч. 1). – Ст. 7598.

При нумерации подстрочных библиографических сносок необходимо применять единообразный порядок для всей выпускной квалификационной работы: **сквозную нумерацию в пределах всего текста работы.**

Повторную сноску на один и тот же документ (группу документов) или его часть приводят в сокращенной форме при условии, что все необходимые для идентификации и поиска этого документа библиографические сведения указаны в первичной сноске на него.

При последовательном расположении первичной и повторной сносок текст повторной сноски заменяют словами «Там же».

Первичная:

¹ Коваленко, Б.В. Политическая конфликтология / Б.В. Коваленко, А.И. Пирогов, О.А. Рыжов. – М., 2012. – с. 178.

Повторная:

² Там же.

Составление и оформление библиографического списка

Сведения об источниках, использованных при выполнении курсовой работы, приводятся в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание».

Библиографическое описание – это совокупность сведений о документе, приведенных по определенным правилам и предназначенных для его идентификации и общей характеристики.

Библиографическое описание в списке литературы располагается строго по алфавиту фамилий авторов или заглавий работ (если автор не указан) на русском языке. Список использованных источников составляется и пополняется в ходе написания курсовой работы. Рекомендуемое количество источников для выпускной квалификационной работы – от 30 наименований.

Пример оформления библиографического списка

1 Российская Федерация. Государственная Дума. Гражданский кодекс Российской Федерации [Текст] Части первая, вторая и третья по составлению на 1 февр. 2011 г.: офиц. текст / М-во юстиции Российской Федерации. – М.: Юрайт, 2011. – 480 с.

2 Об основах туристской деятельности в Российской Федерации [Текст]: федер. закон от 5 февраля 2007 г. №12-ФЗ // Собрание законодательства Российской Федерации. – 2011. – №30, ч. II. – Ст. 3127.

3 Бровкина, З.М. Маркетинг, гостеприимство, туризм / З.М. Бровкина. – М.: Феникс, 2016.

4 Бурцева, Т.И. Бюджет интегрированных систем маркетинговых коммуникаций / Т.И. Бурцева // Маркетинг. – 2017. – №3.

5 Классификация приемов партизанского маркетинга [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.adme.ru>

Оформление приложений

Приложения должны располагаться в порядке упоминания их в тексте. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием сверху по правому краю страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ». Приложение должно

иметь заголовок, который располагается «по центру» с прописной буквой отдельной строкой.

Приложения обозначают арабскими цифрами (ПРИЛОЖЕНИЕ 1).

Защита курсовой работы

Срок сдачи работы – в соответствии с графиком выполнения курсовых работ. Завершенная курсовая работа сдается к указанному сроку на рецензирование. Критериями оценки курсовой работы являются:

- степень разработки темы;
- полнота охвата учебной и научной литературы по теме работы;
- творческий подход к написанию курсовой работы;
- правильность и научная обоснованность выводов;
- стиль изложения.

При проверке курсовой работы преподавателем учитываются следующие положительные моменты:

- научная достоверность
- насыщенность конкретным содержанием
- богатый фактический материал, приведенный в систему
- аргументированные выводы
- безукоризненная орфографическая, пунктуационная и стилистическая грамотность
- правильное оформление.

К недостаткам, влияющим на качество выполненной работы, и оценку соответственно, относятся:

- схематизм, бездоказательность выдвинутых положений
- дословное переписывание целых страниц из учебников или специальных работ
- механическое, неосмысленное соединение высказываний различных ученых или выписок из разных работ
- грамматические и стилистические ошибки.

После проверки курсовой работы руководитель пишет рецензию, подписывает титульный лист и принимает решение о допуске к защите. На защиту допускаются студенты, на титульном листе работ которых стоит отметка преподавателя о допуске к защите. Для защиты студент готовит краткое сообщение по курсовой работе: характеризует цели и задачи, предмет и методы исследования, выдвинутую гипотезу, полученные результаты и выводы, обосновывает их, а также оценивает их теоретическую и практическую значимость. Затем зачитывается отзыв руководителя, заслушиваются ответы автора курсовой работы на замечания, сделанные в отзыве, после чего студенту задают вопросы. Вопросы по содержанию курсовой работы могут быть заданы как руководителем, так и всеми студентами, присутствующими на защите. При выполнении и защите курсовой работы рекомендуется использование метода конкретных ситуаций,

прилагаемого к настоящим методическим рекомендациям.

Оценка курсовой работы учитывает не только её содержание и оформление, но и результаты защиты. В зависимости от степени владения исследуемой проблемой, выставляется оценка руководителя, которая отражается в ведомости и в зачетной книжке. В случае конфликтной ситуации защита курсовой работы принимается комиссией, состоящей из преподавателей кафедры «УИТ» утвержденной заведующим кафедрой.

6. Библиографический список

1. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для академического бакалавриата / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 262 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-06902-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт

2. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для академического бакалавриата / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 127 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-11353-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

<http://rgups.ru/>. Ресурс ЭИОС РГУПС

<http://www.iprbookshop.ru/>. Электронно-библиотечная система "IPRBooks"

<https://www.biblio-online.ru/>. Электронно-библиотечная система "Юрайт"

<http://www.umczdt.ru/>. Электронная библиотека "УМЦ ЖДТ"

<http://jirbis2.rgups.ru/jirbis2/>. Электронно-библиотечная система РГУПС

<https://rgups.public.ru/>. Электронная библиотека "public.ru"

Учебное издание
Ежак Евгения Владимировна
Петкова Светлана Михайловна

Учебно –методическое пособие для обучающихся по освоению
дисциплины «Технологии организации экскурсионных услуг»

направления подготовки 43.03.02 «Туризм»

Редактор
Корректор

Подписано в печать Формат 60x84/16.
Бумага газетная. Ризография. Усл. печ. л.
Уч.-изд. л. Тираж экз. Изд. № 318. Заказ №

Ростовский государственный университет путей сообщения.
Ризография РГУПС.

Адрес университета: 344038, г. Ростов н/Д, пл. Ростовского
Стрелкового Полка Народного Ополчения, 2.