

Минобрнауки России

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Оренбургский государственный университет»

Кафедра географии и регионоведения

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ

«Б1.Д.В.3 Организация туристско-экскурсионного обслуживания»

Уровень высшего образования

МАГИСТРАТУРА

Направление подготовки

05.04.02 География

(код и наименование направления подготовки)

Цифровые и геоинформационные технологии в туризме

(наименование направленности (профиля) образовательной программы)

Квалификация

Магистр

Форма обучения

Очная

Год набора 2023

Рабочая программа дисциплины «Б1.Д.В.3 Организация туристско-экскурсионного обслуживания» рассмотрена и утверждена на заседании кафедры

Кафедра географии и регионоведения

наименование кафедры

протокол № 8 от "13" 02 20 23 г.

Заведующий кафедрой

Кафедра географии и регионоведения

наименование кафедры


подпись

И.Ю. Филимонова

расшифровка подписи

Исполнители:

доцент

должность


подпись

Е.А. Семёнов

расшифровка подписи

должность

подпись

расшифровка подписи

СОГЛАСОВАНО:

Председатель методической комиссии по направлению подготовки

05.04.02 География

код наименование


личная подпись

И.Ю. Филимонова

расшифровка подписи

Научный руководитель магистерской программы


личная подпись

И.Ю. Филимонова

расшифровка подписи

Заведующий отделом формирования фонда и научной обработки документов


личная подпись

расшифровка подписи

Уполномоченный по качеству Института


личная подпись

Р.Ш. Ахметов

расшифровка подписи

№ регистрации _____

© Семёнов Е.А., 2023

© ОГУ, 2023

1 Цели и задачи освоения дисциплины

Цель (цели) освоения дисциплины:

углубление у магистрантов основных знаний об особенностях организации туристско-экскурсионного обслуживания

Задачи:

- представить понятие, сущность и особенности экскурсии, роль и сущность показа, задачи рассказа на экскурсии, роль психологии в экскурсионном процессе, компоненты педагогической деятельности экскурсовода, особенности и требования экскурсионного метода, географическую и историко-культурологическую характеристику региона, композицию экскурсии, методику проведения экскурсии, технологию подготовки экскурсии, методику составления маршрута экскурсии, особенности городской обзорной экскурсии, особенности тематических экскурсий;

- научить давать системное изложение основных положений, определений, раскрывающее содержание, тенденции, принципы развития экскурсионной деятельности, использовать полученные знания при составлении экскурсионных и туристических маршрутов, а так же при реализации этих маршрутов; научить использовать: технику ведения экскурсии, зарубежный опыт в экскурсионной деятельности, профессиональное мастерство экскурсовода;

- дать навыки самостоятельной исследовательской деятельности, быть готовым использовать полученные знания в своей профессиональной деятельности;

- иметь представление о порядке подготовки экскурсии, роли логики в повышении эффективности экскурсий.

2 Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к обязательным дисциплинам (модулям) вариативной части блока Д «Дисциплины (модули)»

Пререквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

Постреквизиты дисциплины: *Отсутствуют*

3 Требования к результатам обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих результатов обучения

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4-В-1 Способность к коммуникации в устной и письменной речи, в том числе на иностранном языке, для решения задач своей профессиональной деятельности УК-4-В-2 Способность совершенствовать коммуникативные навыки	Знать: Знать понятие, сущность и особенности экскурсии, роль и сущность показа, задачи рассказа на экскурсии, современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках для проведения экскурсий. Уметь: применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения при разработке и проведении экскурсий. Давать системное изложение основных положений, определений, раскрывающее содержание, тенденции, принципы развития экскурсионной деятельности Владеть:

Код и наименование формируемых компетенций	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине, характеризующие этапы формирования компетенций
		методикой межличностного делового общения на русском и иностранном языках, с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий при проведении экскурсии
ПК*-4 Способность выполнения работ, оказания услуг и реализации проектов географической направленности	ПК*-4-В-1 Определять ключевые параметры проектов и работ географической направленности ПК*-4-В-2 Выявлять основные закономерности функционирования природных и социально-экономических территориальных систем	<u>Знать:</u> теоретические основы проектной деятельности, принципы, методы, требования, предъявляемые к проектам; современные технологии управления проектами географической направленности для использования их в разработке экскурсий и турмаршрутов <u>Уметь:</u> выявлять основные закономерности функционирования природных и социально-экономических территориальных систем и учитывать их при разработке турмаршрутов. Составлять экскурсионные и туристические маршруты. <u>Владеть:</u> навыками для выполнения работ географической направленности, в частности, подготовки экскурсии

4 Структура и содержание дисциплины

4.1 Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 8 зачетных единиц (288 академических часов).

Вид работы	Трудоемкость, академических часов		
	3 семестр	4 семестр	всего
Общая трудоёмкость	144	144	288
Контактная работа:	52,25	37,25	89,5
Лекции (Л)	18	12	30
Практические занятия (ПЗ)	34	24	58
Консультации		1	1
Промежуточная аттестация (зачет, экзамен)	0,25	0,25	0,5
Самостоятельная работа: - выполнение индивидуального творческого задания (ИТЗ); - написание реферата (Р); - самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к рубежному контролю и т.п.)	91,75	106,75	198,5
Вид итогового контроля (зачет, экзамен, дифференцированный зачет)	зачет	экзамен	

Разделы дисциплины, изучаемые в 3 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	Основы туристско-экскурсионной деятельности	70	8	14		42
2	Методика подготовки экскурсии	74	10	20		50
	Итого:	144	18	34		92

Разделы дисциплины, изучаемые в 4 семестре

№ раздела	Наименование разделов	Количество часов				
		всего	аудиторная работа			внеауд. работа
			Л	ПЗ	ЛР	
3	Организация и содержание работы экскурсовода	144	12	24		108
	Итого:	144	12	24		108
	Всего:	288	30	58		200

4.2 Содержание разделов дисциплины

Раздел 1. Основы туристско-экскурсионной деятельности

Теоретические аспекты туристско-экскурсионной деятельности. Образовательно-воспитательное значение экскурсии. Исторические предпосылки возникновения экскурсий. Взаимосвязь развития экскурсионной деятельности с туризмом, краеведением, музееведением, педагогикой. Экскурсия, ее сущность. Место экскурсии в туристском бизнесе, в системе учебно - воспитательного процесса. Различный методологический подход к определению понятия «экскурсия». Цель и тема экскурсии, задача экскурсии, название экскурсии, признаки экскурсии, функции экскурсии, познавательная направленность. Основа экскурсии. Правильное сочетание показа и рассказа - залог высокой эффективности проведения экскурсии. Структура экскурсии: введение, основная часть, заключение. Классификация экскурсий. Экскурсия как форма учебной работы.

Раздел 2. Методика подготовки экскурсии

Экскурсионная методика, ее задачи и требования. Предмет экскурсионной методики. Методика подготовки экскурсии как часть экскурсионной методики. Этапы подготовки экскурсии, их последовательность и взаимосвязь. Характеристика этапов подготовки новой экскурсии: подготовительный этап, непосредственная разработка, заключительный этап. Подготовительный этап: цель и тема экскурсии, подбор материалов, изучение источников, подбор зрительного ряда, его изучение, составление картотеки объектов. Непосредственная разработка: выбор и составление маршрута экскурсии, уточнение объектов и остановок, согласование маршрута. Работа над текстом экскурсии, виды текстов, выполнение требований, предъявляемых к ним. Соотношение общего и локального материала. Логическая взаимосвязь подтем для раскрытия темы экскурсии, их увязка со зрительным рядом. Выбор методических приемов. Требования к составлению методической разработки. Заключительный этап: заключение на текст и методическую разработку экскурсии. Проведение пробной экскурсии. Анализ и обобщение опыта проведения экскурсии на разработанную тему, ее утверждение.

Раздел 3. Организация и содержание работы экскурсовода

Экскурсовод - центральное звено в развитии экскурсионного обслуживания. Требования, предъявляемые к экскурсоводу: образовательный уровень, знание экскурсионного дела, педагогики, психологии, логики и других специальных дисциплин. Организация работы экскурсовода. Планирование работы, основные обязанности экскурсовода, их особенности. Права экскурсовода. Контроль за работой экскурсовода. Тарификация экскурсовода, оплата его труда. Совмещение обязанностей экскурсовода с руководством туристской группой. Особенность профессии экскурсовода. Личность экскурсовода. Экскурсоводческое мастерство, пути его совершенствования. Основа профессионального мастерства - владение экскурсионной методикой; знание техники ведения экскурсий, использование

методических приемов. Речь экскурсовода - составная часть его профессионального мастерства. Культура и техника речи, ее эмоциональная окраска, выразительность. Современные проблемы подготовки экскурсоводов, повышение квалификации экскурсовода на специальных курсах, семинарах и других формах обучения. Организация экскурсионной и методической работы на туристском предприятии. Создание туристско-экскурсионных предприятий, их правовые основы, необходимые документы. Зона деятельности, виды оказываемых услуг. Штатное расписание, структура, наименование отделов и должностей работников. Хозяйственно-финансовый план, его разделы и показатели, их разработка и утверждение. Анализ, оценка туристско-экскурсионных услуг, их планирование в соответствии со спросом и предложением экскурсионной продукции. Организация экскурсионной работы: организация экскурсий и путешествий туристско-экскурсионная работа с учащимися. Рекламные мероприятия по расширению экскурсионного обслуживания. Структура управления туристско-экскурсионным учреждением. Бюро экскурсий и путешествий, его кадры: организаторы путешествий и экскурсий, руководители туристских групп, экскурсоводы (гиды); формы работы с ними - подбор, подготовка, повышение квалификации. Методическая работа: обеспечение высокого качества разрабатываемой методической документации, выявление резервов и расширение экскурсионной тематики.

Культура и качество экскурсионного обслуживания. Понятие «качество экскурсионного обслуживания». Совокупность факторов, обеспечивающих высокое качество проведения экскурсий: подготовка и разработанность темы экскурсии, мастерство экскурсовода, четкая организация экскурсии, координация действий исполнителей. Контроль за качеством экскурсии, система и формы контроля, оценка качества новой экскурсии, заключение о качестве индивидуального текста экскурсии. Качество методической документации, качество автотранспорта, подготовленность экскурсовода. Выполнение заказчиком своих обязанностей. Подготовленность экскурсантов к участию в экскурсии, дифференцированный подход к ним, учет особенностей конкретной группы. Показатели качества экскурсионных процессов. Повышение эффективности экскурсионной деятельности.

4.3 Практические занятия (семинары)

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	Экскурсионные возможности России. Исторические памятные места, памятники истории, культуры, природы. Выявление экскурсионных возможностей, изучение и использование их для расширения тематики экскурсий	2
2	1	Реклама экскурсионных возможностей края в экскурсиях; использование наглядных форм: периодической печати, телевидения, радио, кино, видео	4
3	1	Развитие экскурсионной деятельности и совместная работа туристско-экскурсионных учреждений с другими организациями по расширению использования экскурсионных возможностей РФ	4
4	1	Методологическая основа экскурсии, принципы разработки: научность, идейность, взаимосвязь теории с действительностью, правдивость, ясность, доходчивость, действенность.	4
5	2	Маршрут экскурсии. Принципы составления маршрута экскурсии	4
6	2	Классификация экскурсионных объектов. Отбор объектов и их оценка для раскрытия содержания экскурсии. Воспитательный аспект экскурсии	4
7	2	Методика проведения экскурсии. Методика проведения обзорной экскурсии по г. Оренбургу.	4
8	2	Методические приёмы показа и рассказа	4
9	2	Проведение пробной экскурсии	4
10	3	Составление маршрута экскурсии	4
11	3	Техника ведения экскурсии	4

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
12	3	Внеречевые средства общения. Умения и навыки экскурсовода	4
13	3	Разработка новых экскурсионных объектов. Расширение тематики экскурсий	6
14	3	Многовариантность экскурсионной программы.	6
		Итого:	58

5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Основная литература

Добринина, Н. А. Экскурсоведение [Текст] : учебное пособие / Н. А. Добринина; Рос. акад. образования, Негос. образоват. учреждение высш. проф. образования "Моск. психол.-соц. ин-т". - Москва: Флинта : МПСИ, 2012. - 286 с. - Прил.: с. 253

Информационное обеспечение туризма [Текст]: учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / Н. С. Морозова [и др.]. - Москва: Федеральное агентство по туризму, 2014. - 288 с.: ил. - (Бакалавр). - Библиогр.: с. 254-255. - Предм. указ.: с. 256-258. - Прил.: с. 259-286. - ISBN 978-5-4365-0130-7.

5.2 Дополнительная литература

Долженко, Г. П. Экскурсионное дело [Текст] : учеб. пособие / Г. П. Долженко.- 3-е изд., испр. и доп. - М. ; Ростов-на-Дону : МарТ, 2008. - 272 с. - (Туризм и сервис). - Библиогр.: с. 228. - Прил.: с. 229-268. - ISBN 978-5-241-00911-1.

Экономика туризма [Текст]: учебник для обучения студентов высших учебных заведений по направлению подготовки "Туризм" / М. А. Морозов [и др.]. - Москва: Федеральное агенство по туризму, 2014. - 320 с. : ил. - (Бакалавриат). - Библиогр.: с. 292-302. - Предм. указ.: с. 303-306. - ISBN 978-5-4365-0137-6.

5.3 Периодические издания

Туризм: право и экономика: журнал. - М.: Агентство "Роспечать"

Вестник Национальной академии туризма: журнал. - М.: Агентство "Пресса России"

5.4 Интернет-ресурсы

<http://elibrary.ru> - eLIBRARY.RU - крупнейшая в России электронная библиотека научных публикаций.

<http://www.vokrugsveta.ru> - электронная версия национального познавательного ежемесячного журнала «Вокруг Света».

<http://www.wgeo.ru> - электронная версия познавательного ежемесячного журнала GEO со статьями по географии, истории, культуре.

<https://russia.travel> - Национальный туристический портал Russia.travel — информационно-познавательный проект Федерального агентства по туризму, посвященный путешествиям по России.

<https://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму.

<http://rusotourism.ru>. Портал "Отдых и туризм в России" создан для ознакомления с различными видами отдыха, на территории РФ.

<http://www.turizm.ru>. Большой информационный портал содержит обширные информационные базы по всем странам мира, каталог отелей сайта, отзывы по средствам размещения, туристским фирмам и авиакомпаниям.

<http://oren-turizm.ru> - Портал «Туризм и отдых в Оренбургской области», содержит большое количество разнообразной информации о туристских ресурсах и маршрутах в области, культурных и спортивных событиях, объектах туристской инфраструктуры.

<https://www.e-unwto.org/doi/book/10.18111/9789284421152>. International Tourism Highlights. Данные UNWTO.

<http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?from=129632-0&rnd=67B197AD4A36D73CD1E77E86CC3A5577&req=doc&base=LAW&n=315406&REFDOC=129632&REFBASE=LAW#8e381172уу>. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: ФЗ от 24.11.1996 (ред. от 03.05.2012). Консультант Плюс. Официальный сайт.

<https://www.russiatourism.ru/operators/>. Федеральное агентство по туризму. Официальный сайт. Министерство культуры Российской Федерации, RussiaTourism.ru.

<https://fedstat.ru/indicator/58956>. Информация о турфирмах. Официальный интернет-ресурс. ЕМИСС. Государственная статистика. Росстат.

<http://orensteppe.org/>, <https://vk.com/orensteppe> Институт степи УрО РАН. Официальный сайт (группа).

<http://www.rgo.ru>. Всероссийская общественная организация «Русское географическое общество». Официальный сайт.

https://vk.com/mk_rgo_56. Молодежный клуб РГО Оренбургское отделение. Официальная группа.

5.5 Программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

1. Операционная система РЕД ОС
2. Пакет офисных приложений LibreOffice
3. Программная система для организации видео-конференц-связи Webinar.ru

Рекомендуемые информационно-справочные системы:

1. ГАРАНТ Платформа F1 [Электронный ресурс]: справочно-правовая система. / Разработчик ООО НПП «ГАРАНТ-Сервис», 119992, Москва, Воробьевы горы, МГУ, [1990–2023]. – Режим доступа в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\GarantClient\garant.exe>

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: электронное периодическое издание справочная правовая система. / Разработчик ЗАО «Консультант Плюс», [1992–2023]. – Режим доступа к системе в сети ОГУ для установки системы: <\\fileserv1\CONSULT\cons.exe>

3. <http://edu.garant.ru/garant/study/> - Интернет-версия ГАРАНТ-Образование, Система ГАРАНТ для студентов, аспирантов и преподавателей

6 Материально-техническое обеспечение дисциплины

Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, для проведения групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Аудитории оснащены комплектами ученической мебели, техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой, подключенной к сети "Интернет", и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду ОГУ.