

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



«УТВЕРЖДАЮ»

Первый проректор,

проректор по УР

В.Г. Прокошев

*магрия* 2013 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

Технология организации экскурсионных услуг

Направление подготовки 100400 Туризм

Профиль подготовки Технология и организация экскурсионных услуг

Квалификация (степень) выпускника Бакалавр

Форма обучения очная

Семестр	Трудоем- кость зач. ед., час	Лекций, час.	Практич. занятия, час.	Лабарат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
5	5 зач. ед. 180	18	36	-	81	экзамен 45
<b>Итого</b>	<b>5 зач. ед</b> <b>180</b>	<b>18</b>	<b>36</b>	<b>-</b>	<b>81</b>	

Владимир 2013

9

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Курс «Технология организации экскурсионных услуг» имеет своей целью формирование основ теоретических знаний экскурсионного дела, изучение видов экскурсий, их структуры и сущности, основ профессиональной деятельности экскурсоводов; формирование практических компетенций в организации и проведении экскурсий.

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие общекультурные и профессиональные компетенции:

- Осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности (ОК-1);
- Владеть культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения (ОК-2)
- Готов к социальному взаимодействию, самоконтролю и работе в коллективе (ОК-4)
- Уметь использовать базовые знания в области истории культуры при изучении специальных музееведческих дисциплин, музееведения, музея мира, теории и методологии экскурсоведения (ПК-1);
- Способен понимать, изучать и критически анализировать научную информацию по тематике исследования, используя адекватные методы обработки, анализа и синтеза информации и представлять результаты исследований (ПК-2)
- Способен к оформлению результатов научных исследований: научных отчетов, обзоров, аналитических справок и пояснительных записок (ПК-4)
- Уметь использовать современные знания о культуре и ведущих направлений современной социокультурной деятельности (концепций и инструментария) в организационно-управленческой работе (ПК-5)
- Демонстрировать способность к профессиональному общению, готовность работать в команде и способность организации малых коллективов исполнителей (ПК-7)
- Готов использовать нормативные документы, определяющие параметры и стоимость проведения работ в разных сферах социокультурной деятельности (ПК-16)

**Задачами данной дисциплины являются:**

- ✓ показать место и роль экскурсионных услуг в сфере обслуживания туристов;
- ✓ рассмотреть технологию проектирования и оказания экскурсионных услуг;
- ✓ выявить технико-экономические особенности и принципы расчета стоимости и цены реализации экскурсионных услуг;
- ✓ выявить основные функции, принципы, особенности управления процессом проектирования экскурсионных услуг;
- ✓ определить нормативно-правовую базу проектирования экскурсионных услуг;
- ✓ рассмотреть теоретические основы и принципы проектирования экскурсионных услуг.

## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП ВПО**

Дисциплина «Технология организации экскурсионных услуг» представляет собой дисциплину вариативную (профильную), устанавливаемую вузом. Вариативная (профильная) часть дает возможность расширения и (или) углубления знаний, умений и навыков, определяемых содержанием базовых (обязательных) дисциплин (модулей), позволяет обучающимся получить углубленные знания и навыки для успешной профессиональной деятельности и (или) продолжения профессионального образования в магистратуре.

Дисциплина «Технология организации экскурсионных услуг» имеет тесную методологическую и логическую связь с дисциплинами Профессионального цикла культурно-исторического модуля (история культуры, история искусства, история мировых религий) и социально-гуманитарного модуля (история). Данные дисциплины, читаются параллельно и являются дополнением друг друга.

Все вышеперечисленные дисциплины формируют у студентов схожие компетенции: ОК-1, ОК-2, ОК-4, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-7, ПК-16.

*Основные требования к «входным» знаниям, умениям и готовностям обучающегося, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:*

### **1. Студент должен знать:**

- Базовый материал основных учебных дисциплин: Отечественная история, История и теория культуры, История искусства
- Теоретические основы современных информационных технологий общего назначения
- Основные тенденции развития культуры в определенных хронологических рамках
- Типичные для периода, школы, направления произведения архитектуры и изобразительного искусства, исторический контекст их создания
- Культурную парадигму конкретных исторических эпох и соответствующие им системы памятников истории, культуры и природы

### **2. Студент должен уметь:**

- Применять на практике полученные знания в результате изучения дисциплин
- Анализировать и грамотно оценивать научную информацию
- Уметь работать с компьютером как средством управления информацией
- Применять современные методы исследования к изучению основных культурных процессов и явлений.;
- Идентифицировать и классифицировать исторические источники
- Анализировать художественно-стилистические и содержательные аспекты произведения искусства

### **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДАННОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

В результате освоения данной дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования

#### **Знать:**

1. Типологию культуры, российскую культуру и русское искусство в исторической динамике; (ОК-1, ОК-2, ОК-4, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-16)
2. Основы истории (ОК-1, ОК-2, ОК-4)

#### **Уметь:**

1. Логично представлять освоенное знание (ОК-1, ПК-5, ПК-7, ПК-16)

2. Применять современные теории, концепции и инструментарий истории культуры (ОК-1, ОК-2, ОК-4)
3. Планировать и осуществлять свою деятельность, оценивать ее результативность (ОК-2, ОК-4, ПК-5, ПК-7)

**Владеть:**

1. Владеть понятийным аппаратом (ОК-1, ПК-2, ПК-4)
2. Навыками аргументированного изложения собственной точки зрения, ведения дискуссии (ОК-1, ОК-2, ОК-4)
3. Способностью работать в коллективе (ОК-1, ОК-4)

#### 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Максимальная учебная нагрузка по данной дисциплине составляет 180 часов. Из них: количество аудиторных часов 54 часов – 18 часов лекционных занятий, 36 часов практических занятий. Количество часов, отводимое на самостоятельную работу студентов составляет 81 часов. Предусмотрен экзамен. Общая трудоемкость дисциплины составляет 180 часов или 5 зачетных единицы.

##### Тематический план курса

№	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, ключа самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах/в %)	Форма текущей успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекция	Семинарские занятия	Практические занятия	Лабораторные работы	Контрольные работы,	СРС	КП/КР		
1	Теоретические основы технологии экскурсионных услуг	5	1-2	2	-	4	-	-	9	-	2 часа (33%)	Контрольная работа с элементами теста
2	Технология проектирования экскурсионных услуг	5	3-4	2	-	4	-	-	9	-	1 час (16%)	Рейтинг-контроль
3	Общие принципы построения экскурсий	5	5-6	2	-	4	-	-	9	-	2 час (33%)	Тест с элементами практического задания
4	Экскурсионный метод: понятие и сущность	5	7-8	2	-	4	-	-	9	-	1 час (16%)	Контрольная работа с элементами теста
5	Проектирование экскурсионной программы	5	9-10	2	-	4	-	-	9	-	2 час (33%)	Контрольная работа с элементами теста
6	Дифференцированный подход к	5	11-11	2	-	4	-	-	9	-	1 час (16%)	Рейтинг-контроль

	экскурсионному обслуживанию		2									
7	Основы профессионального мастерства	5	1 3- 1 4	2	-	4	-	-	9	-	2 час (33%)	Контрольная работа Практическое задание
8	Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах	5	1 5- 1 6	2	-	4	-	-	9	-	2 час (33%)	Тест с элементами практического задания
9	Разработка технологической документации экскурсионной услуги	5	1 7- 1 8	2	-	4	-	-	9	-	1 час (16%)	Рейтинг-контроль
			1 8	1 8	-	36	-	-	8 1	-	14/25	экзамен

## **Теоретические вопросы «Технология организации экскурсионных услуг»**

### **Раздел 1.**

#### **Теоретические основы технологии экскурсионных услуг**

Предмет и задачи курса. Технология: сущность и основные понятия. Экскурсия и ее сущность. Эволюция термина. Основные функции. Экскурсия как социокультурный феномен. История экскурсионного дела в России: основные этапы. Экскурсионное обслуживание как элемент туристского продукта. Нормативно–правовые основы технологии экскурсионных услуг. Кадровое обеспечение экскурсионного обслуживания. Функции и должностные обязанности экскурсовода, организатора экскурсий.

### **Раздел 2.**

#### **Технология проектирования экскурсионных услуг**

Принципы классификации экскурсионных услуг. Основные и дополнительные экскурсионные услуги. Определение туристско-рекреационного потенциала экскурсионной услуги: сущность и основные понятия. Атриативность экскурсионного маршрута. Природный потенциал территории. Историко-культурный потенциал территории. Все виды экскурсионных услуг в культурно-познавательном туризме. Виды экскурсионных услуг в экологическом и этническом туризме.

### **Раздел 3.**

#### **Общие принципы построения экскурсий**

Экскурсия: тема, цель и задачи. Тема экскурсии как основной критерий отбора объектов. Механизмы раскрытия темы. Требования к названию экскурсии. Цель экскурсии с точки зрения экскурсовода и экскурсантов. Влияние цели, задач на принципы построения экскурсии. Содержание экскурсии. Показ, его условия и задачи. Техника показа. Виды показа. Показ и осмотр. Рассказ. Основные требования к рассказу.

### **Раздел 4.**

#### **Экскурсионный метод: понятие и сущность**

Экскурсионная теория и экскурсионный метод. Понятие экскурсионного метода. Экскурсионная методика, ее требования. Тематическое соответствие экскурсионных объектов. Логическая последовательность показа объектов, логические переходы. Непрерывность экскурсии. Принципы взаимодействия показа и рассказа. Целостность экскурсии.

### **Раздел 5.**

#### **Проектирование экскурсионной программы**

Виды экскурсионных программ. Понятие «экскурсионная программа». Обзорная, социальная, школьная, анимационные экскурсионные программы. Типовая и целевая программа. Услуги, включаемые в экскурсионную программу. Понятие «туристско-экскурсионная услуга».

### **Раздел 6.**

#### **Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию**

Виды экскурсионных групп. Учет запросов и интересов экскурсантов при экскурсионном обслуживании. Особенности проведения экскурсий для школьных групп: виды экскурсий – учебные, внешкольные, общеобразовательные. Требования к экскурсоводу: знание детской возрастной психологии, учебных программ, правил безопасности на маршруте, коммуникабельность, внимательность. Этапы подготовки экскурсии: беседы с детьми и родителями, встречи с учителями, оформление стенда с тематикой экскурсии. Особенности работы экскурсовода на городских и загородных маршрутах.

### **Раздел 7.**

#### **Основы профессионального мастерства**

Виды мастерства: педагогическое, лекторское, экскурсоводческое. Экскурсоводческое мастерство как единство трёх компонентов: экскурсовод, экскурсант, объект. Пути совершенствования мастерства: улучшение организации методической



работы, повышение уровня профессионального мастерства, отработка техники проведения экскурсии. Экскурсовод как информатор, комментатор, собеседник, советчик, эмоциональный лидер. Требования к культуре языка и речи. Выразительные средства в речи экскурсовода.

## **Раздел 8.**

### **Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах**

Непредвиденные ситуации и сложности в работе экскурсовода. Автобусные экскурсии: задержка автобуса, сложности работы с водителем, отсутствие микрофона, Решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами. Должностные инструкции, памятки, регулирующие работу экскурсовода для избежания конфликтов.

## **Раздел 9.**

### **Разработка технологической документации экскурсионной услуги**

Разработка пакета технологической документации. Классификация проектной экскурсии, цели, состав участников, место проведения, способ передвижения, памятники истории, культуры, культовой и гражданской архитектуры. Разработка технологического паспорта экскурсионного маршрута. Составление тематической структуры экскурсии. Разработка контрольного текста экскурсии. Выработка индивидуального текста экскурсии. Презентация экскурсии. Заключение экспертов. Сертификация услуги. Портфель экскурсовода. Понятие «портфель экскурсовода». Принципы составления портфеля экскурсовода для проведения обзорной, тематической, трассовой экскурсии.

## 5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В соответствии с требованиями ФГОС ВПО по направлению подготовки реализация компетентностного подхода должна предусматривает широкое использование в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий. В рамках преподавания такой учебной дисциплины как «История и культура Владимирского края» возможно применение следующих методов обучения:

Метод	Раздел / тема, в которой применяется данный метод	Количество часов
Проблемное обучение	Раздел 1,5,9	4
Информационно-коммуникационные технологии	Раздел 3,4	3
Модульное обучение	Раздел 2,7	3
Опережающая самостоятельная работа	Раздел 3,6,8	4
	Итого	14

## 6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ТЕХНОЛОГИЯ ОРГАНИЗАЦИИ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ»

Основным оценочным средством текущего контроля успеваемости является рейтинг контроль. Всего по дисциплине проводится 3 рейтинг-контроля. Форма итоговой аттестации – экзамен.

**Содержание научной презентации** (выполняется в группе из 3-4 человек).

- I. Актуальность, цели, задачи.
- II. Анализ существующих презентаций, схожей тематики.
- III. Список литературы
- IV. Мультимедиа презентация

## **Самостоятельная (внеаудиторная) работа студентов (общее количество 36 часов)**

- Изучить нормативно-правовые основы технологии экскурсионных услуг. ГОСТ Р 50644 «Туристско –экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов.»; ГОСТ Р 50681-94 «Туристско –экскурсионное проектирование туристских услуг».
- Разработка пакета технологической документации.
- Разработка контрольного текста экскурсии.

### **Вопросы к экзамену**

1. Безопасность экскурсионных услуг
2. Сущность экскурсионной теории и экскурсионного метода
3. Характеристика понятия экскурсионного метода
4. Классификация экскурсионных приёмов по назначению, времени и месту использования
5. Нормативно-правовая основа технологии экскурсионного обслуживания
6. Характеристика понятия «экскурсионная программа»
7. Характеристика видов мастерства экскурсовода
8. Особенности работы экскурсовода на городских и загородных экскурсиях
9. Сложность и непредвиденные ситуации в работе экскурсовода
10. Этапы разработки экскурсионной программы
11. Виды группировок экскурсантов: по отношению к экскурсии как услуге, возрасту, роду занятий, форме учебы и т.д.
12. Решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами
13. Требования стандартизации в сфере туристско-экскурсионного обслуживания
14. Основные характеристики обзорной, социальной, школьной, анимационной экскурсионной программы
15. Дать характеристику компонентов экскурсоводческого мастерства
16. Дать характеристику механизмов раскрытия темы экскурсии
17. Охарактеризовать процесс влияния цели и задач на принцип построения экскурсии
18. Требования к технике проведения экскурсии

19. Структура технологического паспорта экскурсионного маршрута
20. Классификация проектной экскурсии
21. Особенности проведения экскурсий для различных групп
22. Особенности проведения экскурсий для школьных групп
23. Раскрыть содержание понятий «тема, цель и задачи экскурсии»
24. Сущность технологии экскурсионных услуг
25. Видовая классификация экскурсионных услуг
26. Характеристика идеи экскурсии
27. Мотивы экскурсии при обеспечении соответствия спроса и предложения на туристско-экскурсионном рынке
28. Характеристика основных экскурсионных услуг
29. Принципы классификации экскурсионных услуг
30. Экскурсионное обслуживание как элемент туристского продукта

## **7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

### **7.1. Основная литература**

1. *Буйленко, В.Ф.* Туризм: учебник / В. Ф. Буйленко. – Ростов на Дону: Феникс; Краснодар: Неоглори, 2008. – 411 с.
2. *Дурович, А.П.* Организация туризма: учеб. Пособие для вузов / А. П. Дурович. - СПб.: Питер, 2009.-318 с.
3. *Квартальнов, В.А.* Туризм: учебник/В. А. Квартальнов.- 2 –е изд., перераб.-М.: Финансы и статистика. 2007.-336 с.
4. *Кусков, А.С.* Основы туризма: учебник / А.С. Кусков, Ю.А. Джаладян. – 4-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2013. – 400 с. – (Бакалавриат)
5. *Скобельцына, А.С.* Технологии и организация экскурсионных услуг: Учебное пособие для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – М. :Академия, 2010. – 192 с.

### **7.2. Дополнительная литература**

1. *Арефьев, В.Е.* Введение в туризм / В.Е. Арефьев. – Барнаул: АГУ, 2002.
2. *Даньшин, Н.К.* Организация и технология туризма Н.К. Даньшин. – Донецк: ДИТБ, 2006.

3. *Долженко, Г.П.* Экскурсионное дело: учебное пособие для бакалавров и магистрантов / Г.П. Долженко. – Изд. 4-е, испр. и доп. – Ростов на Дону: Феникс, 2012. – 308 с.
4. *Квартальнов, В.А.* Теория и практика туризма / В.А. Квартальнов. – М.: Финансы и статистика, 2003.
5. *Косолапов, А.Б.* Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учеб. Пособие / А.Б. Косолапов.-2-е изд. стер.-М.: КНОРУС, 2010.-288 с.
6. Основы туристской деятельности: учебник для лицеев, колледжей и сред. спец. учебных заведений туристского профиля / РМАТ; сост. Е.Н. Ильина. – М., 2000. – 217 с.
7. *Соловьева Т.А.* Основы организации туристской деятельности / Т.А. Соловьева. – Хабаровск: ТОГУ, 2004.
8. *Старовойтенко, О.А.* Теория туризма / О.А. Старовойтенко. – М.: МПСИ, 2012.
9. Туризм, гостеприимство, сервис: словарь – справочник: учебное пособие / Г.А. Аванесова; под ред. Л.П. Воронковой. – М., 2001. – 367 с.
10. *Хуусконен, И.М.* Практика экскурсионной деятельности: учебное пособие /И. М. Хуусконен, Т. М. Глушанок. – М.: Герда, 2008. – 208 с.

### **7.3. Интернет – ресурсы**

1. [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) (Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ)
2. [www.rata.spb/ru](http://www.rata.spb/ru) ( Российский союз туристской индустрии)
3. Законодательно-правовая электронно-поисковая база по направлению «Туризм» (Консультант. Гарант)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО с учетом рекомендаций ПрООП ВПО по направлению подготовки 100400.62 «Туризм» профилю подготовки технология и организация экскурсионных услуг

Рабочую программу составил кандидат исторических наук, доцент кафедры «Музеология и история культуры» Федотова М.Я. Федт

Рецензент: к.и.н., доц. Кириллова Л.В. (каф. ЧАИК) Лип

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Музеология и история культуры»

«03» 09. 2013 г. протокол № 1

Зав. кафедрой И.В. Погорелая С.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 100400.62

«3» сентябрь 2013 г., протокол № 1

Председатель учебно-методической комиссии И.В. Погорелая С.В.

Программа переутверждена:

на 2014 - 15 учебный год, протокол № 1 от 02.09.2014 г.

Зав. кафедрой И.В. Погорелая С.В.

на \_\_\_\_\_ учебный год, протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

на \_\_\_\_\_ учебный год, протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_

на \_\_\_\_\_ учебный год, протокол № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_