

Министерство науки и высшего образования Республики Казахстан
НАО «Атырауский университет им.Х.Досмухамедова»
Кафедра География, туризм и водные ресурсы

ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
образовательная программа 6В11101 –ТУРИЗМ И СЕРВИС

Атырау, 2023

Министерство науки и высшего образования Республики Казахстан
НАО «Атырауский университет им.Х.Досмухамедова»



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по АВ

А.Е. Чукуров
» 01 2023г.

ПРОГРАММА ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ
для обучающихся образовательной программы 6В11101-Туризм и сервис

Программа разработана на основании Правил проведения итоговой аттестации обучающихся
от _____

Составители: ст. преподаватель Таскалиева Г.Б.
ст. преподаватель Исагалиева Э.Т.

Рекомендована на заседании кафедры География, туризм и водные ресурсы
Протокол №5 от «18» января 2023 г.

Заведующий кафедрой _____ Мустафина А.Ж.

Одобрена учебно-методическим советом факультета Естественных и сельскохозяйственных
наук

« _____ » _____ 2023г. Протокол № _____

Председатель УМС _____ Калиманова Д.Ж.

СОГЛАСОВАНО

Декан факультета _____ Кабиев Е.С. « _____ » _____ 2023г.

Руководитель ООПАКиРОП _____ Сулейменова Ж.У. « 30 » 01 2023г.

Одобрена учебно-методическим советом университета
« 30 » 01 2023г. Протокол № 3

1. Цели и задачи итоговой аттестации

Целью итоговой аттестации является комплексная оценка полученных результатов, проверка знаний, деловых и профессиональных навыков в сфере туризма, организации путешествий.

Задачи итоговой аттестации составляют основу подготовки бакалавров в области туризма и организации путешествий - определить уровень усвоения учебного материала, включающего содержание предметов, предусмотренных в образовательной программе обучающихся.

2. Компетенции, выносимые на итоговую аттестацию

В ходе ИА обучающийся должен продемонстрировать сформированность следующих компетенций.

2.1. Универсальная (базовая компетенция) (УК):

Универсальная (базовая компетенция) – способность специалиста решать совокупность профессиональных задач на основе универсальных, интеллектуальных, коммуникативных, эмоциональных и волевых качеств (знаний, умений и навыков, свойств и способностей).

– доказательно использует языковой материал с достаточными для данного уровня аргументированными языковыми средствами, своевременно и самостоятельно исправляет допускаемые ошибки при 75% безошибочных высказываний (УК-1);

– осуществлять правильный выбор и использование языковых и речевых средств для решения тех или иных задач общения и познания на основе знания достаточного объема лексики, системы грамматического знания, прагматических средств выражения интенций (УК-2);

– использовать информацию как инструмент воздействия на собеседника в ситуациях познания и общения в соответствии с сертификационными требованиями (УК-3);

– осуществлять проектную деятельность по специальности с применением современных информационно-коммуникационных технологий(УК-4);

–Способен *объяснить и интерпретировать* предметное знание (понятия, идеи, теории) во всех областях наук, формирующих учебные дисциплины модуля, *объяснять* природу ситуаций в различных сферах социальной коммуникации на основе содержания теорий и идей научных сфер изучаемых дисциплин(УК-5);

–Способен *разрабатывать* программы решения конфликтных ситуаций в обществе, в том числе в профессиональном социуме, *осуществлять* исследовательскую проектную деятельность в разных сферах коммуникации, генерировать общественно ценное знание, презентовать его, *корректно выразить и аргументированно отстаивать* собственное мнение по вопросам, имеющим социальную значимость(УК-6);

2.2. Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

Общепрофессиональная компетенция – способность специалиста решать совокупность профессиональных задач на основе интегрированных знаний, умений и опыта, а также личностных качеств, позволяющих эффективно осуществлять профессиональную деятельность.

- способен планировать и осуществлять свое профессиональное и личностное развитие, работать в коллективе, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами, планировать дальнейшую деятельность в профессиональной сфере (ОПК-1);

- способен анализировать профессиональные стандарты гостинично-ресторанного хозяйства, контролировать качество и безопасность туристских продуктов и услуг, описывать современное состояние туристского бизнеса (ОПК-2);

- способен применять на практике нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность туристских предприятий, обеспечивающие техническую и коммерческую, а

также информационную безопасность деятельности предприятий туристской индустрии (ОПК-3);

- знает требования нормативных и законодательных документов по вопросам организации туризма, основные положения Закона «О туристской деятельности Республики Казахстан» (ОПК-4);

- способен планировать, контролировать и управлять профессиональной деятельностью в условиях современных требований к содержанию и организации туризма (ОПК-5);

- способен определить профессиональные планы и демонстрировать готовность к профессиональному саморазвитию и самореализации (ОПК-6);

- умеет рассматривать вопросы поведения организации, а также ее руководителей и сотрудников, корпоративно-этические отношения между ними (ОПК-7);

- способен применять свои мысли и знания на практике и работать самостоятельно (ОПК-8);

2.3. Профессиональные компетенции (ПК):

Профессиональная компетенция – способность специалиста решать совокупность профессиональных задач в избранной сфере деятельности на основе конкретных знаний, умений, навыков.

- способен находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в сфере туристской деятельности (ПК-1);

- знает правила проведения экскурсии и основные способы и методы их создания. умеет выбирать объекты для экскурсий, формировать экскурсионный маршрут, создавать методическую документацию (технологическую карту, контрольный и индивидуальный текст экскурсии) (ПК-2);

- описывает объекты туристской инфраструктуры страны, туристической инфраструктуры родного региона (ПК-3);

- различает виды средств размещения туристов: коллективные и индивидуальные средства размещения, называет их основные отличия. Описывает деятельность международных гостиничных сетей (ПК-4);

- называет виды объектов питания туристов, их основные отличия. Описывает деятельность международных сетей ресторанов (ПК-5);

- различает современное состояние развития транспортной инфраструктуры, виды, нормативно-правовую базу туристских перевозок, требования к авиационным, железнодорожным, автобусным и морским перевозкам туристов (ПК-6);

- знает обязанности и права туристов во время туристической поездки, знает перечень запрещенных к провозу предметов, их размеры (ПК-7);

- описывает услуги предприятий индустрии развлечений, увеселительных заведений, музейной инфраструктуры и выставок, парков, театров, клубов, санаториев (ПК-8);

3. Объем, структура и содержание итоговой аттестации

Итоговая аттестация в университет проводится в форме защиты дипломной работы (проекта) или сдачи комплексного экзамена. Итоговая аттестация составляет не менее 8 академических кредитов. Продолжительность ИА составляет 6 недель.

Итоговая аттестация по образовательной программе включает:

- подготовку и защиту дипломной работы (проекта);

- подготовку к сдаче и сдачу комплексного экзамена.

3.1 Комплексный экзамен

Целью комплексного экзамена является выявление уровня профессиональной подготовки выпускника и его способностей к решению практических задач в области его профессиональной деятельности.

Комплексный экзамен проводится в устном формате. Перед комплексным экзаменом проводится консультирование обучающихся по вопросам, выносимым на итоговую аттестацию.

Комплексный экзамен проводится в виде экзамена по билетам, на открытом заседании аттестационной комиссии. При проведении экзамена по билетам экзаменуемому предоставляется 1 час для подготовки ответа. На вопросы экзаменационного билета обучающийся отвечает публично. Члены АК вправе задавать дополнительные вопросы с целью выявления глубины знаний обучающегося по рассматриваемым темам. Продолжительность устного ответа на вопросы экзаменационного билета не должна превышать 30 минут. В процессе подготовки к ответу экзаменуемому разрешается пользоваться данной программой ИА и литературой, перечень которой указывается в пункте 3.3. данной программы.

3.2 Перечень дисциплин с вопросами, выносимые на комплексный экзамен

ГЕОГРАФИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА ПРЕДИСЛОВИЕ

Цель дисциплины: сформировать представление о неравномерности и территориальных (региональных, страновых) особенностях развития международного туризма.

Задачи:

- характеризуются туристско-рекреационные ресурсы. Представляя результат развития природы (природно-рекреационные ресурсы) или общества (культурно-исторические рекреационные ресурсы), они лежат в основе формирования специфических видов туристской деятельности и определяют туристскую специализацию районов отдыха;
- рассматривается размещение основных видов туризма, их организационно-технологические особенности;
- изучаются исторические и социально-экономические предпосылки развития международного туризма, территориальная организация его материальной базы и туристской политики в разных регионах и странах мира;
- рассматриваются основные направления туристских потоков, географическое распределение доходов и расходов в международном туризме; определяется значение туризма в экономике отдельных стран, регионов, мира в целом;
- характеризуются ведущие туристские страны, крупнейшие туристско-рекреационные районы и туристские центры мира.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение

С середины XX столетия туризм представляет собой активно развивающийся сектор мировой экономики. Это явление характеризуется как общими, характерными для большинства стран тенденциями, так и специфическими чертами, что позволяет говорить о пространственных (географических) особенностях развития туристской деятельности. География международного туризма призвана комплексно рассмотреть сложившиеся в

мировой экономике районы отдыха и туризма, выявить закономерности и региональные особенности их формирования и развития.

СОВРЕМЕННАЯ ТЕРМИНОЛОГИЯ И ПОНЯТИИНЫЙ АППАРАТ МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА

Международный туризм: определение, основные понятия и терминология.

Определение туризма как сложного пространственного и социально-экономического явления. Понятие о путешествующих лицах и временном посетителе. Классификация международного туризма. Национальный, въездной и выездной туризм. Международный туристский рынок как сфера товарно-денежных отношений. Особенности международного туризма. Страны, являющиеся поставщиками туристов (генераторы) и страны, принимающие туристов (туристские центры).

Факторы развития международного туризма.

Классификация факторов развития международного туризма. Статичные и динамичные факторы. Особая роль природно-географических факторов. Социально-экономические (досуг, материальное благосостояние населения, социально-профессиональная структура общества и т.п.), материально-технические (уровень развития инфраструктуры стран мира, интеграционные процессы в развитии индустрии туризма и т.п.), политические (развитие и расширение экономических, общественных, политических связей регионов и государств, политическая стабильность), религиозные факторы.

СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МЕЖДУНАРОДНОГО ТУРИЗМА

Статистика международного туризма.

Статистика международного туризма, история ее развития. Статистика туристских потоков, статистика туристских доходов и расходов - два основных раздела статистики туризма. Основные показатели туристской активности. Методы статистического учета в туризме. Основные направления совершенствования статистики международного туризма. Международные туристские организации и их роль в развитии туризма.

География туристских потоков.

Туристские потоки как реализованный туристский спрос в натуральном географическом выражении. Характеристика наиболее массовых туристских потоков. Мировой рынок международного туризма. Анализ рынков международного туризма Европы, Америки, стран Азиатско-Тихоокеанского региона, Среднего Востока, Южной Азии, Африки.

Современные тенденции развития международного туризма.

Тенденции современного туристского спроса, учитывающие влияние факторов развития туризма. Анализ уровня и перспективы развития туризма некоторых субрегионов Европы, Америки, Азиатско-Тихоокеанского региона, Среднего Востока, Южной Азии, Африки.

ТУРИСТСКИЕ РЕГИОНЫ МИРА

Туристское страноведение. Европа.

Рекреационно-географическое положение стран Европы по субрегионам. Природные рекреационные ресурсы. Культурно-исторические рекреационные ресурсы. Социально-экономические предпосылки развития туризма. Туристские центры и курорты. Особенности истории развития и организации туризма. Туристские потоки и экономика туризма (подробно на примере некоторых стран).

Туристское страноведение. Америка.

Рекреационно-географическое положение стран Америки по субрегионам. Природные рекреационные ресурсы. Культурно-исторические рекреационные ресурсы. Социально-экономические предпосылки развития туризма. Туристские центры и курорты. Особенности истории развития и организации туризма. Туристские потоки и экономика туризма (подробно на примере некоторых стран).

Туристское страноведение. Азиатско-Тихоокеанский регион.

Рекреационно-географическое положение стран Азиатско-Тихоокеанского региона по субрегионам. Природные рекреационные ресурсы. Культурно- исторические рекреационные ресурсы. Социально-экономические предпосылки развития туризма. Туристские центры и курорты. Особенности истории развития и организации туризма. Туристские потоки и экономика туризма (подробно на примере некоторых стран).

Туристское страноведение. Средний Восток.

Рекреационно-географическое положение стран Среднего Востока по субрегионам. Природные рекреационные ресурсы. Культурно-исторические рекреационные ресурсы. Социально-экономические предпосылки развития туризма. Туристские центры и курорты. Особенности истории развития и организации туризма. Туристские потоки и экономика туризма (подробно на примере некоторых стран).

Туристское страноведение. Южная Азия.

Рекреационно-географическое положение стран Южной Азии по субрегионам. Природные рекреационные ресурсы. Культурно-исторические рекреационные ресурсы. Социально-экономические предпосылки развития туризма. Туристские центры и курорты. Особенности истории развития и организации туризма. Туристские потоки и экономика туризма (подробно на примере некоторых стран).

Туристское страноведение. Африка.

Рекреационно-географическое положение стран Африки по субрегионам. Природные рекреационные ресурсы. Культурно-исторические рекреационные ресурсы. Социально-экономические предпосылки развития туризма. Туристские центры и курорты. Особенности истории развития и организации туризма. Туристские потоки и экономика туризма (подробно на примере некоторых стран).

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная:

1. Гаврильчак И.Н. Основные принципы организации и развития международного туризма. СПб., 2011.
2. Александрова А.Ю. Международный туризм: учебник. М.: Аспект Пресс, 2011. - 470 с.
3. Бессараб Д.А. География международного туризма: в 2 ч. Ч.1. Туристическое страноведение: пособие. Минск. ТетраСистемс, 2011.- 144с.
4. Бессараб Д.А. География международного туризма: в 2 ч. Ч.2. География видов туризма: пособие, Минск: ТетраСистемс, 2011.- 224с.
5. Ердавлетов С.Р., Алиева Ж.Н. География международного туризма. - Алматы, 2013.
6. Ананьев М.А. Международный туризм. М: Международные отношения, 2008.

Дополнительная:

1. Квартальнов В.А. Туризм: Учебник. М.: 2012.
2. Балабанов И.Т., Балабанов А. И. Экономика туризма: Учеб.пособие. М.:2012.
3. Окладникова Е.А. Международный туризм. География туристских ресурсов мира. СПб.:2011.-382 с.
4. Ушаков Д.С. Технологии выездного туризма: Учебное пособие.- 3-е изд. - Ростов-на-Дону: МарТ, 2010.- 447с.
5. Рубаник А.Н. Технологии въездного туризма: Учебное пособие.- 2-е изд. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2010.- 378с.
6. Штефан Л.В., География международного туризма: в 2ч: пособие для студентов. Ч.2: География видов туризма, Минск: ТетраСистемс,2011 г.

7. Имангулова Т.В., Романенко А.Ю. Туристско-рекреационные ресурсы и разработка туристских маршрутов. Алматы, 2013.
8. Круис Е., Риффенбург Б. Соборы мира. -- М., 1997 (Атлас чудес света)
9. Максаковский В.П. Географическая картина мира. - Ярославль, 1998

ЭКСКУРСОВЕДЕНИЕ ПРЕДИСЛОВИЕ

Курс «Экскурсоведение» является одной из главных туристских дисциплин в типовом учебном плане подготовки бакалавров туризма в высших учебных заведениях.

Дисциплина направлена на то, чтобы помочь студентам узнать и изучить проблемы, связанные с содержанием и организацией экскурсионного обслуживания туристов и местного населения, сущностью и особенностями экскурсии, как педагогического познавательного-воспитательного процесса. Она знакомит учащихся с историей возникновения и развития экскурсионного дела в Казахстане, функциями и признаками экскурсии, с ее неразрывно связанными сторонами - рассказом и показом. В ней приводится классификация экскурсий и подробно анализируется их широкая тематика.

В курсе излагается поэтапный порядок подготовки новой экскурсии от определения ее целей и задач до приема (сдачи) и утверждения.

Создать хорошую экскурсию, обеспечить ее необходимой документацией - это только часть экскурсионной работы. Нужно добиться и верного, методически правильного и безопасного ее проведения. Поэтому в дисциплине дается представление об экскурсионном процессе в целом, методических приемах и основных видах показа экскурсионных объектов, о рассказе, его особенностях и формах, о технике проведения экскурсии и использования наглядных пособий, о вопросах коммуникативного контакта экскурсоводов с группой.

Известно, что одна и та же по теме экскурсия должна будет требовать неодинаковых методов подачи материала, в зависимости от аудитории. В курсе уделено внимание дифференцированному подходу к методике проведения экскурсии, в зависимости от состава экскурсантов, подробно рассмотрена технология работы со школьниками.

Руководить процессом познания предметов и явлений окружающего мира на экскурсии должен квалифицированный специалист, владеющий экскурсоводческим мастерством. В экскурсии, которая, по сути, представляет собой творческий акт публичного общения, одинаково важно не только то, что произносит экскурсовод, но и как он преподносит материал. Его мастерство находит выражение в уровне исполнения тех методических рекомендаций, которые обеспечивают высокое качество преподнесения экскурсионного материала. Опыт показывает и доказывает: информация доступна слушателю и в других источниках. Экскурсия же дает единственную в своем роде возможность личного наблюдения и личностной оценки идеи, смысла объекта и «сквозь» отношение к нему ведущего - подсознательной перепроверки собственных жизненных представлений и позиций. Экскурсовод общается со своей аудиторией непосредственно и имеет возможность корректировать свои

действия, учитывая ее реакцию. Это умение - чрезвычайно важный показатель мастерства экскурсовода, в котором экскурсанты хотят видеть компетентную личность, специалиста, знатока. Поэтому в дисциплине рассматриваются составляющие мастерства экскурсовода, пути их повышения, в том числе посредством работы в методических секциях.

Применение на лекциях и практических занятиях по дисциплине различных технологий и методов способствует повышению интереса учащихся к предмету. Необходимо создавать условия для обмена информацией между студентами, придерживаться правильного научного направления относительно исследуемой темы, использовать интерактивные методы, развивающие творческие способности, мультимедийные приспособления, электронные учебники, материалы всемирной сети.

Цель преподавания дисциплины - дать студентам теоретические знания об экскурсионном методе познания, сформировать навыки подготовки экскурсий и технологий их проведения, научить применять эти навыки в своей будущей работе.

Задачи изучения дисциплины:

- ознакомить студентов с методикой подготовки и проведения различных экскурсий;
- ознакомить студентов с методами организации экскурсионной работы;
- привить студентам знания по технике проведения экскурсии;

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Введение

Цели и задачи курса «Экскурсоведение». Понятийный аппарат по предмету. Нормативные документы, регламентирующие работу экскурсовода. Значение и место экскурсий в организации въездного и внутреннего туризма. Основная и дополнительная литература изучаемого курса, аудио и видеоматериалы, иные источники информации и методика работы с ними.

**ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ
СТРУКТУРА И КЛАССИФИКАЦИЯ ЭКСКУРСИЙ**

Признаки и функции экскурсии. Признаки экскурсии как главные характеристики, раскрывающие сущность экскурсии. Функции экскурсии в воспитании и образовании экскурсантов.

Структура экскурсии. Вступление к экскурсии, его структура: организационная и информационная части. Основная часть экскурсии: подтемы и составляющие их вопросы. Заключение в экскурсии, его содержание.

Классификация экскурсии. Основные принципы классификации. По содержанию: обзорные (многоплановые), тематические. По составу и количеству участников. По месту проведения. По способу передвижения. По форме проведения. Деление тематических экскурсий на исторические, природоведческие, литературные, архитектурные, производственно-экономические, религиозные. Определение градаций внутри тематических экскурсий, их характеристика. Развитие тематики экскурсий, ее зависимость от экскурсионных возможностей края, от наличия и характера экскурсионных объектов, спроса потребителей экскурсионных услуг.

Показ на экскурсии. Показ на экскурсии как процесс реализации принципа наглядности. Задачи показа. Условия для показа. Виды показа. Особенности показа на экскурсии, его активность, логическая последовательность, главенствующее значение, сюжетность, парадоксальность. Взаимообусловленность, соотношение и особенности показа и рассказа в экскурсии

Рассказ на экскурсии Основные требования к рассказу и его задачи. Трансформация устной речи (рассказа) в зрительные образы. Особенности рассказа на экскурсии: зависимость от показа, подчиненность показу. использование в рассказе зрительных доказательств, адресность и конкретность рассказа, его утверждающий характер. Речь экскурсовода, ее темп и характер. Использование образных средств языка. Приемы усиления выразительности речи. Культура речи экскурсовода.

ЭКСКУРСИОННАЯ МЕТОДИКА

Методика подготовки экскурсии.

Основные этапы подготовки экскурсии, их последовательность и взаимосвязь. Организация предварительной и непосредственной работы над экскурсией.

Определение цели, темы и подтем экскурсии. Изучение и накопление материала по теме экскурсии: литературных, архивных, статистических, музейных источников, свидетельств очевидцев событий, компьютерных энциклопедий, мультимедийных баз, консультаций специалистов.

Отбор экскурсионных объектов, их классификация. Изучение экскурсионных объектов, составление карточек экскурсионных объектов.

Составление маршрута экскурсии. Объезд (обход) маршрута. Определение трассы движения, выбор мест экскурсионного показа. Хронометраж маршрута. Выбор мест экскурсионного показа и стоянок для автотранспорта. Создание схемы экскурсионного маршрута.

Комплектование портфеля экскурсовода: подготовка дополнительных иллюстративных, аудио и видео материалов по теме экскурсии.

Составление технологической карты экскурсии. Структура и оформление технологической карты - основного методического документа экскурсии.

Составление текста экскурсии. Требования, предъявляемые контрольному и индивидуальному текстам экскурсии. Соотношение общего и локального материала. Раскрытие темы экскурсии через подтемы и экскурсионные объекты. Логическая взаимосвязь подтем экскурсии.

Заключение на текст и технологическую карту экскурсии.

Прием и утверждение экскурсии.

Методика проведения экскурсии. Цель и задачи методики проведения экскурсии. Дидактические принципы в экскурсионной методике.

Основные методические приемы экскурсионного показа. Предварительный осмотр, его характеристика. Виды экскурсионного анализа: архитектурный, исторический, природоведческий, производственно-экономический. Понятие о приемах локализации событий, зрительного сравнения, показа мемориальной доски и др.

Методические приемы рассказа на экскурсии: характеристики, описания, объяснения, комментирования, репортажа, экскурсионной справки. Литературный монтаж в экскурсии. Применение приема цитирования, его объем, уместность.

Методические приемы, активизирующие познавательную деятельность экскурсантов: беседа, задание, элементы исследования. Подведение экскурсантов к самостоятельным выводам и обобщениям.

Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Значение дифференцированного обслуживания. Виды группировки экскурсантов. Особенности проведения экскурсий для различных групп, участвующих в обычных экскурсиях, учебных, для отдыхающих на турбазах, санаториях, домах отдыха. Экскурсии для детей, туристов, специалистов определенной отрасли знаний.

КАЧЕСТВО ЭКСКУРСИОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Требования ГОСТа 28681.1.-95 РК «Туристско-экскурсионное обслуживание». Проектирование услуги «Экскурсия». Технологические документы, являющиеся результатом проектирования услуги «Экскурсия».

Техника проведения экскурсии. Понятие техники проведения экскурсии, ее цель и задачи. Требования, предъявляемые к технике проведения экскурсии. Знакомство экскурсовода с группой, организационные указания. Место экскурсовода при проведении вступления основной части и заключения. Работа с микрофоном. Выход экскурсантов из автобуса. Расстановка группы у объекта. Передвижение экскурсантов, темп движения. Соблюдение времени в экскурсии. Ответы на вопросы. Использование экскурсоводом жестов иллюстративных, указательных, реконструирующих, символов при показе экскурсионных объектов. Соблюдение ритуалов на экскурсии. Техника безопасности на экскурсионных маршрутах.

Профессиональное мастерство экскурсовода. Права и должностные обязанности экскурсовода. Требования, предъявляемые к личности экскурсовода. Знания и умения экскурсовода по профессии. Пути повышения мастерства экскурсовода. Контроль над работой экскурсоводов. Экскурсовод как руководитель и воспитатель. Этикет экскурсовода.

Использование знаний различных дисциплин при подготовке и проведении экскурсии. Психологические аспекты экскурсии. Использование элементов психологии в

экскурсионной деятельности. Особенности организации внимания аудитории. Кризисы внимания, их учет при проведении экскурсий. Особенности работы с различным контингентом экскурсантов.

Экскурсия как педагогический процесс. Экскурсия как процесс познания. Ощущение восприятия на экскурсии. Представление на экскурсии, его роль. Единичные и общие, конкретные и абстрактные представления. Идеино- воспитательные и познавательные функции экскурсии.

Организация методической работы в экскурсионном деле. Структура методической работы экскурсионного учреждения: методический отдел, методический кабинет, методический совет, методические секции экскурсоводов, творческие группы, группы экскурсоводов по работе с различными категориями населения. Работа экскурсовода в методической секции. Индивидуальный (личный) план экскурсовода.

ОСОБЕННОСТИ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСКУРСИЙ ПО РАЗЛИЧНЫМ ТЕМАМ

Особенности проведения экскурсий на архитектурно- градостроительные темы. Основные понятия и терминология архитектурных объектов и их использование в экскурсиях. Классификация архитектурно- градостроительных экскурсий. Раскрытие связи архитектуры с историческими эпохами, уровнем социально-экономического развития общества. Особенности показа и рассказа. Методические приемы проведения указанных экскурсий. Роль архитектурных и искусствоведческих экскурсий в эстетическом воспитании, формировании нравственных идеалов. экскурсий.

Особенности проведения природоведческих экскурсий. Классификация природоведческих экскурсий. Формирование материалистического мировоззрения, патриотизма, воспитание бережного отношения к природе у экскурсантов. Пропаганда охраны природы и окружающей среды. Характеристика природных объектов. Специфика показа, наблюдения и анализа экскурсионных объектов природы в их естественной среде. Содержание природоведческих экскурсий, особенности показа и рассказа.

Особенности проведения экскурсий на исторические и литературные темы. Цели и задачи исторических и литературных экскурсий, их классификация. Особенности показа и рассказа, особые приемы проведения исторических и литературных экскурсий. Место музейной экспозиции в исторических и литературных экскурсиях.

Особенности проведения этнографических экскурсий. Цели и задачи этнографических экскурсий. Особенности показа и рассказа, особые приемы проведения экскурсий. Объекты этнографических экскурсий. Подбор традиционного материала к экскурсиям. Обычаи и традиции народов Казахстана.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

Основная литература:

- 1 Емельянов Б.В. Экскурсоведение. - М.: Советский спорт, 2010.- 214 с. 2 Лютерович О.Г., Ягофаров Г.Ф... Экскурсионная деятельность в РК. Алматы: Изд «Service press», 2013.- 281
 - 3 Курило Л.В., Е.В. Смирнова Основы экскурсионной деятельности. - М.: Советский спорт 2012. - 206 с.
 - 4 И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства - М.: ИНФА - М, 2011
 - 5 Матюхина Ю. А., Мигунова Е.Ю. Экскурсионная деятельность - М.: Альфа - 2011-202 с.
- #### **Нормативная литература:**
1. ГОСТ №28681 1-95 Туристско-экскурсионные услуги. - Алматы, 2013
 2. Профессиональные стандарты туристской отрасли РК. - Астана, 2012
 3. «Квалификационные требования к туристской деятельности» Постановление Правительства РК № 179 от 07.02 2000 г.
 4. Закон «О туристской деятельности в РК». - Алматы, 2012.- С. 34.

5. Педагогика: Большая современная энциклопедия / сост. Е.С. Рапаевич - Минск: «Соврем. слово», 2005. - 718 с.

Дополнительная литература:

1. Скобельщина А.С., Шарухин А.П. Технология и организация экскурсионных услуг - М.: «Академия» 2010
2. Хуусконен Н.М., Глушанок Т.М. Практика экскурсионной деятельности. СПб: изд. «Невский фонд», 2008
3. Гецевич Н.А. Основы экскурсоведения. Минск, 1988.
4. Кулаев К.В. Экскурсионная деятельность: теоретические и методологические основы.- М., 2004.-С.25.
5. Савина Н.В., Горбылева З.М. Экскурсоведение. - Минск.: Изд-во БГЭУ, 2004. - 333 с.
6. Муналбаева У.Д. Музейная педагогика. - Алматы, 2013.- 527 с.
7. Лютерович О.Г. Педагогические условия подготовки будущих экскурсоводов в ВУЗах: дис. ... канд. пед. наук. - Алматы, 2010. - 152 с.
8. Барчуков И.С. Методы научных исследований в туризме. - М.: Изд-во «Академия», 2008. - 220
9. Юхневич М.Ю. Я поведу тебя в музей. - М., 2008.- 223 с.
10. Саипов А.А. Научно-педагогические основы подготовки менеджеров туризма Алматы, 2000
11. Долженко Г.П. Экскурсионное дело. - М., 2007. - 301 с.

**ИНФРАСТРУКТУРА ТУРИЗМА
ПРЕДИСЛОВИЕ**

Цель и задачи обучения курсу формирование концепции туристской инфраструктуры как единого комплекса туристских сервисных и аналогичных предприятий, проблем и перспектив развития данного комплекса. Изучение особенностей видов предприятий туристской отрасли и связей с смежными отраслями экономики, обобщение полученных в результате знаний, позволяет студенту провести практический анализ условий развития инфраструктуры туризма Казахстана и факторов, препятствующих данному процессу.

В программе перспективного развития туристской отрасли основной задачей является развитие туристской инфраструктуры, меры модернизации материальной базы в туризме, активизация строительства новых объектов.

Дисциплина "Инфраструктура туризма" предусматривает комплексное изучение туризма с учетом материальной базы и смежных отраслей, функционирования и особенностей национального туристского продукта, а также особенностей и перспектив развития туризма Казахстана, является основной составной частью программы подготовки специалистов туристской отрасли.

**ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ И СОЦИАЛЬНАЯ ИНФРАСТРУКТУРА В ТУРИЗМЕ.
ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Производственная и социальная инфраструктура. Его задачи и структурные элементы. Общие тенденции развития сферы туризма как перспективной отрасли национальной экономики. Комплексные пути решения отраслевых проблем в туризме. Роль туристской инфраструктуры в развитии туризма. Отношения позиций «индустрия туризма «и» туристская инфраструктура». Структура туристской системы. Место и роль туристской инфраструктуры в туристской индустрии. Специфика "туристского продукта". Сравнительная характеристика уровня развития туристской инфраструктуры в Казахстане и России.

СОСТАВЛЯЮЩИЕ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ

Общая характеристика материально-технической базы в туризме. Наличие материально-технической базы в туризме и составляющих ее элементов. Состав туристской инфраструктуры. Структура туристской инфраструктуры по функциональным признакам. Роль смежной среды в развитии туристской инфраструктуры. Туристская инфраструктура городов Алматы и Астаны.

Средства размещения туристов. База ночлега. Классификация инструментов макета. Средства личного и коллективного размещения туристов. Описание основных и дополнительных типов инструментов компоновки. Отели, турбазы, отели, мотели, пансионаты, кемпинги, убежища, дома для отдыха, отели, охотничьи и рыбацкие дома. Правила классификации гостиниц. Стандартизация деятельности в гостинице. База питания. Состав и принципы функционирования предприятий общественного питания. Гастрономические заведения (рестораны, бары, кафе, столовые, кафе, буфеты, домашние столовые и т. д.), торговые заведения (магазины, киоски, торговые палатки, лавки и т. д.), снабженческие учреждения (базы, склады). Ресторан, кафе и другие средства питания туристов. Организация приготовления пищи, требования к качеству. Обработка и хранение инструментов для украшения. Системы общественного питания, используемые в туристических мероприятиях в странах Западной Европы. Организация питания в туристских центрах.

Транспортно-коммуникационная база. Роль коммуникаций в туризме. Транспортная коммуникационная база. Транспортный транспорт в туризме. В туристской индустрии транспорт как основная часть и необходимое условие развития. Специальные транспортные виды для туристов, возможности обеспечения туристов воздушными, железнодорожными и др. видами транспорта. Категории туристских транспортных средств. Требования к туристскому транспорту. Значение транспортной коммуникационной базы и превращение туризма в высокодоходную отрасль в экономике. Требования к дорожному фонду.

Основные виды и проблемы развития туристского транспорта. Железнодорожные, автобусные, автомобильные перевозки. Морские перевозки (круиз). Авиаперелеты. Вокзал и аэропорты. Регулирование движения автодорог, воздушных, речных и др. Служба транспортных организаций и диспетчерских организаций. Техническая база транспорта и связи (депо, базы, парки, СТО, маслосаливные и др.).

Проблемы развития транспорта в Казахстане. Телекоммуникационные системы, бытовые и инженерные связи. Системы связи и телекоммуникаций. Способы связи. Новые возможности телекоммуникационных сетей. Использование возможностей Internet для создания и реализации туристского продукта. Жилые коммуникации. Бытовые услуги, организация досуга. Инженерные коммуникации, теплоснабжение, водоснабжение, энергоснабжение объектов туризма.

Смежная база. Средства и оборудование, обеспечивающие возможность и удобство обеспечения использования рекреационных ресурсов. Спортивные площадки и оборудование. Развлекательные заведения. Предприятия, оказывающие бытовые услуги. Организация досуга. Производственные объекты туристской сферы. Производство туристского и спортивного инвентаря, инвентаря и сувенирной продукции. Государственные сервисные услуги. Объекты общего пользования в туристской сфере. Объекты нетуристической сферы, используемые туристами. Общегосударственные коммуникации. Объекты коммунальной частной собственности, работающие в туристской сфере. Муниципальные услуги общественного питания, транспортных услуг.

ПОСТАВЩИКИ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Предприятие-поставщик туристской деятельности. Предприятие-описание туристская деятельность поставщик. Роль туристских предприятий и туристских организаций в развитии туристской инфраструктуры. Предприятия специализированной, дополнительной и смежной деятельности.

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ТУРИСТСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЫ В КАЗАХСТАНЕ

Перспективы и проблемы развития инфраструктуры туризма в Казахстане. Управление туристическим движением. Планирование государственного и отраслевого развития туристской инфраструктуры. Национальная служба туристических администраций (НТА). Основные направления деятельности, регулирующие отношения в сфере туризма: контроль и поддержание баланса туристской деятельности, ее развитие, маркетинговые исследования на государственном уровне, планирование, юридические вопросы, финансирование.

Правовые основы развития туристской инфраструктуры. Нормативная база развития инфраструктуры туризма. Роль местных органов исполнительной власти в развитии туристской инфраструктуры. Необходимые условия развития туристской инфраструктуры в Казахстане и сдерживающие этот процесс факторы.

Инвестиции в туристическую инфраструктуру. Инвестиционный климат в Казахстане. Перспективы выделения инвестиционных средств на развитие туристской инфраструктуры. Меры по привлечению иностранных инвестиций.

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

Основная литература:

1. Осипова О.Я. транспортное обслуживание туристов: уч.пособие для студентов вузов.- М.: издат.центр «академия», 2004.-368 с.
2. Алексадрова А.Ю. Международный туризм: учебное пособие для вузов. М.: аспект пресс, 2001.- 464с.
3. Туризм и гостиничное хозяйство. Учебник/ под ред. Проф., д.э.н. Чудноровского А.Д. – м.:форкинга, 2003. – 448 с.
4. Чудновский А.Д., Жукова М.А., Сенин В.С. управление индустрией туризма: уч. пособие.-м:кнорус, 2004.-448с.
5. Биржаков М.Б., Никифоров В.И. и др. Индустрия туризма: перевозки.- спб.:Издательский дом герда, 2003.-400 с.
6. Котлер Ф. Маркетинг: гостеприимство и туризм. М: юнити, 1998.-787с.

Дополнительная:

1. Пирожник И.И. международный туризм в мировом хозяйстве.- минск, 1996.
2. Гостиничный и туристический бизнес. Под ред. Проф. Чудновского А.Д.- м.: эскос, 1998.- 352 с.
3. Ердавлетов С.Р. география туризма: история, теория, методы, практика. Алматы: атамур, 2000.-336 с.

3.3 Перечень литературы, разрешенной к использованию на комплексном экзамене Закон РК «О туристской деятельности»

3.4 Рекомендации обучающимся по подготовке к комплексному экзамену

К итоговой аттестации допускаются студенты, полностью завершившие образовательный процесс в соответствии с требованиями рабочего и индивидуального учебного плана и рабочих учебных программ. Основным критерием завершенности образовательного процесса является освоение студентами необходимого объема теоретического курса обучения и профессиональных практик в соответствии с требованиями ГОСО специальностей высшего образования.

Комплексный экзамен – это проверка знаний по нескольким смежным дисциплинам одновременно. Его цель – определить, насколько целостно учащиеся воспринимают близкие науки. В него включают не более 3 предметов.

За месяц до испытания составляется перечень вопросов и заданий для билетов. Естественно, студентам не раскрывают их полного содержания. Но за две недели до

комплексного экзамена им предоставляют вопросы для повторения изученного материала. Рекомендации относительно подготовки по каждому предмету учащимся озвучивают на консультациях, которые проводятся в соответствии с учебным планом.

При сдаче экзамена в устной форме в помещение допускают одновременно не более 5 экзаменуемых. Студенту, который пожелает отвечать первым, предоставляют 20–30 минут для подготовки. В случае затруднения с ответом по выбранному билету, учащийся имеет право вытянуть другой. Время на подготовку ему продлевается, но оценка за экзамен снижается на один балл. Учащемуся, который во время ответа допускает неточности, экзаменатор может задавать дополнительные или уточняющие вопросы. Иногда преподаватели разрешают студентам пользоваться экологическим кодексом. А вот брать с собой мобильный телефон и другие средства передачи информации не стоит. По результатам комплексного экзамена в большинстве учебных заведений выставляют одну общую оценку. Ее же считают оценкой по всем включаемым в него дисциплинам и заносят в соответствующие ведомости. В целом проведение комплексного экзамена решает сразу нескольких задач. С одной стороны, он дает возможность ограничить число часов промежуточной аттестации, а с другой – проверить целостность восприятия изучаемых дисциплин.

Повторная сдача государственного экзамена и защита дипломной работы (проекта) с целью повышения положительной оценки не допускается. Передача государственных экзаменов и/или повторная защита дипломной работы лицам, получившим оценку «неудовлетворительно», в данный период итоговой аттестации не разрешается.

3.5 Критерии оценивания результатов сдачи комплексного экзамена

Результаты комплексного экзамена оцениваются по балльно-рейтинговой буквенной системе оценки знаний обучающихся. При проведении экзамена каждым членом итоговой аттестации заполняется Лист экзамена. В данном листе отмечается время начала и окончания ответа каждого студента, правильность и полнота ответов на вопросы билета и дополнительные вопросы. Там же выставляется оценка, рядом с которой ставят подписи экзаменаторы. Оценка по 100 бальной шкале выставляется за каждый вопрос экзаменационного билета. Для расчета итоговой оценки при экзаменационном билете в 3 вопроса следует суммировать оценку за каждый ответ и делить на 3.

Знания, навыки и умения учащихся оцениваются по следующей системе:

Оценка буквенной системы	Цифровой эквивалент баллов	Процентная оценка содержания	Оценка по традиционной системе
A	4,0	95-100	отлично
A-	3,67	90-94	
B+	3,33	85-89	хорошо
B	3,0	80-84	
B-	2,67	75-79	
C+	2,33	70-74	
C	2,0	65-69	Удовлетворительно
C-	1,67	60-64	
D+	1,33	55-59	
D	1,0	50-54	Неудовлетворительно
Fx	0,5	25-49	
F	0	1-24	

Баллы	Критерии выставления оценки
A	95- 100 Демонстрация глубокого и полного знания по теме, изучаемому вопросу; полного понимания сущности рассматриваемых понятий,

		явлений и закономерностей. Умение составлять полный и правильный ответ на основе изученного материала; выделять главные положения, самостоятельно поддерживать ответ конкретными примерами, фактами; самостоятельно аргументировано делать анализ, обобщать выводы. Умение устанавливать межпредметные (на основе ранее приобретенных знаний) и внутрипредметные связи.
A-	90- 94	Четко сформулирована проблема, предусмотренная формулировкой вопроса. Содержание ответа изложено достаточно полно в соответствии с требованиями, предъявляемыми программой. Содержание ответа изложено последовательно. Существенные фактические ошибки отсутствуют. Выводы убедительны и опираются на богатый фактический материал. Но имеются лишь 1-2 незначительных отклонения от темы, предложенной вопросом; 1-2 несущественные фактические ошибки, а также несущественные погрешности другого типа, нарушающие требования, изложенные в критериях соответствия
B+	85- 89	Знание основного программного материала по теме. Полный и правильный ответ; незначительные ошибки и недочеты при воспроизведении изученного материала, определения понятий, неточности при использовании научных терминов или в выводах и обобщениях; материал излагается в определенной логической последовательности. Но при этом допускается одна негрубая ошибка или не более двух недочетов, и студент может их исправить самостоятельно при требовании или при небольшой помощи преподавателя; в основном усвоил учебный материал; подтверждает ответ конкретными примерами.
B	80- 84	Умение самостоятельно выделять главные положения в изученном материале; на основании фактов и примеров обобщать, делать выводы, устанавливать внутрипредметные связи. Применять полученные знания на практике, использование научных терминов. Но не обладает достаточным навыком работы со справочной литературой, учебником, первоисточниками (правильно ориентируется, но работает медленно). Допускает негрубые ошибки в изложении.
B-	75- 79	Некоторые важные факты упускаются, но выводы правильны; не всегда факты сопоставляются и часть не относится к проблеме; ключевая проблема выделяется, но не всегда понимается глубоко; не все вопросы удачны; не все противоречия выделяются.
C+	70- 74	В ответе допущены существенные отклонения от темы. Анализ проблемы, предусмотренный вопросом, носит фрагментный, неполный характер.
C	65- 69	Студент лишь в отдельных случаях показал связи изучаемого положения с общими проблемами; знание основных понятий, значимых для ответа на предложенный вопрос, и умение использовать их в процессе ответа.
C-	60- 64	Частичные нарушения причинно-следственных связей; небольшие логические неточности, ошибки в ряде ключевых фактов и почти во всех деталях; детали приводятся, но не анализируются; факты не всегда отделяются от мнений, но студент понимает разницу между ними.
D+	55- 59	Большинство важных фактов отсутствует, выводы не делаются; факты не соответствуют рассматриваемой проблеме, нет их сопоставления; неумение выделить ключевую проблему (даже ошибочно); В большом количестве присутствуют грубые фактические ошибки. В ответе

		студента отсутствует понимание связи анализируемой проблемы с фундаментальными и основополагающими проблемами;
D	50- 54	Не понимание и не знание значительной и основной части программного материала в пределах поставленных вопросов, не способность применения их к решению конкретных вопросов. При ответе допущены грубые ошибки, которые студент не может исправить даже при помощи наводящих вопросов.
Fx	25-49	Не усвоено и не раскрыто основное содержание материала; отсутствие выводов и обобщений. Грубейшие ошибки в ответе студента.
F	1-24	Существенное отклонение от темы и изучаемой программы в процессе изложения ответа. Отказ от ответа.

4. Особенности проведения итоговой аттестации для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Для обучающихся из числа инвалидов итоговая аттестация проводится Университетом с учетом особенностей их психофизического развития, их индивидуальных возможностей и состояния здоровья (далее - индивидуальные особенности).

При проведении итоговой аттестации обеспечивается соблюдение следующих общих требований: - проведение итоговой аттестации для инвалидов в одной аудитории совместно с обучающимися, не имеющими ограниченных возможностей здоровья, если это не создает трудностей для обучающихся при прохождении итоговой аттестации;

- присутствие в аудитории ассистента (ассистентов), оказывающего обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей (занять рабочее место, передвигаться, прочесть и оформить задание, общаться с членами экзаменационной комиссии);

- пользование необходимыми обучающимся инвалидам техническими средствами при прохождении итоговой аттестации с учетом их индивидуальных особенностей;

- обеспечение возможности беспрепятственного доступа обучающихся инвалидов в аудитории, туалетные и другие помещения, а также их пребывания в указанных помещениях (наличие пандусов, поручней, расширенных дверных проемов, лифтов, при отсутствии лифтов аудитория должна располагаться на первом этаже, наличие специальных кресел и других приспособлений).

Все локальные нормативные акты Университета по вопросам проведения итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме. По письменному заявлению обучающегося инвалида продолжительность сдачи обучающимся инвалидом итоговая аттестация может быть увеличена по отношению к установленной продолжительности его сдачи:

- продолжительность сдачи итоговой аттестации, проводимого в письменной форме, - не более чем на 90 минут;

- продолжительность подготовки обучающегося к ответу на государственном экзамене, проводимом в устной форме, - не более чем на 20 минут;

- продолжительность выступления обучающегося при защите выпускной квалификационной работы - не более чем на 15 минут.

В зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся с ограниченными возможностями здоровья Университет обеспечивает выполнение следующих требований при проведении итоговой аттестации:

для слепых:

- задания и иные материалы для сдачи итоговой аттестации оформляются рельефно-точечным шрифтом Брайля или в виде электронного документа, доступного с помощью

компьютера со специализированным программным обеспечением для слепых, либо зачитываются ассистентом;

- письменные задания выполняются обучающимися на бумаге рельефноточечным шрифтом Брайля или на компьютере со специализированным программным обеспечением для слепых, либо надиктовываются ассистенту;

- при необходимости обучающимся предоставляется комплект письменных принадлежностей и бумага для письма рельефно-точечным шрифтом Брайля, компьютер со специализированным программным обеспечением для слепых;

для слабовидящих:

- задания и иные материалы для сдачи итоговой аттестации оформляются увеличенным шрифтом;

- обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;

- при необходимости обучающимся предоставляется увеличивающее устройство, допускается использование увеличивающих устройств, имеющихся у обучающихся; для глухих и слабослышащих, с тяжелыми нарушениями речи:

- обеспечивается наличие звукоусиливающей аппаратуры коллективного пользования, при необходимости обучающимся предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;

- по их желанию итоговая аттестация проводится в письменной форме;

для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата (тяжелыми нарушениями двигательных функций верхних конечностей или отсутствием верхних конечностей):

- письменные задания выполняются обучающимися на компьютере со специализированным программным обеспечением или надиктовываются ассистенту;

- по их желанию итоговая аттестация проводится в устной форме.

Обучающийся инвалид не позднее чем за 3 месяца до начала проведения итоговой аттестации подает письменное заявление о необходимости создания для него специальных условий при проведении итоговой аттестации с указанием особенностей его психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. К заявлению прилагаются документы, подтверждающие наличие у обучающегося индивидуальных особенностей (при отсутствии указанных документов в Университете). В заявлении обучающийся указывает на необходимость (отсутствие необходимости) присутствия ассистента на итоговой аттестации, необходимость (отсутствие необходимости) увеличения продолжительности сдачи итоговой аттестации по и отношению к установленной продолжительности (для каждого испытания).