

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» ноября 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 заочная

Семестр	Трудоемкость зач.ед,час	Лекций. час	Практич. занятий. час	Лаборат. работ, час	СРС, час	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
3	5/180	6	8		139	Экзамен (27 час)
Итого:	5/180	6	8		139	Экзамен (27 час)

Владимир 2015

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-5 лет. Дисциплина базируется на знаниях, приобретенных студентами после освоения курсов: «География туризма», «История», «Менеджмент стейкхолдеров», «Введение в профессию» и т.д.

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

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); конъюктуру 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 конъюктуры и спроса потребителей (ПК-2).

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 14 часов аудиторной работы, в т.ч. лекций-6 часов, практических занятий – 8 часов, самостоятельной работы студентов-139 часов, экзамен-27 часов. Всего: 180 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 аттестации (по семестрам)	
				Лекции	Семинары	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы	СРС			КП / КР
1	Основные понятия в области экскурсионного обслуживания	3		1					15		0,5/50	
2	Развитие и совершенствование экскурсионного обслуживания	3				1			16		0,5/50	

	в России									
3	Классификация экскурсий.	3	1	1			16		1/50	
4	Экскурсионные объекты и их характеристика	3		1			16		0,5/50	
5	Виды экскурсионных программ	3	1	1			16		1/50	
6	Услуги, включаемые в экскурсионные программы	3		1			16		0,5/50	
7	Этапы разработки экскурсии	3	1	1			16		1/50	
8	Основы профессионального мастерства экскурсовода	3	1	1			16		1/50	
9	Культура речи экскурсовода	3	1	1			12		1/50	
	Итого: 180		6	8			139		7/50	Экзамен (27 часов)

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.	16	+	+	+	3
Тема 2. Развитие и совершенствование экскурсионного обслуживания в России.	17	+	+	+	3
Тема 3. Классификация экскурсий.	18	+	+	+	3

Тема 4. Экскурсионные объекты и их характеристика.	17	+	+	+	3
Тема 5. Виды экскурсионных программ.	18	+	+	+	3
Тема 6. Услуги, включаемые в экскурсионные программы.	17	+	+	+	3
Тема 7. Этапы разработки экскурсии.	18	+	+	+	3
Тема 8. Основы профессионального мастерства экскурсовода.	18	+	+	+	3
Тема 9. Культура речи экскурсовода.	14	+	+	+	3
Экзамен	27	+	+	+	3
Итого	180				
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. Стилль изложения. Темп и ритм речи экскурсовода. Культура речи: устная и письменная, языковая, психологическая, коммуникативная. Выразительные средства речи экскурсовода.

Перечень тем практических занятий

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

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, 5, 7, 8,9)
- разбор конкретных ситуаций (темы 3, 4, 5, 6, 7)

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

Промежуточная аттестация по курсу осуществляется в форме экзамена.

Промежуточная аттестация

Перечень вопросов к экзамену:

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.

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.Башия, 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>

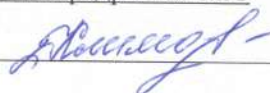
3. Романович, Ж. А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : Учебник / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж. А. Романовича. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2013. - 284 с. - ISBN 978-5-394-01274-7. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430365>

8. МАТЕРИАЛЬНО – ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Иллюстративный и текстовый раздаточный материал.
2. Презентатор (стационарный и переносной) с мультимедиа технологиями.

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 Зам. генерального директора ООО «Континент – М»
 Зиганшин Д. М.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры БУФиС

протокол № 5 от «25» ноября 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 ноября 2015 г.

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

ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ

РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ

Рабочая программа одобрена на 2016 / 2017 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.16 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 _____