

ПВНЗ УНІВЕРСИТЕТ КОРОЛЯ ДАНИЛА

Факультет суспільних та прикладних наук

Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи


ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОГО
ОБСЛУГОВУВАННЯ
СИЛЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Галузь знань	24 «Сфера обслуговування»
Спеціальність	242 «Туризм»
Освітній рівень перший	<u>(бакалаврський)</u>
Освітня програма	Економіка та організація туристичної діяльності
Вид дисципліни	<u>базова</u>
Мова викладання, навчання та оцінювання	<u>українська</u>

Івано-Франківськ
ПВНЗ Університет Короля Данила
2020/2021

ЗАТВЕРДЖЕНО на засіданні кафедри Туризму та готельно-ресторанної справи
Протокол № 1 від 28.08.2020 р.

Жирак Людмила Михайлівна, старший викладач кафедри туризму та готельно-ресторанної справи

Контактний телефон викладача		+380992616667 +380961221663	
Жирак Людмила Михайлівна			
e-mail	liudmyla.zhyrak@ukd.edu.ua		
Номер аудиторії чи кафедри	Кафедра туризму та готельно-ресторанної справи (2 поверх УКД)		
Посилання на сайт	https://ukd.edu.ua/		

**Лист оновлення та перезатвердження робочої програми
навчальної дисципліни**

Навчальний рік	Дата засідання кафедри – розробника РПНД	Номер протоколу	Підпис завідувача кафедри	Підпис гаранта освітньої програми
2020-2021	28.08.2020	1		

ВСТУП

Анотація навчальної дисципліни

Дисципліна «Організація екскурсійного обслуговування» є цікавою, пізнавальною, багатогранною, захоплюючою і дуже важливою для майбутнього фахівця в галузі туризму.

Вона дає можливість студенту набути практичних навичок ведення екскурсії, спробувати себе в ролі екскурсовода, пізнати специфіку однієї з найцікавіших ланок туристичної роботи з однієї сторони, а також детально познайомитись з історією міста, його привабливістю, цікавими екскурсійними об'єктами, що в цілому сприятиме формуванню сучасної гармонійної цікавої особистості.

Курс «Організація екскурсійного обслуговування» дасть також можливість студенту, який буде формувати та реалізовувати тури, екскурсії, якісно підбирати привабливі екскурсійні об'єкти, туристичні дестинації, маршрути для потенційних туристів, тим самим пропонуючи їх конкурентоспроможний туристичний продукт.

В процесі вивчення дисципліни студент отримає комплексні знання з історії, географії туризму, мистецтва, етнографії, краєзнавства, елементи психології спілкування, ораторського та акторського мистецтва тощо, адже екскурсовод – це не лише той, хто показує і розказує про певну місцевість чи місто, а людина – «обличчя цього міста», завдяки якій турист проживає емоції, формує своє враження про ту чи іншу місцевість, які залишаться назавжди в його пам'яті.

Коротка інформація про дисципліну

Дисципліна «Організація екскурсійного обслуговування» є нормативною у бакалаврській програмі спеціальності 242 «Туризм» для освітньої програми «Міжнародний туризм», яка викладається у III семестрі обсягом в 5 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).

Тривалість курсу: обсяг курсу 150 год., самостійних 66 год., аудиторних 54 год., ПК – 30 год.

Мета та цілі курсу

Метою вивчення курсу «Організація екскурсійного обслуговування» є якісна практична підготовка кваліфікованих фахівців туристично-екскурсійної сфери.

Цілі курсу:

- вивчення ролі екскурсійної діяльності в професійній діяльності фахівця туризму;
- вивчення техніки створення та проведення екскурсій;
- аналіз туристично-екскурсійного потенціалу певної території (на прикладі м. Івано-Франківськ та області);

- самостійне проведення студентами оглядової екскурсії на основі отриманих знань та навичок, що може стати основою для майбутньої професійної діяльності екскурсовода.

Професійні компетентності, яких набувають студенти внаслідок вивчення навчальної дисципліни

Код компетентності	Назва компетентності	Результати навчання
СК 17	Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій	На основі отриманих знань студент вмітиме виокремлювати найбільш привабливі екскурсійні об'єкти для туриста, знатиме чим зацікавити туриста, вмітиме цікаво передати інформацію про ті чи інші території.
СК 16	Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях	На основі здобутих знань студент набуде практичних навичок ведення екскурсії, володітиме мистецтвом публічних виступів, знатиме специфіку роботи з різними групами туристів, особливості проведення міських та виїзних екскурсій, володітиме практичними знаннями щодо створення авторських екскурсій.
СК 20	Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного)	Володіючи отриманими знаннями, студент в майбутній професійній діяльності знатиме технологію формування екскурсійних програм, логістику турів, часові особливості формування програм перебування, вмітиме правильно підібрати об'єкти на маршруті, виходячи з побажань туристів, часових, технічних та інших обмежень.

ОПИС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Курс	2	
Семестр	3	
Кількість кредитів ECTS	5	
Аудиторні навчальні заняття	лекції	36 (в годинах)
	практичні	18 (в годинах)
Самостійна робота		
Форма підсумкового контролю	Екзамен	

Структурно-логічна схема вивчення навчальної дисципліни:

Попередні дисципліни	Наступні дисципліни
Історія туризму	Організація в'їзного туризму
Основи туризмознавства	Організація анімаційних послуг
Туристичне краєзнавство	Географія туризму
Технологія туристичної діяльності	Організація сільського зеленого туризму

ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ І.

Становлення та розвиток екскурсійної діяльності

Тема 1. Теорія екскурсійної справи.

Предмет, об'єкт, мета і завдання курсу «Організація екскурсійної діяльності». Сутність екскурсійної діяльності. Основні визначення. Поняття «екскурсія», види екскурсій. Специфіка оглядових і тематичних екскурсій. Класифікація тематичних екскурсій. Функції екскурсії. Принципи екскурсій. Завдання екскурсій.

Тема 2. Історія екскурсійної діяльності.

Історія розвитку та становлення екскурсійної діяльності. Зародження та розвиток екскурсійної діяльності в Україні. Екскурсійні комісії, бюро комітети. Сучасний стан екскурсійної справи, проблеми та шляхи їх вирішення. Екскурсійні організації, бюро в Україні. Туристичні фірми та їх роль в розвитку екскурсійної діяльності.

Тема 3. Регулювання та менеджмент екскурсійної діяльності

Нормативно-правова база екскурсійної діяльності (міжнародні стандарти та законодавча база України). Управління якістю екскурсійних послуг. Менеджмент та маркетинг екскурсійної діяльності Положення про порядок видачі дозволів на право здійснення туристичного супроводу фахівцям туристичного супроводу.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ ІІ.

Теоретико-методологічні особливості формування та проведення екскурсій

Тема 4. Методичні прийоми показу в екскурсії.

Основні прийоми показу. Техніка використання прийомів показу. Прийом локалізації подій. Прийом панорамного показу. Прийом зорової реконструкції. Прийом зорового монтажу. Прийом абстрагування. Прийом інтеграції.

Тема 5. Методичні прийоми розповіді в екскурсії.

Розповідь як складова техніки ведення екскурсії. Ораторське мистецтво. Вербальна/невербальна комунікація. Прийом перемикання уваги. Прийоми екскурсійної довідки. Характеристика об'єкта. Прийом пояснення і коментування. Прийом репортажу і цитування. Прийом літературного монтажу.

Тема 6. Технологія створення екскурсії.

Етапи підготовки та розробки екскурсії. Підбір екскурсійних об'єктів. Об'їзд (обхід) в екскурсійному маршруті. Зміст і підготовка контрольного тексту екскурсії. Індивідуальний текст екскурсовода. Комплектування портфеля екскурсовода. Тематична карта екскурсії. Документація екскурсії. Основні критерії оцінки екскурсії. Методика розбору екскурсії. Рецензування методичної документації екскурсії. Оцінка розробленої екскурсії. Прийом та затвердження.

Тема 7. Професійна майстерність екскурсовода.

Вимоги до екскурсовода, його права й обов'язки. Особистість екскурсовода. Складові професійної майстерності екскурсовода. Мова екскурсовода. Жести та міміка в професійній роботі екскурсовода. Невербальні засоби спілкування. Психологія спілкування. Керівник групи, аніматор.

Тема 8. Техніка ведення екскурсії.

Вимоги до техніки ведення екскурсії. Знайомство з групою. Пересування екскурсантів. Техніка проведення розповіді при русі. Техніка використання «портфеля екскурсовода». Дотримання елементів ритуалу під час ведення екскурсії. Постановка екскурсантів біля об'єктів. Особливості проведення дитячих екскурсій. Особливості формування екскурсій виїзного характеру. Основні туристичні напрямки. Специфіка роботи з мікрофоном. Специфіка роботи в автобусі. Таймінг екскурсії. Одноденні екскурсії з Івано-Франківська. Кількісний показник екскурсантів при формуванні екскурсійного маршруту. Специфіка екскурсій для іноземних туристів. Особливості тематичних екскурсій.

Тема 9. Екскурсійна діяльність в музеях.

Поняття та розвиток музеїв. Класифікація музеїв. Специфіка проведення музейних екскурсій. Прикарпатське музейне кільце. Робота екскурсовода в музеї. Експонати – технологія зберігання. Інтерактивні музеї. Віртуальна екскурсія найвизначнішими музеями світу.

Тема 10. Архітектурна стилі.

Поняття «архітектурний стиль». Найвідоміші архітектурні стилі. Специфіка будівель в різних стилях.

ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ III.

Передумови розвитку екскурсійної діяльності на Прикарпатті

Тема 11. Івано-Франківськ – туристичне обличчя Прикарпаття.

Історія Івано-Франківська. Хронологія розвитку міста. Основні екскурсійні об'єкти. Музеї й пам'ятники міста. Сакральні об'єкти міста. Заклади розміщення і харчування міста. Індустрія розваг. Туристичні фірми міста, пропозиція екскурсійних програм.

Тема 12. Екскурсійний потенціал Івано-Франківщини

Екскурсійні об'єкти Івано-Франківщини. Розробка екскурсійних програм. Логістика турів.

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	усього	у тому числі				
лекції		практичні	семінарські	Індивід.	самостійна робота	
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ I. Становлення та розвиток екскурсійної діяльності						
Тема 1. Теорія екскурсійної справи	6	2	-			4
Тема 2. Історія екскурсійної діяльності	8	2	-			6
Тема 3. Регулювання та менеджмент екскурсійної діяльності	10	2	2			6
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ II. Теоретико-методологічні особливості формування та проведення екскурсій						
Тема 4. Методичні прийоми показу в екскурсії	10	2	2			6
Тема 5. Методичні прийоми розповіді в екскурсії	10	2	2			6
Тема 6. Технологія створення екскурсій	12	2	4			6
Тема 7. Професійна майстерність екскурсовода	10	2	-			8
Тема 8. Техніка ведення екскурсії	10	2	2			6
Тема 9. Екскурсійна діяльність в музеях	6	2				4
Тема 10. Архітектурні стилі	10	2	2			6
ЗМІСТОВИЙ МОДУЛЬ III.						

Передумови розвитку екскурсійної діяльності на Прикарпатті						
Тема 11. Івано-Франківськ – туристичне обличчя Прикарпаття	14	8	2			4
Тема 12. Екскурсійний потенціал Івано-Франківщини	14	8	2			4
Разом	150	36	18			66

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ **Шкала оцінювання знань студентів: національна та ECTS**

Шкала в балах	Національна шкала	Шкала ECTS
90-100 балів	5 «відмінно»	A
80-89 балів	4 «дуже добре»	B
76-79 балів	4 «добре»	C
68-75 бали	3 «задовільно»	D
60-67 бали	3 «достатньо»	E
35-59 бали	2 «незадовільно»	F
1-34 бали	2 «неприйнятно»	FX

МЕТОДИ НАВЧАННЯ ТА ЗАСОБИ ДІАГНОСТИКИ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ

При вивченні курсу «Організація екскурсійного обслуговування» основний акцент мною, як викладача, буде зроблено на практичний підхід до вивчення дисципліни і передбачає:

- теоретичне вивчення технології створення екскурсії, методики її проведення, прийоми, техніки, які застосовує екскурсовод в процесі своєї діяльності.
- особлива увага приділятиметься вивченню історії, потенціалу, інфраструктури, екскурсійних об'єктів Івано-Франківська як міста з потужним екскурсійним потенціалом та як бази навчання студентів.
- одним з найважливіших завдань курсу є проведення студентами оглядової екскурсії по місту, що дасть їм можливість на практиці, в реальних умовах відчувати особливості професійної майстерності екскурсовода, специфіку вербального та невербального мовлення, психологію спілкування, труднощі, з якими може стикнутись гід в процесі роботи.
- вивчення екскурсійних об'єктів Прикарпаття, що дасть можливість студентам навчитись проводити виїзні екскурсійні програми, ознайомить з технікою ведення екскурсії в автобусі, музеях тощо.
- перегляд фото, відео матеріалів, презентаційних проектів тощо, що дасть можливість віртуально ознайомитись з екскурсійними об'єктами, що вивчаються;

Форма проведення занять. Вивчення курсу передбачає проведення лекцій-презентацій з використанням мультимедійних технологій та відеоматеріалів, багатим ілюстративним матеріалом, семінарських занять, проведення вікторин, краєзнавчих ігор, рольових ігор «екскурсовод-турист», загадок тощо, для урізноманітнення та полегшення вивчення матеріалу.

Оцінювання. Поточний контроль із дисципліни здійснюється під час проведення семінарських/практичних занять в усній та письмовій формах. Студент, який з поважних причин, підтверджених документально, не мав можливості брати участь у формах поточного контролю має право на його відпрацювання у двотижневий термін після повернення до навчання.

Під час вивчення дисципліни студенти будуть самостійно проводити екскурсії містом по черзі, попередньо відвідавши майстер-клас з проведення екскурсії практикуючим гідом. Під час підготовки до проведення екскурсії студентам рекомендовано переглянути пропоновані відео матеріали, тренінги з ораторського мистецтва, психології спілкування.

Важливою є практична робота студента при підготовці до практичних занять, пошук актуальної інформації як в друкованих виданнях, так і в інтернет-ресурсах, туристичних порталах, туристичних інформаційних центрах.

Вивчення дисципліни закінчується підсумковим іспитом у формі тестів.

ПОЛІТИКА КУРСУ

Під час вивчення курсу «Організація екскурсійного обслуговування» студент має можливість набути навички професійного екскурсовода. **Вивчення дисципліни має практичний характер!**

Пріоритетним для викладача є **знання**, які здобуде студент не формально, а **реально**. Саме тому, відпрацювання пропущених занять відбувається в усній формі шляхом опитування, що дасть можливість викладачу оцінити наскільки студент володіє матеріалом. В будь якому випадку студенти повинні інформувати викладача про неможливість відвідання занять.

Відпрацювання незадовільних оцінок, отриманих студентом на навчальному занятті є обов'язковим. Відпрацювання пропущених занять проводиться згідно з графіку прийому відпрацювань затвердженого завідувачем кафедри. Пропущені заняття повинні бути відпрацьовані до початку сесії. Відпрацювання пропущених лекцій проводиться шляхом надання студентом розширеного конспекту або реферату за темою лекції. Відпрацювання семінарських занять проводиться у формі усної співбесіди з викладачем або написання письмової роботи. Після відпрацювання студентами пропущених занять викладач фіксує результат в академічному журналі. Перескладання (дострокове складання) курсу відбувається з дозволу деканату за наявності поважних причин.

Якщо студент бере участь у міжнародній або внутрішній програмі академічної мобільності, студент отримує індивідуальний навчальний план, який враховує фактичне виконання ним індивідуальних навчальних планів

поточного та попередніх навчальних років. Якщо дисципліна не була перезарахована, відпрацювання пропущених занять здійснюється студентом впродовж семестру після повернення із навчання.

Якість освітнього процесу забезпечується за допомогою дотримання принципів академічної доброчесності. Відповідно до статті 42 Закону України «Про освіту»: академічна доброчесність – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень. В основі академічної доброчесності лежить чесність, довіра, порядність у виконанні своїх обов'язків, справедливість, повага та відповідальність.

Академічна доброчесність покликана боротися із плагіатом як актом шахрайства в студентських роботах, наукових статтях та тезах;

фабрикацією та фальсифікацією результатів наукових досліджень; обманом, списуванням,

використання непередбачених навчальним процесом допоміжних матеріалів та технічних засобів.

За порушення академічної доброчесності здобувачі освіти можуть бути притягнені до такої академічної відповідальності:

повторне проходження оцінювання (контрольна робота, іспит, залік тощо);

повторне проходження навчального курсу;

відрахування із закладу освіти (крім осіб, що здобувають загальну середню освіту).

Враховуючи той факт, що спеціальність «Туризм» в цілому, а професія «Екскурсовод» зокрема, передбачає постійне спілкування з потенційними клієнтами, вміння формувати та висловлювати думку є одним з найважливіших завдань.

Студенти мають змогу отримати додатковий бал до екзаменаційної сесії за результатами проведення екскурсії по місту.

Рекомендована література

Базова:

1. Бабарицька В., Короткова А., Малиновська О. Екскурсознавство і музеєзнавство: Навч. пос. – К.: Альтерпрес, 2007. – 464 с.
2. Галасюк С.С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності. Навч. посібник. – К.: “Центр уч. л-ри”, 2013, - 178с.
3. Закон України «Про внесення змін до закону України «Про туризм», від 18 листопада 2003 року, № 1282- IV.
4. Історія екскурсійної діяльності в Україні: Навч. посібник. / [В.К. Федорченко, О.М. Костюкова, Т.А. Дьорова та ін.] – К., Кондор. – 2004. – 166 с.
5. Король О.Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі: Навч.-метод. посібник. - Чернівці: Чернівецький національний університет, 2016. - 144 с.
6. Організація екскурсійної діяльності. Опорний конспект лекцій. Укладач О.О. Каролоп.- К.: Видавничий центр КНТЕУ. - 2002. – 45 с.
7. Рутинський М. Й., Стецюк О.В. Музеєзнавство : Навч. пос. – К.: Знання, 2008.- 428 с.
8. Сокол Т.Г. Основи туристичної діяльності : Підручник. – К.: Грамота, 2006. –264с.
9. Федорченко В.К. та ін. Історія екскурсійної діяльності в Україні : Навч. пос. – К., Кондор. – 2004.- 166 с.
10. Шарлемань Микола Васильович «Природа и люди Киев- ской Руси» /Составитель В.Е.Борейко, комментарии В.Н. Грищенко. Вып. 13,1997. — 166с.
10. Чачайда І.М., Грибанова С.В. Екскурсознавство: Навч. посібник. – К.,2004. -240 с.

Допоміжна:

1. Західна Україна. Відпочивай активно! [Текст] : екстрим, мандрівки, відпочинок : [путівник] / [В. Кобилюк та ін. ; відп. ред. О. Ю. Каширіна]. - 2-ге вид., випр., переробл. - Х. : АССА, 2012. - 223 с.
2. Івано-Франківськ [Текст] = Ivano-Frankivsk : безальтернат. мистец. путівник / [упоряд. М. Джичка ; тексти: Н. Голомідова та ін.]. - Івано-Франківськ : Молодіж. Мистец. Формація "Форумс", 2012. - 207 с.
3. Пилипчук О.Я., Братіна О.І., Колосовська Н.Д. Екскурсійна діяльність і популяризація нау-ки в Миколаївському товаристві аматорів природи (1908-1911рр.). / 3 історії вітчизняного туризму. 36. наук, статей. К., 1997. — С. 45-49.

Інтернет ресурси:

1. IGotoWorld - Путівник по Україні <https://ua.igotoworld.com/>
2. ТОП-20 найцікавіших місць Івано-Франківська - <http://gk-press.if.ua/top-20-najtsikavishyh-mists-ivano-frankivska/>
3. Туристичні маршрути Івано-Франківська <http://www.mvk.if.ua/troute>

