

МИНПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Волгоградский государственный социально-педагогический университет»
Институт технологии, экономики и сервиса
Кафедра технологии, экономики образования и сервиса

«УТВЕРЖДАЮ»

Проректор по учебной работе

_____ Ю. А. Жадаев

« 30 » мая 2022 г.

Технологии и организация экскурсионных услуг

Программа учебной дисциплины

Направление 43.03.02 «Туризм»

Профиль «Организация туристской деятельности»

очная форма обучения

Волгоград
2022

Обсуждена на заседании кафедры технологии, экономики образования и сервиса
« 16 » мая 2022 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой _____ « 16 » мая 2022 г.
(подпись) Ю. А. Жадаев (зав. кафедрой) (дата)

Рассмотрена и одобрена на заседании учёного совета института технологии, экономики и сервиса « 17 » мая 2022 г. , протокол № 9

Председатель учёного совета д.э.н., проф. Шохнех А.В. _____ « 17 » мая 2022 г.
(подпись) (дата)

Утверждена на заседании учёного совета ФГБОУ ВО «ВГСПУ»
« 30 » мая 2022 г. , протокол № 13

Отметки о внесении изменений в программу:

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Лист изменений № _____
(подпись) (руководитель ОПОП) (дата)

Разработчики:

Алферова Ольга Николаевна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры технологии, экономики образования и сервиса ФГБОУ ВО «ВГСПУ».

Программа дисциплины «Технологии и организация экскурсионных услуг» соответствует требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (утверждён приказом Министерства образования и науки России от 08.06.2017 № 516) и базовому учебному плану по направлению подготовки 43.03.02 «Туризм» (профиль «Организация туристской деятельности»), утверждённому Учёным советом ФГБОУ ВО «ВГСПУ» (от 30 мая 2022 г., протокол № 13).

1. Цель освоения дисциплины

Формирование системы знаний о методике организации экскурсионной работы и проведения экскурсий.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина «Технологии и организация экскурсионных услуг» относится к вариативной части блока дисциплин.

Для освоения дисциплины «Технологии и организация экскурсионных услуг» обучающиеся используют знания, умения, способы деятельности и установки, сформированные в ходе изучения дисциплин «Нормативно-правовое регулирование профессиональной деятельности», «Проектная деятельность», «Анимационный сервис в туризме», «Виды и тенденции развития туризма», «Сервисная деятельность», «Стандартизация и сертификация в туризме», «Стандарты качества и нормы безопасности туристского обслуживания», «Технологии туроператорской и турагентской деятельности», «Транспортное обслуживание в туризме», прохождения практики «Учебная (Исследовательская) практика».

Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин «Туристско-рекреационное проектирование», «Инновации в туризме», «Инновационные процессы развития туризма», «Разработка рекламного продукта», «Региональный туристский продукт», «Санаторно-курортный сервис», «Социальные технологии в туристской деятельности», «Технологии производства рекламы в туризме», «Этнокультурные основы туристского сервиса», прохождения практик «Производственная (Преддипломная) практика», «Производственная (Проектно-технологическая) практика», «Производственная (Сервисная) практика».

3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины выпускник должен обладать следующими компетенциями:

- способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);
- способен разрабатывать туристский продукт на основе современных технологий (ПК-1);
- способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиентоориентированных технологий (ПК-3).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

знать

- основы организации экскурсионного сервиса;
- теоретические основы экскурсионного дела;
- этапы подготовки экскурсии и технологию ее организации;

уметь

- оценивать экскурсионное пространство;
- разрабатывать проекты экскурсий по конкретной теме;

владеть

- навыками организации процесса обслуживания потребителя;
- методикой проведения экскурсий.

4. Объём дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Семестры
		4 / 5
Аудиторные занятия (всего)	96	42 / 54
В том числе:		
Лекции (Л)	32	14 / 18
Практические занятия (ПЗ)	64	28 / 36
Лабораторные работы (ЛР)	–	– / –
Самостоятельная работа	156	66 / 90
Контроль	36	– / 36
Вид промежуточной аттестации		ЗЧ / ЭК, КРС
Общая трудоемкость	часы	288
	зачётные единицы	8
		108 / 180
		3 / 5

5. Содержание дисциплины

5.1. Содержание разделов дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины
1	Организация экскурсионного сервиса	Деятельность предприятий, организаций, объединений экскурсионного сервиса. Формирование экскурсионного пространства. Музейный сервис в системе современной экскурсионно-туристской инфраструктуры. Новые формы организации экскурсионной работы. Профессиональные требования к деятельности экскурсоводов. Социальный состав потребителей экскурсионных услуг. Дифференцированность подхода к разным категориям потребителей экскурсионных услуг.
2	Экскурсионная методика	Сущность экскурсии. Экономика впечатлений экскурсионной услуги. Методика проведения экскурсий. Методические приемы экскурсий. Дифференцированность подходов к использованию различных методик.
3	Технология разработки экскурсий	Предварительная работа по созданию экскурсии. Непосредственная разработка экскурсии. Особенности продающего текста экскурсии. Итоговый документ подготовки экскурсии.

5.2. Количество часов и виды учебных занятий по разделам дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Лекц.	Практ. зан.	Лаб. зан.	СРС	Всего
-------	---------------------------------	-------	-------------	-----------	-----	-------

1	Организация экскурсионного сервиса	14	28	–	66	108
2	Экскурсионная методика	10	14	–	30	54
3	Технология разработки экскурсий	8	22	–	60	90

6. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

6.1. Основная литература

1. Крепс, Т. В. Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм» / Т. В. Крепс. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 99 с. — ISBN 978-5-93926-331-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81859.html> (дата обращения: 20.12.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Кимеева, Т. И. Современные исследования музеев и объектов культурного и природного наследия : учебное пособие для обучающихся по направлению магистратуры 51.04.04 «Музеология, охрана объектов культурного и природного наследия», профиль подготовки «Проектно-инновационная деятельность в сфере культурно-познавательного туризма» / Т. И. Кимеева. — Кемерово : Кемеровский государственный институт культуры, 2021. — 107 с. — ISBN 978-5-8154-0607-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/121333.html> (дата обращения: 29.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

6.2. Дополнительная литература

1. Сулейманова, Г. В. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие / Г. В. Сулейманова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 251 с. — ISBN 978-5-7882-1796-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/62313.html> (дата обращения: 19.12.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

2. Седова, Н. А. Профессиональное мастерство экскурсовода : учебное пособие / Н. А. Седова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2013. — 50 с. — ISBN 978-8-93252-293-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/26690.html> (дата обращения: 19.12.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

3. Седова, Н. А. Экскурсионный менеджмент : учебное пособие / Н. А. Седова, Л. О. Штриплинг. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 64 с. — ISBN 978-5-93252-264-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/12708.html> (дата обращения: 19.12.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

4. Журавлева, М. М. Экскурсоведение : курс лекций / М. М. Журавлева, Е. А. Шиш. — Иркутск : Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодёжи и туризма, 2011. — 123 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/15686.html> (дата обращения: 19.12.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

5. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг [Текст] : учеб.

пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности "Туризм" / Скобельцына Анна Сергеевна, Шарухин Анатолий Петрович. - М. : Издательский центр "Академия", 2010. - 187, [1] с. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Прил. 1-7: с. 131-184. - Библиогр.: с. 185-186. - 10экз.

7. Ресурсы Интернета

Перечень ресурсов Интернета, необходимых для освоения дисциплины:

1. Официальный сайт Туристско-информационного центра Волгоградской области. – URL: <http://www.turizm-volgograd.ru/>.
2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму — URL: <https://tourism.gov.ru/>.
3. Сервис поиска экскурсий на русском языке «Экстрагид» – URL: <https://extraguide.ru/>.
4. Туристический портал Волгоградской области. – URL: <http://welcomevolgograd.com/>.
5. Каталог аудиоэкскурсий Qwixi Tour – URL: <https://qwixi.net/ru/catalog>.

8. Информационные технологии и программное обеспечение

Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости):

1. Офисный пакет (Microsoft Office или Open Office).

9. Материально-техническая база

Для проведения учебных занятий по дисциплине «Технологии и организация экскурсионных услуг» необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Аудитории для проведения лекционных и практических занятий, оснащенные стандартным набором учебной мебели, учебной доской и стационарным или переносным комплексом мультимедийного презентационного оборудования.
2. Методический, наглядный и раздаточный материал для организации групповой и индивидуальной работы обучающихся (схемы, таблицы, образцы анкет, бланки экспертных заключений, памятки, кейсы, сценарии деловых и ролевых игр, варианты тестовых заданий для проведения тестирования в периоды рубежных срезов и др.).

10. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

Дисциплина «Технологии и организация экскурсионных услуг» относится к вариативной части блока дисциплин. Программой дисциплины предусмотрено чтение лекций и проведение практических занятий. Промежуточная аттестация проводится в форме зачета, экзамена.

Лекционные занятия направлены на формирование глубоких, систематизированных знаний по разделам дисциплины. В ходе лекций преподаватель раскрывает основные, наиболее сложные понятия дисциплины, а также связанные с ними теоретические и практические проблемы, даёт рекомендации по практическому освоению изучаемого материала. В целях качественного освоения лекционного материала обучающимся рекомендуется составлять конспекты лекций, использовать эти конспекты при подготовке к практическим занятиям, промежуточной и итоговой аттестации.

Практические занятия являются формой организации педагогического процесса, направленной на углубление научно-теоретических знаний и овладение методами работы, в

процессе которых вырабатываются умения и навыки выполнения учебных действий в сфере изучаемой науки. Практические занятия предполагают детальное изучение обучающимися отдельных теоретических положений учебной дисциплины. В ходе практических занятий формируются умения и навыки практического применения теоретических знаний в конкретных ситуациях путем выполнения поставленных задач, развивается научное мышление и речь, осуществляется контроль учебных достижений обучающихся.

При подготовке к практическим занятиям необходимо ознакомиться с теоретическим материалом дисциплины по изучаемым темам – разобрать конспекты лекций, изучить литературу, рекомендованную преподавателем. Во время самого занятия рекомендуется активно участвовать в выполнении поставленных заданий, задавать вопросы, принимать участие в дискуссиях, аккуратно и своевременно выполнять контрольные задания.

Контроль за качеством обучения и ходом освоения дисциплины осуществляется на основе рейтинговой системы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации студентов. Рейтинговая система предполагает 100-балльную оценку успеваемости студента по учебной дисциплине в течение семестра, 60 из которых отводится на текущий контроль, а 40 – на промежуточную аттестацию по дисциплине. Критериальная база рейтинговой оценки, типовые контрольные задания, а также методические материалы по их применению описаны в фонде оценочных средств по дисциплине, являющемся приложением к данной программе.

11. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

Самостоятельная работа обучающихся является неотъемлемой частью процесса обучения в вузе. Правильная организация самостоятельной работы позволяет обучающимся развивать умения и навыки в усвоении и систематизации приобретаемых знаний, обеспечивает высокий уровень успеваемости в период обучения, способствует формированию навыков совершенствования профессионального мастерства.

Самостоятельная работа обучающихся во внеаудиторное время включает в себя подготовку к аудиторным занятиям, а также изучение отдельных тем, расширяющих и углубляющих представления обучающихся по разделам изучаемой дисциплины. Такая работа может предполагать проработку теоретического материала, работу с научной литературой, выполнение практических заданий, подготовку ко всем видам контрольных испытаний, выполнение творческих работ.

Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине представлено в рабочей программе и включает в себя:

- рекомендуемую основную и дополнительную литературу;
- информационно-справочные и образовательные ресурсы Интернета;
- оценочные средства для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

Конкретные рекомендации по планированию и проведению самостоятельной работы по дисциплине «Технологии и организация экскурсионных услуг» представлены в методических указаниях для обучающихся, а также в методических материалах фондов оценочных средств.

12. Фонд оценочных средств

Фонд оценочных средств, включающий перечень компетенций с указанием этапов их формирования, описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания, типовые контрольные задания и методические материалы является приложением к программе учебной дисциплины.