

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Сочинский государственный университет»



СОЧИ СОВЕТОВАНО
Факультет туризма и сервиса
Давыдович А.Р.
«04» марта 2024 год



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по ОД
А.В. Иваненко
«04» марта 2024 год

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Технологии туристско-экскурсионного обслуживания

Шифр и направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело
Квалификация (степень) выпускника	Бакалавр
Профиль подготовки:	Гостиничная деятельность
Форма обучения:	заочная
Выпускающая кафедра	Гостиничного и ресторанного бизнеса
Кафедра-разработчик рабочей программы	Управления и технологий в туризме и рекреации
Год набора	2024

Курс	Трудоемкость (час./зет.)	Лекцион. занятий, (час.)	Практич. занятий, (час.)	СРС, (час.)	КР/КП	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
3	72/2	4	4	60	-	Зачет с оценкой (4)
Итого	72/2	4	4	60	-	Зачет с оценкой (4)

Сочи 2024

Лист согласования рабочей программы дисциплины Технологии туристско-экскурсионного обслуживания

Рабочую программу составил(и):


_____ к.э.п., доцент кафедры УГТР Сыркова И.С.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА РАССМОТРЕНА И ОДОБРЕНА

Зав. кафедрой



Брюханова Галина Дмитриевна

подпись

Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины соответствует библиотечному фонду СГУ:

Директор НОБ



Опищенко Е.В.

подпись

Структура рабочей программы соответствует предъявляемым требованиям
Отдел качества образования и
методического обеспечения




Васильченко В.В.

подпись

1 ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины «Технологии туристско-экскурсионного обслуживания» является формирование и развитие компетенций обучающихся в области организации и технологии экскурсионной деятельности

Задачи дисциплины: - дать обучающемуся представление о современных технологиях производства и реализации экскурсионных услуг;

- рассмотреть организацию процесса производства и реализации экскурсионных услуг;
- изучить и освоить принципы, подходы и приемы методического обеспечения в сфере экскурсионной деятельности;
- освоение приемов и методов производства и реализации экскурсионных услуг в различных сегментах рынка.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП НАПРАВЛЕНИЯ

Дисциплина относится к части учебного плана формируемой участниками образовательных отношений.

Код и наименование компетенции	Дисциплины, участвующие в формировании компетенции
Профессиональные компетенции	
ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	Организация питания в гостиничных комплексах Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Туристско-экскурсионное обслуживание Туристские дестинации Технологии туристско-экскурсионного обслуживания Аксессуарный сервис в индустрии гостеприимства Маркетинг гостиничных услуг Реклама и PR в индустрии гостеприимства Имиджелогия Организация барного дела Организация ресторанного дела Сервисная практика

3 ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Компетенции и индикаторы их достижения		В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:
Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	
ПК-2 Способен организовать процесс обслуживания на основе нормативно-правовых актов и с учетом запросов потребителей	ПК-2.1 Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений	Знать: технологии и методические приемы подготовки и проведения экскурсий Уметь: применять современные технологии и подготовки и проведения экскурсий Владеть: навыками использования методов и технологии проектирования и проведения экскурсий
	ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса	Знать: содержание разделов и документацию методической разработки экскурсии Уметь: составлять методическую разработку экскурсии Владеть: навыками подготовки технологической документации методической разработки экскурсии
	ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей	Знать: методы оценки качества и социально-экономической эффективности экскурсий, требования к специалистам в сфере экскурсионной деятельности Уметь: рассчитать показатели качества и социально-экономической эффективности экскурсии Владеть: навыками использования методов оценки социально-экономической эффективности экскурсий

4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа.

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Всего часов	Виды учебной нагрузки и их трудоемкость, часы			
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС
3 курс						
1	Экскурсоведение как вид экономической деятельности	9	2	-	-	7
2	Сущность и виды экскурсий		-		-	7
3	Технология подготовки экскурсии	9	2	-	-	7
4	Методическая разработка экскурсии	9	-	2	-	7

5	Технология проведения экскурсии	8	-	2	-	6
6	Памятники и музеи как объекты экскурсионного показа	6	-	-	-	6
7	Контрольная работа	20	-	-	-	20
8	Зачет с оценкой	4	-	-	-	-
ИТОГО:		72	4	4	-	60

4.1.1 Лекционные занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
1	Экскурсоведение как вид экономической деятельности	Основы экскурсионной деятельности. Исторические аспекты экскурсионной деятельности в России и за рубежом. Субъекты, осуществляющие экскурсионную деятельность. Виды экскурсионных услуг. Нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности. Природные, туристские, культурно-исторические ресурсы как объекты экскурсионного показа. Современные тенденции развития экскурсионной деятельности.
3	Технология подготовки экскурсии	Этапы подготовки новой экскурсии. Отбор экскурсионных объектов. Маршрут экскурсии — признаки, специфика составления, подготовки и проработки. Подготовка контрольного и индивидуального текста экскурсии. Структура экскурсии: введение, основная часть, заключение. Логические переходы. Требования к экскурсионным услугам и экскурсиям. Методы оценки качества и социально-экономической эффективности экскурсионных услуг. Особенности проектирования и предоставления услуг инструкторами-проводниками.

4.1.2 Практические занятия

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Краткое содержание
4	Методическая разработка экскурсии	Подготовка документов методической разработки экскурсии Тестирование
5	Технология проведения экскурсии	Вопросы для обсуждения на семинаре-дискуссии: 1. Виды методических приемов экскурсионного показа. 2. Характеристика методических приемов экскурсионного рассказа. 3. Особенности повествовательного рассказа экскурсии 4. Основные черты реконструктивного рассказа экскурсии 5. Организационные моменты экскурсионного процесса Доклады с презентацией Тестирование

4.1.3 Лабораторные занятия

Не предусмотрены учебным планом.

4.1.4 Самостоятельная работа студента

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Вид СРС
-------	------------------------------	---------

1	Экскурсоведение как вид экономической деятельности	Изучение материала по теме 1. Тестирование
2	Сущность и виды экскурсий	Изучение материала по теме 2. Тестирование
3	Технология подготовки экскурсии	Изучение материала по теме 3. Тестирование
4	Методическая разработка экскурсии	Изучение материала по теме 4. Творческое задание Разработка технологической карты экскурсии. Подготовка к тестированию по теме 4
5	Технология проведения экскурсии	Изучение материала по теме 5. Подготовка к семинару-дискуссии (доклад с презентацией). Подготовка к тестированию по теме 5
6	Памятники и музеи как объекты экскурсионного показа	Изучение материала по теме 6. Тестирование
7	Контрольная работа	Выполнение контрольной работы

4.2 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

4.2.1 Литература

1. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова [и др.] ; под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16991-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532168> (дата обращения: 28.02.2024). - Режим доступа: для авторизированных пользователей.
2. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 251 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18075-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540717> (дата обращения: 28.02.2024). - Режим доступа: для авторизированных пользователей.
3. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для вузов / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 127 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11353-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/542541> (дата обращения: 28.02.2024). - Режим доступа: для авторизированных пользователей.

4.2.2 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

ScienceDirect : полнотекстовая база данных : сайт / издательство Elsevier. — URL: <https://www.sciencedirect.com/> (дата обращения: 28.02.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

SpringerNature : полнотекстовая база данных: сайт / Springer Nature Switzerland AG. Part of Springer Nature. — URL: <https://link.springer.com/> (дата обращения: 28.02.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей. — Текст : электронный.

КонсультантПлюс : справочно-правовая система: сайт / Компания «КонсультантПлюс». — Москва, 1997 — . — Режим доступа: локальная сеть СГУ. — Текст : электронный.

Электронная библиотека Сочинского государственного университета : база данных. — Сочи, 2017 — . — URL: <http://lib.sutr.ru/> (дата обращения: 28.02.2024). — Текст : электронный.

4.2.3 Нормативные документы

Российская Федерация. Законы. Об основах туристской деятельности в Российской Федерации: Федеральный закон № 132-ФЗ: текст с изменениями и дополнениями на 28 мая 2022

года : принят Государственной Думой 4 октября 1996 года : одобрен Советом Федерации 14 ноября 1996 года. – URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/ (дата обращения: 28.02.2024). – Текст : электронный

4.2.4 Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт /
Образовательная платформа Юрайт : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, 2020 – . – URL: https://urait.ru/catalog/organization/DE41FE6D-0B08-4394-B225-3DD636CCCE1F (дата обращения: 28.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
Сервис и туризм : тематическая коллекция / ЭБС Book.ru. – Москва, 2010 – . – URL: https://www.book.ru/cat/578/1 (дата обращения: 28.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
Сетевая электронная библиотека классических университетов «Лань» : сайт / ООО ЭБС «Лань. – Санкт-Петербург, 2009 – . – URL: https://e.lanbook.com/ (дата обращения: 28.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.
Национальная электронная библиотека (НЭБ) : Федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ. – Москва, 2004 – . – Режим доступа: https://rusneb.ru (дата обращения: 28.02.2024). – Режим доступа: локальная сеть СГУ. – Текст : электронный.
Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система : сайт / ООО «Нексмедиа». – Москва : Директ-Медиа, 2001 – . – URL: https://biblioclub.ru/index.php?page=book_blocks&view=main_ub (дата обращения: 28.02.2024). – Режим доступа: для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4.3 Формы и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине

Для оценки сформированности компетенций разрабатываются оценочные средства по дисциплине.

Форма и содержание текущей и промежуточной аттестации по дисциплине раскрывается в фонде оценочных средств, который является отдельным документом.

Оценочные средства по дисциплине содержат:

- материалы для текущего контроля оценки знаний по дисциплине;
- материалы для промежуточного контроля оценки знаний по дисциплине;
- критерии оценивания;
- шкалы оценивания.

Примерные вопросы для подготовки к промежуточной аттестации:

1. Исторические аспекты экскурсионной деятельности в России и за рубежом.
2. Субъекты, осуществляющие экскурсионную деятельность
3. Виды экскурсионных услуг
4. Нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности
5. Определение и признаки экскурсии
6. Функции экскурсии
7. Классификация экскурсий
8. Этапы подготовки новой экскурсии
9. Маршрут экскурсии — признаки, специфика составления, подготовки и проработки
10. Подготовка контрольного и индивидуального текста экскурсии
11. Структура экскурсии: введение, основная часть, заключение. Логические переходы
12. Требования к экскурсионным услугам и экскурсиям.
13. Особенности проектирования и предоставления услуг инструкторами-проводниками.
14. Функции и задачи методической разработки.
15. Содержание разделов методической разработки.
16. Технологические документы экскурсии.
17. Методические приемы показа в экскурсии.
18. Методические приемы рассказа в экскурсии.
19. Техника ведения экскурсии
20. Понятие и функции памятников.
21. Классификация памятников.
22. Охрана и использование памятников.
23. Музейно-туристский экскурсионный продукт. Задачи музейных экскурсий
24. Определение и компоненты музея. Социокультурная миссия и задачи музеев.
25. Функции музеев.
26. Классификация музеев.
29. Фонды музея и их комплектование.
30. Музейная экспозиция: понятие, виды, принципы построения, этапы подготовки, виды экспонатов.
31. Музеефикация памятников. Типология музеефицированных объектов.
32. Экомuzeи и уникальные исторические территории как формы музеефикации..
33. Музеи-заповедники. Задачи и проблемы музеев-заповедников.
34. Профессиональные способности и навыки экскурсовода. Экскурсоводческое мастерство.
32. Культура речи экскурсовода.
33. Кризисы внимания экскурсантов и пути их преодоления.
34. Психология личности экскурсовода. Память экскурсовода.
35. Имидж современного экскурсовода.
36. Профессиональная аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников
37. Общая характеристика деятельности и требования к услугам инструкторов-проводни-

5. УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины

В течение семестра студенты выполняют учебную работу на лекционных и практических занятиях, выполняют творческие задания, домашнее задание по указанию преподавателя, усваивают и повторяют основные понятия. Характер и количество задач, решаемых на практических занятиях, определяются преподавателем, ведущим занятия. Контроль эффективности самостоятельной работы студентов осуществляется путем проверки выполнения ими учебных заданий, домашнего задания, творческих заданий, предусмотренных для самостоятельной отработки с дальнейшим групповым обсуждением.

Преподавание и изучение учебной дисциплины осуществляется в виде лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных форм работы, самостоятельной работы студентов. В качестве контрольно-развивающих форм используются творческое задание, домашнее задание, групповое обсуждение.

Методические рекомендации по подготовке студентов к практическим занятиям.

Для лучшего усвоения и закрепления материала по данной дисциплине студентам необходимо научиться работать со специальной литературой. Изучение дисциплины предполагает отслеживание публикаций в периодических изданиях и работу с Internet.

При подготовке к практическим занятиям студенты должны изучить рекомендованную литературу и выполнить все задания для самостоятельной работы. При подготовке целесообразно на основе изучения рекомендованной литературы выписать в конспект основные категории и понятия по учебной дисциплине, подготовить развернутые планы ответов и краткое содержание выполненных заданий.

Методические рекомендации студентам по организации самостоятельной работы по изучению литературных источников.

При организации самостоятельной работы, следует обратить особое внимание на регулярность изучения специальной литературы. В период изучения литературных источников можно также вести конспект. В случае затруднений необходимо обратиться к преподавателю за разъяснениями.

Методические рекомендации студентам по подготовке докладов, фиксированных выступлений на семинарских занятиях. При подготовке к докладу по теме, указанной преподавателем, студент должен ознакомиться со специальной литературой, а также с последними публикациями по этой тематике в сети Интернет. Необходимо подготовить текст доклада и иллюстративный материал в виде презентации. Доклад должен включать введение, основную часть и заключение. На доклад отводится 7-10 минут учебного времени. Он должен быть научным, конкретным, определенным, глубоко раскрывать проблему и пути ее решения.

Методические рекомендации по подготовке домашнего задания.

Домашнее задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы. Домашнее задание по дисциплине предусматривает подготовку видеоматериалов фрагмента новой экскурсии с участием студента в качестве экскурсовода.

В ходе выполнения домашнего задания студент должен проявить высокую степень самостоятельности; умение креативно мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные теоретические знания при выполнении домашнего задания. Выполнение домашнего задания требует глубокого изучения соответствующего теоретического материала, осмысления существа обозначенной проблемы.

Методические рекомендации по подготовке творческих заданий.

Творческое задание – одна из форм самостоятельной работы студентов, способствующая углублению знаний, выработке устойчивых навыков самостоятельной работы студента как во время практических занятий, так и внеурочное время. Творческое задание по дисциплине предусматривает выполнение творческой работы, связанной с проектированием новых экскурсий, исследованием рынка экскурсионных услуг. В ходе выполнения задания студент должен проявить умение работать в команде (малой группе); умение логически мыслить и делать обоснованные выводы из полученных в ходе выполнения заданий результатов; умение использовать полученные теоретиче-

5.4 Материально-техническое обеспечение дисциплины

При обучении дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

1. Кабинет для проведения лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: комплект специализированной мебели, демонстрационное оборудование и учебно-наглядные пособия.

2. Помещение для самостоятельной работы: библиотека, читальный зал: помещение для самостоятельной работы: столы, стулья. Компьютерная техника с подключением к сети «Интернет» с обеспечением доступа в ЭИОС университета.

Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства:

Таблица 6 – Перечень программного обеспечения

№	Перечень ПО
1	Microsoft Windows.
2	Microsoft Office
3	Архиватор 7-zip. Бесплатное программное обеспечение
4	Справочно-правовая система Консультант Плюс

При организации занятий, текущей и промежуточной аттестации с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий используются различные элек-

5.5 Методическое обеспечение образовательного процесса для обучения инвалидов и

лиц с ограниченными возможностями здоровья

Условия организации и содержание обучения и контроля знаний инвалидов и обучающихся с ОВЗ по дисциплине определяются программой дисциплины, адаптированной при необходимости для обучения указанных обучающихся.

Организация обучения, текущей и промежуточной аттестации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья таких обучающихся.

Исходя из психофизического развития и состояния здоровья студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ, организуются занятия совместно с другими обучающимися в общих группах, используя социально-активные и рефлексивные методы обучения создания комфортного психологического климата в студенческой группе или, при соответствующем заявлении такого обучающегося, по индивидуальной программе, которая является модифицированным вариантом основной рабочей программы дисциплины. При этом содержание программы дисциплины не изменяется. Изменяются, как правило, формы обучения и контроля знаний, образовательные технологии и дидактические материалы.

Обучение студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ также может осуществляться индивидуально и/или с применением дистанционных технологий.

Дистанционное обучение обеспечивает возможность коммуникаций с преподавателем, а так же с другими обучаемыми посредством вебинаров (например, с использованием программы Skype) , что способствует сплочению группы, направляет учебную группу на совместную работу, обсуждение, принятие группового решения.

В учебном процессе для повышения уровня восприятия и переработки учебной информации студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ применяются мультимедийные и специализированные технические средства приема-передачи учебной информации в доступных формах для студентов с различными нарушениями, обеспечивается выпуск альтернативных форматов печатных материалов (крупный шрифт), электронных образовательных ресурсов в формах, адаптированных к ограничениям здоровья обучающихся, наличие необходимого оснащения.

Подбор и разработка учебных материалов производится преподавателем с учетом того, чтобы студенты с нарушениями слуха получали информацию визуально, с нарушениями зрения – аудиально (например, с использованием программ-синтезаторов речи).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ фонд оценочных средств по дисциплине, позволяющий оценить достижение ими результатов обучения и уровень сформированности компетенций, предусмотренных учебным планом и рабочей программой дисциплины, адаптируется для обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.). При необходимости обучающимся предоставляется дополнительное время для подготовки ответа при прохождении аттестации. материально-технического

43.03.03, Гостиничное дело, Бакалавриат

Профиль "Гостиничная деятельность»,

АННОТАЦИЯ

рабочей программы дисциплины

Технологии туристско-экскурсионного обслуживания

части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений

заочная

Общая трудоемкость дисциплины	2/72
Цель изучения дисциплины	Формирование и развитие компетенций обучающихся в области организации и технологии экскурсионной деятельности
Содержание дисциплины	Экскурсоведение как вид экономической деятельности Сущность и виды экскурсий Технология подготовки экскурсии Методическая разработка экскурсии Технология проведения экскурсии Памятники и музеи как объекты экскурсионного показа
Формируемые компетенции	ПК-2
Коды и наименование индикатора достижения компетенции	ПК-2.1 Организует гостиничное обслуживание на основе нормативно-правовых актов и соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне подразделений ПК-2.2 Разрабатывает внутренние регламенты и стандарты обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса ПК-2.3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений средств размещения требований нормативно-правовых актов в процессе обслуживания потребителей
Дисциплины, участвующие в формировании компетенции	Организация питания в гостиничных комплексах Организация обслуживания событийных мероприятий в гостиничном бизнесе Туристско-экскурсионное обслуживание Туристские дестинации Технологии туристско-экскурсионного обслуживания Аксессуары сервис в индустрии гостеприимства Маркетинг гостиничных услуг Реклама и PR в индустрии гостеприимства Имиджелогия Организация барного дела Организация ресторанного дела Сервисная практика
Образовательные технологии	Лекционные занятия, Практические занятия, СРС, контрольная работа
Форма промежуточной	Зачет с оценкой