

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ЛГУ»)

Факультет естественных наук
Кафедра географии



УТВЕРЖДАЮ

Врио декана факультета
естественных наук

М.В. Воронов

16.06.2023

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Технология организации и предоставления экскурсионных услуг»

По направлению подготовки 43.03.02 «Туризм»

Квалификация выпускника бакалавр

Формы обучения очная

Курс 3

Луганск, 2023

Рабочая программа учебной дисциплины является частью основной профессиональной образовательной программы для подготовки бакалавров по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» очной формы обучения.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана в соответствии с ФГОС ВО – бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утвержденным приказом Министерства образования науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516 (с изменениями и дополнениями), Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» от 24.12.2021 г. № 913 н, Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 281 и «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель предприятия питания», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 07.05.2015 г. № 282 и «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель / управляющий гостиничного комплекса / сети гостиниц», Профессиональным стандартом, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2020 г. № 934 н «Об утверждении профессионального стандарта «Географ» (Специалист по выполнению работ и оказанию услуг географической направленности).

СОСТАВИТЕЛЬ:

доцент кафедры географии ФГБОУ ВО «ДПГУ», кандидат педагогических наук, Богатырева Дарья Степановна.

Утверждена на заседании кафедры географии

Протокол от «21» июня 2022 г. № 4

И.О. заведующего кафедрой географии

Ю.Ю. Чикина

Одобрена на заседании учебно-методической комиссии факультета естественных наук

Протокол от «15» января 2023 г. № 6

Председатель учебно-методической комиссии факультета естественных наук

С.Н. Несторенко

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий учебно-методическим отделом

В.В. Сиведкин

1. Цели и задачи учебной дисциплины

Цели изучения дисциплины – формирование у будущих специалистов знаний по основам теории и практики экскурсионного дела и формирование практических навыков разработки, организации и проведения экскурсий с учетом познавательных потребностей.

Задачи дисциплины:

- ознакомить с периодизацией истории экскурсионного дела;
- раскрыть основные положения теории и практики экскурсионного дела;
- представить современные подходы классификации экскурсий;
- определить основные структурные элементы экскурсии;
- выявить особенности предоставления экскурсионных услуг разным категориям экскурсантов.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Технология организации и предоставления экскурсионных услуг» относится вариативной части дисциплин.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

знания исторического и краеведческого материала об исторических событиях, памятниках, памятных местах, природных объектах, инженерно-технических сооружениях мира в целом;

умения сопоставлять современное общество, ориентированное на производство товаров и услуг, с его социокультурными потребностями;

навыки поиска, систематизации и анализа исторической, краеведческой и географической информации (картографические, исследовательские, логические); работы с архивными материалами.

Дисциплина «Технология организации и предоставления экскурсионных услуг» изучается в 5 семестре. Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Организация туристской деятельности», «Специализированный туризм», «Туристское краеведение», «Организация экскурсионной деятельности».

Курс служит основой для дальнейшего освоения комплекса дисциплин профессиональной подготовки.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Код по ФГОС ВО	Индикатор достижения	Результаты обучения по дисциплине
Профессиональные		
ПК-7	<p>ПК-7.1. Формирует туристский продукт при заданных критериях и нормативных требованиях, в т.ч. на основе современных информационно-коммуникативных технологий, а также с учетом индивидуальных пожеланий и специальных условий туриста.</p> <p>ПК-7.2. Разрабатывает отдельные услуги, учитывая этнокультурные, исторические, религиозные и прочие аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, транспортного обеспечения и логистики.</p> <p>ПК-7.3. Оказывает экскурсионные услуги.</p>	<p>Знает возможности использования современных информационно-коммуникативных технологий при формировании туристского продукта с учетом индивидуальных пожеланий и специальных условий туриста.</p> <p>Умеет разрабатывать отдельные услуги, учитывая этнокультурные, исторические, религиозные и прочие аспекты, требования действующего законодательства с использованием современных технологий в сфере туризма, маркетинга, коммерции, транспортного обеспечения и логистики.</p> <p>Владеет навыками оказания экскурсионных услуг.</p>
ПК-9	<p>ПК-9.1. Изучает требования туристов, проводит анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты.</p> <p>ПК-9.2. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма.</p> <p>ПК-9.3. Организует процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>ПК-9.4. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского</p>	<p>Знает процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, умеет его организовать; внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, анализа рыночного спроса и запросов и</p>

	<p>продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>ПК-9.5. Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.</p> <p>ПК-9.6. Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными кампаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями.</p> <p>ПК-9.7. Осуществляет предпродажный и послепродажный сервис с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>	<p>потребностей туристов, других заказчиков услуг.</p> <p>Умеет изучать требования туристов, проводить анализ мотивации спроса на реализуемые туристские продукты; разрабатывать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на предприятии индустрии туризма; организовать ведение переговоров с туристами, согласовать условия договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.</p> <p>Владеет навыками обеспечения информационного консультирования и сопровождения клиентов туристского предприятия, взаимодействия с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами, предприятиями питания, транспортными кампаниями, кассами продажи билетов, музеями и иными сторонними организациями; осуществления предпродажного и послепродажного сервиса с соблюдением стандартов качества и норм безопасности комплексного туристского обслуживания.</p>
--	---	---

Студенты, завершившие изучение дисциплины «Технология организации и предоставления экскурсионных услуг», должны:

знать: предпосылки возникновения экскурсионного дела; основоположников теории и методики экскурсионного дела; специфику предоставления экскурсионных услуг; основные типы экскурсий и специфику проведения; методику разработки и проведения экскурсий разных

типов или экскурсионных программ с учетом познавательных потребностей туриста; особенности социальных, этнических, конфессиональных и культурных различий туристов;

уметь: давать определения основным понятиям курса; использовать различные источники информации для составления индивидуального текста экскурсии; разрабатывать и проводить экскурсии; организовывать экскурсионную группу, нацеливая ее на восприятие экскурсионного материала; составлять презентацию компьютерной версии виртуальной экскурсии; работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

владеть: техникой общения с потребителями туристского продукта, приемами обслуживания туристов с учетом их требований.

4. Структура и содержание учебной дисциплины

4.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов / зачетных единиц
	5 семестр
Общая трудоемкость дисциплины	108 / 3,0 зач. ед.
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего часов), в том числе:	36
Лекции	16
Семинарские занятия	-
Практические занятия	20
Лабораторные работы	-
Курсовая работа / курсовой проект	-
Другие формы организации учебного процесса (контрольные работы, индивидуальные занятия, консультации и др.)	-
Самостоятельная работа студента (всего часов)	45
Контроль	27
Форма аттестации	Экзамен

4.2. Содержание разделов учебной дисциплины

Раздел 1. Теоретические аспекты организации экскурсионной деятельности.

Тема 1. «Технология организации и предоставления экскурсионных услуг» как учебная дисциплина.

Тема 2. Экскурсовод как профессия.

Тема 3. Личность экскурсовода.

Тема 4. Экскурсоводческое мастерство.

Тема 5. Умения и навыки экскурсовода.

Тема 6. Речь и внеречевые средства общения экскурсовода.

Раздел 2. Специфика профессиональной деятельности экскурсовода : практические аспекты.

Тема 7. Имидж экскурсовода

Тема 8. Стандарт работы экскурсовода.

Тема 9. Требования экскурсионной методики к содержанию экскурсии.

Тема 10. Методика подбора экскурсионных объектов и составления маршрута экскурсии.

Тема 11. Специфика разработки и проведения различных видов экскурсий: практические аспекты.

4.3. Лекции

№ п/п	Название темы	Объем часов
5 семестр		
1	«Организация экскурсионной деятельности» как учебная дисциплина	2
2	Экскурсовод как профессия	2
3	Личность экскурсовода	2
4	Экскурсоводческое мастерство	2
5	Умения и навыки экскурсовода	4
6	Речь и внеречевые средства общения экскурсовода	4
Итого:		16

4.4. Практические /семинарские занятия

№ п/п	Название темы	Объем часов
5 семестр		
1	Экскурсоводческое мастерство	2
2	Личность экскурсовода	2
3	Умения и навыки экскурсовода. Ораторское искусство	2
4	Невербальная этика общения экскурсовода	4
5	Имидж экскурсовода	2
6	Стандарт работы экскурсовода	2
7	Презентация разработанной обзорной городской экскурсии	2
8	Презентация разработанной природоведческой экскурсии	2
9	Презентация разработанной военно-исторической	2
10	Презентация разработанной образовательной экскурсии	2
Итого:		20

4.5. Лабораторные работы не предусмотрены.

4.6. Самостоятельная работа студентов

№ п/п	Название раздела / темы	Вид самостоятельной работы	Объем часов
5 семестр			
1	Основатели теории и методики экскурсионного дела	Опорный конспект	5
2	Основные методические приемы экскурсионного дела	Опорный конспект	5
3	Требования методики к содержанию экскурсии	Опорный конспект	5
4	Специфика подготовки обзорных городских экскурсий	Опорный конспект	5
5	Специфика подготовки экскурсий исторической тематики	Доклад	5
6	Особенности подготовки природоведческих экскурсий: гидрологической, ботанической, геологической	Доклад	5
7	Особенности подготовки экскурсий религиозной тематики	Доклад	5
8	Особенности разработки образовательных экскурсий	Доклад	5
9	Особенности разработки виртуальных экскурсий	Доклад	5
Итого:			45
Контроль самостоятельной работы студента:			27

4.7. Курсовые работы / проекты не предусмотрены

5. Методическое обеспечение, образовательные технологии

Учебная работа по данной дисциплине предполагает:

- проведение цикла лекций с использованием *мультимедийных технологий* (презентации, учебные фильмы);
- *разноуровневое обучение* (разработка заданий разного уровня для студентов);
- *работа в команде* (совместная работа студентов в группе при выполнении лабораторных работ).

Также на занятиях по «Музееведению» используются интерактивные образовательные технологии, а именно проблемные лекции, просмотр учебных фильмов и их обсуждение, дискуссии.

6. Формы контроля освоения учебной дисциплины

Текущая аттестация студентов производится в дискретные временные интервалы лектором и преподавателем, ведущим практические работы по дисциплине в различных формах: защита практических работ (устная форма); тестирование; контрольные работы.

Итоговый контроль по результатам освоения дисциплины проходит в форме письменного зачета.

Система оценивания учебных дисциплин студентов, оценочные средства представлены в фонде оценочных средств к рабочей программе учебной дисциплины (Приложение).

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение дисциплины

А) основная литература:

1. Долженко, Т. П. Экскурсионное дело: учебное пособие / Г. П. Долженко. – Москва-Ростов-на-Дону: ИЦКМарТ, 2012. – 304 с.
2. Емельянов, Б. В. Экскурсоведение: учебник / Б. В. Емельянов. – М. : Советский спорт, 2010. – 216 с.
3. Савина, Н. В. Экскурсоведение : учебное пособие / Н. В. Савина. – Минск: БГЭУ, 2009. – 256 с.

Б) дополнительная литература:

1. Гецевич, Н. А. Основы экскурсоведения / Н. А. Гецевич. – Минск: БГЭУ, 1985. – 177 с.
2. Дворниченко, В. В. Организация экскурсионной работы: Методика, опыт / В. В. Дворниченко, Б. В. Емельянов. – М: ЦРИБТурист, 1984. – 163с.

3. Дьякова, Р. А. Профессиональное мастерство экскурсовода: учебное пособие / Р. А. Дьякова, Б. В. Емельянов. – М.: ЦРИБ «Турист», 1986. – 320 с.

4. Омельченко, Б. Ф. Дифференцированный подход к обслуживанию различных групп туристов и экскурсантов: Конспект лекций / Б. Ф. Омельченко. – М., ИПК, 1997. – 120 с.

5. Основы экскурсоведения / Р. А. Дьякова, Б. В. Емельянов, П.С. Пасечный. – М.: Просвещение, 1985. – 255 с.

6. Савина, Н. В. Экскурсоведение : учебное пособие / Н. В. Савина, З.М. Горбылева. – Минск: БГЭУ, 2004. – 236 с.

7. Хуусконен, Н. М. Практика экскурсионной деятельности / Н.М. Хуусконен, Т.М. Глушанок. – М.: Герда, 2008. – 208 с.

В) Интернет-ресурсы:

1. Библиотека научно-популярной литературы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nplit.ru/> – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

2. Библиотека путешествий [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.travel-library.com>– Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

3. Всемирная туристская организация [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.world-tourism.org> – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

4. Туристическая библиотека – все про туризм [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.tourlib.columb.net. – Загл. с экрана. – Дата обращения: 22.08.2023.

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Лекционные занятия: комплект электронных презентаций; аудитория, оснащенная презентационной техникой (мультимедийная доска, ноутбук).

Лабораторные работы: электронные лаборатории; психометрические таблицы, метеорологические приборы для проведения метеонаблюдений – психрометр, барометр, анемометр, гигрометр, флюгер.

Рабочее место преподавателя, оснащенное ноутбуком с доступом в Интернет, рабочие места студентов, оснащенные компьютерами (ноутбуками) с доступом в Интернет, предназначенные для работы в информационной образовательной среде.

9. Лист дополнений и изменений

[illegible]

