

2013-г

Министерство образования и науки Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по УМР  
А. А. Панфилов

«26» 11 2015 г.

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### «Основы экскурсионного обслуживания»

Направление подготовки : 43.03.01 «Сервис»  
Профиль подготовки : «Социально-культурный сервис»  
Уровень высшего образования : бакалавриат  
Форма обучения : очная

Семестр	Трудоемкость зач.ед, час	Лекций. час	Практич. занятий. час	Лаборат. работ, час	СРС, час	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
2	2/72	18	18		36	зачет
Итого:	2/72	18	18		36	зачет

Владимир 2015

*mp*

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ**

**Целью** изучения дисциплины «Основы экскурсионного обслуживания» является формирование у студентов теоретической, методической и практической компетенции в области экскурсионного обслуживания.

### **Задачи курса:**

- формирование представления об основах экскурсионного обслуживания;
- ознакомление с классификацией и формами проведения экскурсий;
- ознакомление с основными этапами подготовки экскурсии;
- овладение методикой проведения экскурсии;
- воспитание у студентов профессиональной культуры в процессе выполнения теоретических и практических заданий по дисциплине;
- изучение общих и специфических признаков и функций экскурсий.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО**

Дисциплина «Основы экскурсионного обслуживания» относится к блоку обязательных дисциплин вариативной части ОПОП бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис», по профилю «Социально-культурный сервис» с нормативным сроком очного обучения-4 года. Дисциплина базируется на знаниях, приобретенных студентами после освоения курсов: «География туризма», «История», «Сервисология», «Культурология», «Технологические процессы в сервисе» «Социальные стандарты качества жизни».

Дисциплина дает основу для практики в производственно-технологической, организационно-управленческой и научно-исследовательской деятельности.

## **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

3.1 Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими общепрофессиональными компетенциями (ОПК):

- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3).

3.2 Выпускник, освоивший программу бакалавриата, должен обладать следующими профессиональными компетенциями (ПК):

Организационно – управленческая деятельность:

- готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-2);

**В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:**

- 1) знать: технологии процесса подготовки экскурсии (ОПК-2); ресурсы и средства проведения экскурсии с учетом требований потребителя (ОПК-3); конъюнктуру рынка экскурсионного обслуживания (ПК-2);
- 2) уметь: разрабатывать экскурсию (ОПК-2); организовывать экскурсионную деятельность (ОПК-3); планировать тематику экскурсии (ПК-2);
- 3) владеть: современной системой клиентских отношений (ОПК-2); средствами проведения экскурсий (ОПК-3); современными методами анализа конъюнктуры и спроса потребителей (ПК-2).

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2\_зачетных единиц, 72 часов

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной и аттестации (по семестрам)
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС	КП / КР		
1	Основные понятия в области экскурсионного обслуживания	2	1-2	2		2			4		2/50	
2	Развитие и совершенствование экскурсионного	2	3-4	2		2			4		2/50	



	о обслуживания в России										
3	Классификация экскурсий.	2	5-6	2		2		4		2/50	Рейтинг – контроль 1
4	Экскурсионные объекты и их характеристика	2	7-8	2		2		4		2/50	
5	Виды экскурсионных программ	2	9-10	2		2		4		2/50	
6	Услуги, включаемые в экскурсионные программы	2	11-12	2		2		4		2/50	Рейтинг – контроль 2
7	Этапы разработки экскурсии	2	13-14	2		2		4		2/50	
8	Основы профессионального мастерства экскурсовода	2	15-16	2		2		4		2/50	
9	Культура речи экскурсовода	2	17-18	2		2		4		2/50	Рейтинг – контроль 3
	Итого: 180	2		18		18		36		18/50	зачет

Матрица соотнесения тем/разделов учебной дисциплины/модуля и формируемых в них профессиональных компетенций представлена в таблице.

Темы, разделы дисциплины	Количество часов	Компетенции			Собщее число компетенций
		ОПК-2	ОПК-3	ПК-2	
Тема 1. Основные понятия в области экскурсионного обслуживания.	8	+	+	+	3
Тема 2. Развитие и совершенствование экскурсионного обслуживания в России.	8	+	+	+	3

Тема 3. Классификация экскурсий.	8	+	+	+	3
Тема 4. Экскурсионные объекты и их характеристика.	8	+	+	+	3
Тема 5. Виды экскурсионных программ.	8	+	+	+	3
Тема 6. Услуги, включаемые в экскурсионные программы.	8	+	+	+	3
Тема 7. Этапы разработки экскурсии.	8	+	+	+	3
Тема 8. Основы профессионального мастерства экскурсовода.	8	+	+	+	3
Тема 9. Культура речи экскурсовода.	8	+	+	+	3
Зачет		+	+	+	3
Итого	72				
Вес компетенции		1	1	1	

## СОДЕРЖАНИЕ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

### Перечень тем лекционных занятий

#### Тема 1. Основные понятия в области экскурсионного обслуживания.

Экскурсия. Ее сущность. Признаки экскурсии: продолжительность, наличие экскурсовода, групп, объектов и т.д. Функции экскурсии: информационная, образовательная, воспитательная и т.д.

Экскурсионная методика- совокупность способов и приемов проведения работы. Основные понятия: экскурсовод, экскурсионный маршрут, учебная. Пробная экскурсия и т.д.

#### Тема 2. Развитие и совершенствование экскурсионного обслуживания в России.

Влияние отечественной культуры на развитие экскурсионного дела. Организация экскурсий для детей в XVIII веке. Этапы развития экскурсионного обслуживания. Вклад Яна Коменского, К. д. Ушинского в развитие экскурсионного дела. Деятельность Русского горного общества. Организации, занимающиеся экскурсионным обслуживанием населения.

#### Тема 2. Основные понятия в области экскурсионного обслуживания.

Экскурсия. Ее сущность. Признаки экскурсии: продолжительность, наличие экскурсовода, групп, объектов и т.д. Функции экскурсии: информационная, образовательная, воспитательная и т.д.

Экскурсионная методика- совокупность способов и приемов проведения работы. Основные понятия: экскурсовод, экскурсионный маршрут, учебная. Пробная экскурсия и т.д.

### **Тема 3. Классификация экскурсий.**

Понятие классификации. Признаки классификации: по содержанию, по составу участников, по месту проведения. По форме проведения, по способу передвижения и т.д. Особенности тематических и обзорных экскурсий. Экскурсия как форма учебной работы: экскурсия – консультация, экскурсия – демонстрация, экскурсия – урок. Учет классификационных признаков: при выборе методики ведения экскурсии; создании условий работы экскурсоводов на маршруте.

### **Тема 4. Экскурсионные объекты и их характеристика.**

Недвижимые объекты: памятники архитектуры, сады. Парки, скульптурные памятники и т.д. Движимые объекты: экспонаты музеев и выставочных залов. Классификация объектов: исторические, археологические, архитектурные, градостроительные, документальные, искусствоведческие, природные и т.д. Классификация памятников истории и культуры: по содержанию, по функциональному назначению, по степени популярности. По объему информации, по степени сохранности.

### **Тема 5. Виды экскурсионных программ.**

Понятие экскурсионная программа. Виды программ: обзорная, социальная, школьная, анимационная и т.д. Программа типовая, Программа целевая. Программное обслуживание на экскурсии. Мотивация экскурсантов как необходимая база, на основе которой разрабатываются экскурсионные программы. Изучение мотивов для обеспечения соответствия спроса и предложения на туристско-экскурсионном рынке. Этапы разработки экскурсионных программ.

### **Тема 6. Услуги, включаемые в экскурсионные программы.**

Понятие туристско-экскурсионной услуги. Услуги нематериального характера: общественно полезная деятельность, удовлетворяющая личные и общественные потребности. Услуги материального характера, реализуемые в сфере обращения продукта: транспорт, торговля сувенирами и т.д. Основные и дополнительные услуги, включаемые в экскурсионные программы.

### **Тема 7. Этапы разработки экскурсии.**

Предварительная работа над экскурсией: выбор темы, определение источников информации, отбор и классификация объектов и т.д. Непосредственная работа над экскурсией: составление схемы маршрута, работа над текстом экскурсии, составление методической разработки к экскурсии, проведение учебной экскурсии и т.д.



## **Тема 8. Основы профессионального мастерства.**

Виды мастерства в экскурсионной работе: педагогическое, лекторское, экскурсоводческое. Экскурсоводческое мастерство как единство трех экскурсионных компонентов: экскурсовод, экскурсант, объект. Слагаемые мастерства: общая культура, кругозор, эрудиция, знание темы и т.д. Пути повышения экскурсоводческого мастерства: улучшение организации методической работы, повышение уровня профессионального мастерства, отработка техники проведения экскурсии и т.д.

## **Тема 9. Культура речи экскурсовода.**

Позиции экскурсовода как рассказчика: информатор, комментатор, собеседник, советчик, эмоциональный лидер. Формы ораторского искусства экскурсовода: слово и речь, доклад, реферат, лекция, малые формы устной речи. Требования к языку и речи экскурсовода. Речь внешняя и внутренняя. Речь жестовая. Стиль изложения. Темп и ритм речи экскурсовода. Культура речи: устная и письменная, языковая, психологическая, коммуникативная. Выразительные средства речи экскурсовода.

### **Перечень тем практических занятий**

#### **Тема 1. Основные понятия в области экскурсионного обслуживания.**

Практическое занятие № 1. Признаки и функции экскурсии.

#### **Тема 2. Развитие и совершенствование экскурсионного обслуживания в России.**

Практическое занятие № 1. Становление, развитие и совершенствование экскурсионного дела в России.

#### **Тема 3. Классификация экскурсий.**

Практическое занятие № 1. Особенности тематических экскурсий.

#### **Тема 4. Экскурсионные объекты и их характеристика.**

Практическое занятие № 1. Движимые и недвижимые объекты и их характеристика.

#### **Тема 5. Виды экскурсионных программ.**

Практическое занятие № 1. Виды программного обслуживания.

#### **Тема 6. Услуги, включаемые в экскурсионные программы.**

Практическое занятие № 1. Услуги материального и нематериального характера.

## **Тема 7. Этапы разработки экскурсии.**

Практическое занятие № 1. Работа с источниками.

## **Тема 8. Основы профессионального мастерства.**

Практическое занятие № 1. Слагаемые мастерства.

## **Тема 9. Культура речи экскурсовода.**

Практическое занятие № 1. Экскурсия во ВСМЗ. Технологическая карта экскурсии.

### **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе освоения дисциплины «Основы экскурсионной деятельности» применяются образовательные технологии, обеспечивающие развитие компетентного подхода, формирования у студентов профессиональных компетенций. Образовательные технологии реализуются через такие формы организации учебного процесса, как лекции, практические занятия и самостоятельная работа. Кроме вводных и обзорных лекций следует использовать проблемные лекции и лекции-диалоги. При этом лектор, докладывая проблемную ситуацию, активизирует процесс обучения. Проблемные лекции считаются наиболее оптимальными для учебного процесса, так как образовательная деятельность имеет в своей основе решение проблемных ситуаций. В результате диалога лектора с аудиторией у студентов развивается мышление, позволяющее избежать пассивного восприятия информации и содействовать свободному обмену мнениями. Для развития образного мышления у студентов необходимо использовать мультимедийное сопровождение лекции и видеоматериалов.

Предполагается использование следующих интерактивных форм проведения занятий:

- проблемные лекции и лекции – диалоги (темы 3, 4, 6)
- разбор конкретных ситуаций (темы 3, 4, 5, 6, 7)
- деловые и ролевые игры (темы 3,4)
- психологические тренинги (темы 8,9)

Удельный вес занятий, проводимых в интерактивной форме в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта составляет не менее 30% аудиторных занятий, занятия лекционного типа не превышают 50% от общей величины аудиторных занятий.

### **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И КОНТРОЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины «Организация экскурсионной деятельности» направлена на закрепление основных элементов теоретического и практического курса. В ходе реализации по предварительно выданным студентам заданиям предусмотрены следующие формы контроля:

1. Рейтинг-контроль.
2. Решение ситуационных задач в рамках практических работ.
3. Индивидуальные и коллективные консультации по практической работе
4. Выступление и оппонирование на семинарских занятиях.



5. Зачет.

Первый, второй и третий рейтинг-контроль проводится в форме тестов по изученному материалу. Для того, чтобы успешно подготовиться к рейтинг-контролю студенту необходимо знать содержание лекций преподавателя, полностью выполнить задания к практическим занятиям, ознакомиться с предложенными для изучения источниками.

### **Промежуточная аттестация**

#### **Перечень вопросов к зачету:**

1. Этапы развития экскурсионного дела в России.
2. Организации, занимающиеся экскурсионным обслуживанием населения.
3. Функции, признаки и задачи экскурсии.
4. Понятие экскурсионной методики.
5. Признаки классификации экскурсий.
6. Особенности тематических и обзорных экскурсий.
7. Учет классификационных признаков при выборе методики проведения экскурсии.
8. Классификация экскурсионных объектов.
9. Классификация памятников истории и культуры.
10. Понятие и виды экскурсионных программ.
11. Этапы разработки экскурсионных программ.
12. Туристско-экскурсионные услуги, включаемые в экскурсионные программы.
13. Предварительная работа над экскурсией.
14. Непосредственная работа над экскурсионным маршрутом.
15. Технология разработки анимационных мероприятий для экскурсионных программ.
16. Учет запросов и интересов экскурсантов при экскурсионном обслуживании.
17. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.
18. Правила безопасности при организации экскурсий для школьников.
19. Особенности проведения экскурсий для школьных групп.
20. Учет классификационных признаков экскурсантов при составлении экскурсионных программ.
21. Виды мастерства в экскурсионной работе.
22. Слагаемые экскурсионного мастерства.
23. Пути повышения экскурсоводческого мастерства.
24. Формы ораторского искусства экскурсовода.
25. Требования к языку и речи экскурсовода.
26. Виды городских экскурсий и особенности их проведения.
27. Виды загородных экскурсий и особенности их проведения.
28. Составные элементы и требования к технике проведения экскурсий.
29. Работа экскурсовода над «портфелем экскурсовода».
30. Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах.

#### **Текущий контроль**

Рейтинг-контроль № 1.

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

Рейтинг-контроль № 2.

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

Рейтинг-контроль № 3.

1. Выполнить соответствующий тест к теме (представлены в ФОС)

### Самостоятельная работа студентов

#### Темы контрольных работ

1. Развитие и совершенствование экскурсионного обслуживания в России.
2. Основные понятия в области экскурсионного обслуживания/
3. Классификация экскурсий.
4. Экскурсионные объекты и их характеристика.
5. Виды экскурсионных программ.
6. Услуги, включаемые в экскурсионные программы.
7. Этапы разработки экскурсии.
8. Основы профессионального мастерства экскурсовода.
9. Культура речи экскурсовода.

## 7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) основная литература:

1. Седова Н.А. Профессиональное мастерство экскурсовода [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Седова Н.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2013.— 50 с.-ISBN:978-8-93252-293-6 <http://www.iprbookshop.ru/26690>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учеб. пос. для вузов / Ю.Б.Башин, А.В.Зайцев, Л.В.Баумгартен и др.; Под общ. ред. проф. Ю.Б.Башина - М.: Вузов. учеб.: НИЦ ИНФРА-М, 2014 - 204с

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=420317>

3.Стандарты качества проведения экскурсий: Учебное пособие/Л.В.Баумгартен - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 96 с.: 60x90 1/16 (Обложка) ISBN 978-5-9558-0412-5, 500 экз.

<http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=495762>

б) дополнительная литература:

1. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=478441>

2. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование; Гостиничный сервис). (п) ISBN 978-5-8199-0334-6 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=400614>

3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>

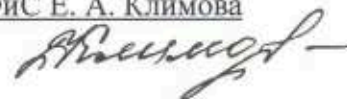
## **8. МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.
3. Практические занятия по дисциплине проводятся в аудиториях Института экономики и менеджмента ВлГУ (ауд. 217), оснащенной для просмотра презентаций.



Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО, утвержденного Приказом Минобрнауки России от 20.10.2015г № 1169 «Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис»

Рабочую программу составил старший преподаватель кафедры БУФИС Е. А. Климова



Рецензент

(представитель

работодателя ООО «Коллектив - М»

Компьютерный директор Зинаиды О.М.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФИС

протокол № 5 от «25» 11 2015 г.

Заведующий кафедрой БУФИС О. В. Лускатова.  
профессор, д.э.н.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно – методической комиссии направления 43.03.01 «Сервис»

протокол № 2 от 26.11. 2015 г.

Председатель комиссии: Захаров П. Н. Захаров П. Н., д.э.н., проф.,  
директор Института экономики и менеджмента

## ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ

### РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_