

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Забайкальский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ЗабГУ»)

Факультет естественных наук, математики и технологий
Кафедра Теории и методики профессионального образования, сервиса и технологии

УТВЕРЖДАЮ:

Декан факультета

Факультет естественных
наук, математики и
технологий

Токарева Юлия Сергеевна

« ____ » _____ 20 ____
г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.01.03 Технологии и организация экскурсионных услуг
на 72 часа(ов), 2 зачетных(ые) единиц(ы)
для направления подготовки (специальности) 43.03.01 - Сервис

составлена в соответствии с ФГОС ВО, утвержденным приказом
Министерства образования и науки Российской Федерации от
« ____ » _____ 20 ____ г. № ____

Профиль – Социально-культурный сервис (для набора 2023)
Форма обучения: Очная

1. Организационно-методический раздел

1.1 Цели и задачи дисциплины (модуля)

Цель изучения дисциплины:

является подготовка бакалавров, владеющих основополагающими знаниями, умениями и навыками о технологии, организации и управлении экскурсионными услугами.

Задачи изучения дисциплины:

1.Изучение технологии и организации основных экскурсионных услуг в Российской Федерации. 2.Формирование у обучающихся комплексного представления в области организации экскурсионного услуг на предприятиях экскурсионной индустрии. 3.Умения разрабатывать новые подходы к решению задач организации экскурсионных услуг в туристской индустрии.

1.2. Место дисциплины (модуля) в структуре ОП

Дисциплина Б.1.В.01.03 «Технологии и организация экскурсионных услуг» изучается в предметно-содержательном модуле. Для освоения дисциплины «Технологии и организация экскурсионных услуг» студенты используют знания, полученные в ходе изучения дисциплин «История», «Сервисная деятельность», «Управление качеством услуг» и т.д.

1.3. Объем дисциплины (модуля) с указанием трудоемкости всех видов учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 2 зачетных(ые) единиц(ы), 72 часов.

Виды занятий	Семестр 5	Всего часов
Общая трудоемкость		72
Аудиторные занятия, в т.ч.	34	34
Лекционные (ЛК)	17	17
Практические (семинарские) (ПЗ, СЗ)	17	17
Лабораторные (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа студентов (СРС)	38	38
Форма промежуточной аттестации в семестре	Зачет	0
Курсовая работа (курсовой проект) (КР, КП)		

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемые результаты освоения образовательной программы		Планируемые результаты обучения по дисциплине
Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции, формируемые в рамках дисциплины	Дескрипторы: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности
ОПК-1	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	<p>Знать: основные виды новаций в сервисе</p> <p>Уметь: Определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>Владеть: методами определения потребностей в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p>
ОПК-1	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность.	<p>Знать: технологические новаций и современные программные продукты в профессиональной сервисной деятельности</p> <p>Уметь: применять новации в сервисной деятельности</p> <p>Владеть: технологиями поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p>
ОПК-1	ОПК-1.3. Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы	Знать: основные программные продукты для сферы сервиса

	сервиса	<p>Уметь: использовать основные программные продукты для сферы сервиса</p> <p>Владеть: технологией использования основных программных продуктов для сферы сервиса</p>
ПК-1	ПК-1.1. Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса	<p>Знать: теоретические основы управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p> <p>Уметь: применять теоретические знания и практические приемы на практике</p> <p>Владеть: Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления предприятиями и проектами в сфере сервиса</p>
ПК-1	ПК-1.2. Применяет методы управления предприятиями проектами в сфере сервиса	<p>Знать: теоретические основы методов управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p> <p>Уметь: использовать методы управления предприятиями</p> <p>Владеть: навыками применения методов управления предприятиями проектами в сфере сервиса</p>
ПК-1	ПК-1.3. Участвует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	<p>Знать: основы организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса</p> <p>Уметь: управлять проектами предприятия сервиса</p> <p>Владеть: основами организации по управлению предприятиями сервиса</p>

ПК-2	ПК-2.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<p>Знать: технологии в экскурсионных услугах.</p> <p>Уметь: Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности</p> <p>Владеть: навыками клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности</p>
ПК-2	ПК-2.2. Участвует в разработке системы клиентских отношений	<p>Знать: теоретические аспекты разработки системы клиентских отношений</p> <p>Уметь: выстраивать отношения с клиентом</p> <p>Владеть: технологией разработки системы клиентских отношений</p>
ПК-2	ПК-2.3. Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	<p>Знать: теоретические основы совершенствования системы клиентских отношений</p> <p>Уметь: совершенствовать систему клиентских отношений</p> <p>Владеть: навыками совершенствования системы клиентских отношений.</p>

3. Содержание дисциплины

3.1. Разделы дисциплины и виды занятий

3.1 Структура дисциплины для очной формы обучения

Модуль	Номер раздела	Наименование раздела	Темы раздела	Всего часов	Аудиторные занятия			С Р С
					Л К	П З (С З)	Л Р	
1	1.1	История и перспективы	История развития экскурсионного дела в	18	4	4	0	10

		развития экскурсионного дела в России. Теоретические аспекты экскурсионного дела.	<p>XIX- начале XX в. История экскурсионного дела в СССР. Экскурсионное дело в системе профсоюзных организаций (1930-1980-е гг.). Современное состояние и перспективы развития экскурсионного дела. Экскурсия как вид туристских услуг. Сущность и структура экскурсии. Виды экскурсий. Экскурсия как педагогический процесс. Экскурсия как форма коммуникации</p>					
2	2.1	Профессиональная деятельность экскурсовода. Методика проектирования экскурсии.	<p>Функциональная структура профессиональной деятельности экскурсовода. Экскурсионная аудитория. Ожидания участников экскурсии. Психологическая атмосфера. Культура труда экскурсовода. Подготовка и повышение квалификации экскурсоводов на современном этапе. Обратная связь на экскурсии. Этапы проектирования экскурсии. Составление технологической карты экскурсии. Проектирование экскурсионных туров.</p>	18	4	4	0	10
3	3.1	Методика проведения экскурсии. Особенности подготовки и проведения	Техника показа в ходе экскурсии. Техника экскурсионного рассказа. Приемы движения и особые приемы ведения	18	4	4	0	10

		отдельных видов экскурсий.	экскурсий. Техника ведения экскурсии. Особенности подготовки и проведения городской обзорной экскурсии. Специфика архитектурно-градостроительных экскурсий. Особенности подготовки и проведения производственных экскурсий. Методика проведения природоведческой экскурсии. Методика проведения экскурсии по музею или культурному центру. Методика проведения тематических нестандартных экскурсий и экскурсий по специальной программе. Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп.					
4	4.1	Содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения. Нормативные документы.	Виды учреждений на рынке туристско-экскурсионных услуг. Структура и основные направления деятельности экскурсионного учреждения. Показатели деятельности экскурсионного учреждения. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)». Примерный учебный план курсов (центров) подготовки гидов-переводчиков. ГОСТ 50681-2010 «Туристические услуги. Проектирование	18	5	5	0	8

			туристических услуг». Образцы оформления бланков строгой отчетности турфирмы.					
Итого				72	17	17	0	38

3.2. Содержание разделов дисциплины

3.2.1. Лекционные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	История и перспективы развития экскурсионного дела в России. Теоретические аспекты экскурсионного дела.	История развития экскурсионного дела в XIX- начале XX в. История экскурсионного дела в СССР. Экскурсионное дело в системе профсоюзных организаций (1930-1980-е гг.). Современное состояние и перспективы развития экскурсионного дела. 1.Экскурсия как вид туристских услуг. Сущность и структура экскурсии. Виды экскурсий. Экскурсия как педагогический процесс. Экскурсия как форма коммуникации.	4
2	2.1	Профессиональная деятельность экскурсовода. Методика проектирования экскурсии.	Функциональная структура профессиональной деятельности экскурсовода. Экскурсионная аудитория. Ожидания участников экскурсии. Психологическая атмосфера. Культура труда экскурсовода. Подготовка и повышение квалификации экскурсоводов. На современном этапе. Обратная связь на экскурсии. Этапы проектирования экскурсии. Составление технологической карты экскурсии. Проектирование экскурсионных туров.	4
3	3.1	Методика проведения экскурсии. Особенности подготовки и проведения отдельных	Техника показа в ходе экскурсии. Техника экскурсионного рассказа. Приемы движения и особые приемы ведения экскурсий. Техника ведения экскурсии. Особенности подготовки и проведения городской обзорной экскурсии. Специфика архитектурно-	4

		видов экскурсий.	градостроительных экскурсий. Особенности подготовки и проведения производственных экскурсий. Методика проведения природоведческой экскурсии. Методика проведения экскурсии по музею или культурному центру. Методика проведения тематических нестандартных экскурсий и экскурсий по специальной программе. Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп.	
4	4.1	Содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения. Нормативные документы.	Виды учреждений на рынке туристско-экскурсионных услуг. Структура и основные направления деятельности экскурсионного учреждения. Показатели деятельности экскурсионного учреждения. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)». Примерный учебный план курсов (центров) подготовки гидов-переводчиков. ГОСТ 50681-2010 «Туристические услуги. Проектирование туристических услуг». Образцы оформления бланков строгой отчетности турфирмы.	5

3.2.2. Практические занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	История и перспективы развития экскурсионного дела в России. Теоретические аспекты экскурсионного дела.	Зарождение экскурсий в России. Экскурсии и туризм в XIX в. в России. Особенности развития экскурсионного дела в дореволюционный период. Первые экскурсионные организации в России (конец XIX в. – начало XX в.). Влияние Октябрьской революции 1917 г. на развитие экскурсионного дела в России. Экскурсионные организации в системе Народного комиссариата просвещения (1917-1939 гг.). Экскурсионные	4

			<p>маршруты и экскурсионная тематика в советский период развития экскурсионного дела. Экскурсионное дело после распада СССР. Заканадательство, регулирующее туристско-экскурсионную деятельность на современном этапе. Организации, контролирующие и координирующие туристско-экскурсионное дело на современном этапе. Туристско-экскурсионные периодические издания. Эволюция понятия «экскурсия». Сущность экскурсии. Экскурсия в системе классификации туристских услуг. Основные признаки экскурсии. Функции экскурсий. Классификация экскурсий И.М. Гревса, В.А. Герда, Н.П. Аницифорова. Классификация экскурсий по содержанию, составу участников, месту проведения, способу передвижения, продолжительности, форме проведения. Педагогический процесс на экскурсии. Речевая коммуникация на экскурсии. Невербальная коммуникация на экскурсии.</p>	
2	2.1	<p>Профессиональная деятельность экскурсовода. Методика проектирования экскурсии.</p>	<p>Типологические особенности профессии экскурсовода. Личностные качества экскурсовода. Обязанности экскурсовода. Культура речи и общения экскурсовода. Особенности экскурсионной аудитории. Критерии оценки качества работы экскурсовода. Формы повышения квалификации экскурсовода на современном этапе. Формы обратной связи на экскурсии. Степень удовлетворенности экскурсиями у туристов и экскурсантов на современном этапе. Этапы проектирования экскурсии. Выбор темы, формулировка названия, определение цели и задач экскурсии. Составление библиографического списка и изучение литературы по теме. Отбор и изучение экскурсионных объектов.</p>	4

			<p>Составлены маршрута экскурсии. Обезд или обход маршрута. Подготовка контрольного и индивидуального текстов экскурсии. Комплектование «Портфеля экскурсовода». Этап определения методических приемов проведения экскурсии, техники ведения экскурсии. Оформление технологической карты экскурсии.</p>	
3	3.1	<p>Методика проведения экскурсии. Особенности подготовки и проведения отдельных видов экскурсий.</p>	<p>Наглядность на экскурсии. Сущность и особенности показа. Основные методические приема показа. Технология показа различных экскурсионных объектов. Основные требования к экскурсионному рассказу. Особенности экскурсионного рассказа. Основные методические приемы рассказа. Соотношение показа и рассказа на экскурсии. Движение на экскурсии как методический прием. Понятие техники ведения экскурсии. Знакомство экскурсовода с группой. Выход из автобуса. Передвижение экскурсантов на экскурсии. Контроль за временем. Безопасность на экскурсии. Специфика городской обзорной экскурсии. Использование краеведческого материала. Специфика производственных экскурсий. Специфика природоведческой экскурсии. Специфика архитектурно-градостроительных экскурсий. Экскурсии в музеи или культурном центре. Методика проведения тематических нестандартных экскурсий и экскурсий по специальной программе. Особенности проведения экскурсий для детей. Особенности проведения экскурсий со взрослыми.</p>	4
4	4.1	<p>Содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения.</p>	<p>Виды учреждений на рынке туристических услуг. Экскурсионное бюро как поставщик экскурсионных услуг: общая характеристика. Структура экскурсионного бюро.</p>	5

		Нормативные документы.	<p>Должностные обязанности сотрудников экскурсионного бюро. Оценка эффективности деятельности экскурсионного бюро. Документы финансовой отчетности о деятельности экскурсионного бюро.</p> <p>Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)». Примерный учебный план курсов (центров) подготовки гидов-переводчиков. ГОСТ 50681-2010 «Туристические услуги. Проектирование туристических услуг». Образцы оформления бланков строгой отчетности турфирмы.</p>	
--	--	------------------------	---	--

3.2.3. Лабораторные занятия, содержание и объем в часах

Модуль	Номер раздела	Тема	Содержание	Трудоемкость (в часах)

3.3. Содержание материалов, выносимых на самостоятельное изучение

Модуль	Номер раздела	Содержание материалов, выносимого на самостоятельное изучение	Виды самостоятельной деятельности	Трудоемкость (в часах)
1	1.1	История и перспективы развития экскурсионного дела в России. Теоретические аспекты экскурсионного дела.	подготовка электронных презентаций	10
2	2.1	Профессиональная деятельность экскурсовода. Методика проектирования экскурсии.	составление списка литературы к теме	10
3	3.1	Методика проведения экскурсии. Особенности подготовки и проведения отдельных видов экскурсий.	деловая игра с применением методов ведения экскурсии	10
4	4.1	Содержание и показатели	работа с электронными	8

		деятельности экскурсионного учреждения. Нормативные документы.	образовательными ресурсами	
--	--	---	-------------------------------	--

4. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Фонд оценочных средств текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины представлен в приложении.

[Фонд оценочных средств](#)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Основная литература

5.1.1. Печатные издания

1. Скобельцына А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учеб. пособие / Скобельцына, Анна Сергеевна, А. П. Шарухин. - Москва : Академия, 2010. - 192 с.

5.1.2. Издания из ЭБС

1. 1.Коль О.Д. Маркетинг в туристской индустрии : Учебник и практикум / Коль Ольга Дмитриевна; Коль О.Д. - М.: Издательство Юрайт, 2018. – 355 с. <https://biblio-online.ru/book/F8FB5A29-7678-41BD-85A9-507F3430D4D8> 2.Константинов Ю.С. Детско-юношеский туризм: Учебное пособие / Константинов Юрий Сергеевич; Константинов Ю.С. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 455 с. <https://biblio-online.ru/book/2DC3C777-8400-4990-A1EE-5773E2A5CD6C> 3.Никитина О.А. История курортного дела и спа-индустрии: Учебное пособие / Никитина Ольга Александровна; Никитина О.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 139 с. <https://biblio-online.ru/book/30B63294-523E-418D-B678-C88DE0652E6E> 4.Сущинская М.Д. Культурный туризм: Учебное пособие / Сущинская Марина Дмитриевна; Сущинская М.Д. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 136 с. <https://biblio-online.ru/book/1C3ED70D-7064-417F-978F-E8B3539BC48B>

5.2. Дополнительная литература

5.2.1. Печатные издания

1. Барчуков И.С. Методы научных исследований в туризме : учеб. пособие / Барчуков Игорь Сергеевич. - Москва: Академия, 2008. - 224 с.

5.2.2. Издания из ЭБС

1. 1.Боголюбов В.С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: Учебник и практикум / Боголюбов Валерий Сергеевич; Боголюбов В.С., Быстров С.А.,

Боголюбова С.А. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 277. <https://biblionline.ru/book/89F94816-27B1-44CA-8787-31F5E2D3F346> 2. Джанджугазова Е.А. Маркетинг туристских территорий: Учебное пособие / Джанджугазова Елена Александровна; Джанджугазова Е.А. - 3-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 223 с. <https://biblionline.ru/book/EC0CF50E-CC9F-4D82-83FF-07FDBCFACDE0> 3. Каменец А.В. Молодежный социальный туризм: Учебное пособие / Каменец Александр Владленович; Каменец А.В. - отв. ред. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 162 с. <https://biblionline.ru/book/15D8055A-3A58-44E8-8D22-2C551344110A> 4. Шубаева В.Г. Маркетинг в туристской индустрии: Учебник и практикум / Шубаева Вероника Георгиевна; Шубаева В.Г., Сердобольская И.О. - 2-е изд. - М.: Издательство Юрайт, 2017. – 120. <https://biblionline.ru/book/BD5114E9-F2FB-43E2-B338-604566FE7BFE>

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

Название	Ссылка
ЭБС «Троицкий мост»	http://www.trmost.com/
ЭБС «Лань»	https://e.lanbook.com
ЭБС «Юрайт»	https://urait.ru

6. Перечень программного обеспечения

Программное обеспечение общего назначения: ОС Microsoft Windows, Microsoft Office, ABBYY FineReader, ESET NOD32 Smart Security Business Edition, Foxit Reader, АИБС "МегаПро".

Программное обеспечение специального назначения:

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Наименование помещений для проведения учебных занятий и для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по факультету
Учебные аудитории для проведения практических занятий	
Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Состав оборудования и технических средств обучения указан в паспорте аудитории, закрепленной расписанием по кафедре
Учебные аудитории для текущей аттестации	

8. Методические рекомендации по организации изучения дисциплины

Самостоятельная работа заключается:

- в самостоятельной подготовке студента к лекции – чтение конспекта предыдущей лекции. Это помогает лучше понять материал новой лекции, опираясь на предшествующие знания. В начале лекции проводится устный или письменный экспресс-опрос студентов по содержанию предыдущей лекции;
- в подготовке к практическим занятиям по основным и дополнительным источникам литературы;
- в выполнении домашних заданий;
- в самостоятельном изучении отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям; - в выполнении контрольных мероприятий по дисциплине;
- в подготовке рефератов.

Порядок подготовки к практическим занятиям. Семинарские занятия предназначены для углубленного изучения предмета. Семинары помогают студентам овладеть понятийно-терминологическим аппаратом, свободно оперировать им, применять теорию к практическим приложениям, прививают навыки самостоятельного мышления, устного выступления. На семинаре знания, которые получили студенты на лекции и в результате самостоятельной работы закрепляются, приобретают качественно иное, более осмысленное содержание расширяются, углубляются.

Методические рекомендации для подготовки сообщения.

Структура устного сообщения:

Структурными элементами сообщения являются: титульный лист, содержание, введение, основная часть, заключение, библиографический список. Содержание должно включать перечень основных структурных элементов сообщения. Во Введении четко формулируется цель выполнения сообщения и средства достижения ее, актуальность и социальную значимость темы. Основная часть – главный содержательный раздел, разбитый на подразделы и пункты в соответствии с составленным планом. Заключение содержит обобщающие выводы по теме и личные оценки автора. Библиографический список использованных источников должен содержать перечень источников, использованных при выполнении сообщения. Источники следует располагать по алфавиту.

Порядок представления и защиты письменного сообщения: Завершенное письменное сообщение представляется студентом преподавателю в срок, определенный преподавателем. Преподаватель анализирует текст, формулирует вопросы по содержанию. Рекомендуемый план защиты доклада: Название темы. Краткое изложение наиболее интересной информации по теме. Способы и результаты поиска информации для выполнения сообщения. Анализ трудностей, с которыми встретились при выполнении работы. Ваше личное отношение к выполненной работе.

Рекомендации по работе с учебной и научной литературой:

Приёмами метода анализа научной литературы являются: составление библиографии, аннотирование, конспектирование, реферирование, цитирование, составление плана.

Библиография составляется в алфавитном порядке. Есть требования ГОСТа по составлению библиографии, которые изредка меняются, потому лучше в библиотеке попросить эти требования.

Аннотирование – краткое изложение статьи или пособия в несколько строк. Конспектирование – переложение работы автора своими словами или словами автора в той логической последовательности, которая есть у автора, без высказывания своего отношения к тем или иным положениям автора.

Реферирование – предполагает анализ работы, как и при конспектировании, но можно изменить логику в зависимости от своих замыслов и обязательно высказывание своих мыслей и мнений о тех или иных положениях автора.

Цитирование – если цитируются какие-то мысли, даже если они не дословные, ссылка на автора работы обязательна. Если цитируются точные слова автора, то их надо брать в кавычки.

Разработчик/группа разработчиков:
Анна Сергеевна Нефедова

Типовая программа утверждена

Согласована с выпускающей кафедрой
Заведующий кафедрой

_____ «___» _____ 20___ г.