

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение массовых коммуникаций



подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Мастер-класс "Основы экскурсионной деятельности" БЗ.ДВ.4

Направление подготовки: 031600.62 - Реклама и связи с общественностью

Профиль подготовки: Реклама и связи с общественностью в туризме и спорте

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Никитин А.А.

Рецензент(ы):

Гайсина Э.И.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Морозова Г. В.

Протокол заседания кафедры No ___ от "___" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института социально-философских наук и массовых коммуникаций (отделение массовых коммуникаций):

Протокол заседания УМК No ___ от "___" _____ 201__ г

Регистрационный No 941875514

Казань

2014

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) старший преподаватель, к.н. Никитин А.А. Кафедра связей с общественностью и прикладной политологии Отделение массовых коммуникаций , Aleksej.Nikitin@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Целью мастер-класса "Основы экскурсионной деятельности" является дать глубокое и всестороннее представление об особенностях экскурсионной деятельности с учетом изменяющихся духовных и сервисных потребностей общества, развить творческие и духовно-интеллектуальные способности.

Мастер-класс "Основы экскурсионной деятельности" ориентирован на обучающихся по специальности "Реклама и связи с общественностью", и подготовлен на основе обобщения отечественных и зарубежных исследований. Программа носит теоретический и прикладной характер.

Данный спецкурс предполагает изучение экскурсионной деятельности как специфического вида "public relations" и включает элементы маркетинга и рекламы, кризисного менеджмента, социальной психологии, социологии, журналистики и практических психо-технологий.

Задачами мастер-класса "Основы экскурсионной деятельности" являются научить студентов:

- обеспечить разносторонность, глубину и подвижность знаний, социальную активность личности;
- способствовать закреплению навыков учебной работы;
- вырабатывать умение самостоятельно приобретать знания;
- дать системные представления об особенностях туристско-экскурсионной деятельности;
- научить анализировать и понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии;
- научить использовать полученные знания в своей практической деятельности (практические занятия, учебные экскурсии, экскурсии-миниатюры);
- воспитывать эмоциональную активность слушателей, развивать творческое мышление;
- способствовать прочности усвоения знаний (различные виды контроля).

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б3.ДВ.4 Профессиональный" основной образовательной программы 031600.62 Реклама и связи с общественностью и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 3, 4 курсах, 6, 7 семестры.

Дисциплина базовой части профессионального цикла. Изучение дисциплины предполагает наличие знаний, умений и компетенций, освоенных студентами в процессе изучения следующих курсов: Русский язык и культура речи; История мировой литературы; Теория и практика связей с общественностью; Стилистика и литературное редактирование.

В ходе изучения данной дисциплины устанавливаются межпредметные связи, позволяющие осуществлять комплексный подход к формированию ряда компетенций, со следующими курсами: Основы интегрированных коммуникаций; Современная пресс-служба.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-6 (общекультурные)	

компетенции)

стремлением к саморазвитию, повышению своей

квалификации и мастерства

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-19 (профессиональные компетенции)	способностью принимать участие в управлении и организации работы рекламных служб и служб по связям с общественностью фирмы и организации, осуществлять оперативное планирование и оперативный контроль за рекламной работой, деятельностью по связям с общественностью, проводить мероприятия по повышению имиджа организации, продвижению товаров и услуг фирмы на рынок, оценивать эффективность рекламной деятельности и связей с общественностью

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные понятия в области экскурсоведения;
- классификацию экскурсий;
- основные услуги, предлагаемые в экскурсионных программах;
- историю развития экскурсионных услуг;
- этапы разработки экскурсионных услуг;
- технику реализации экскурсионных услуг.

2. должен уметь:

- Планировать и организовывать экскурсионную деятельность;
- Проектировать экскурсионные программы;
- Реализовывать дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.

3. должен владеть:

- базовыми понятиями, характеристиками и профессиональными терминами, используемыми в рамках дисциплины;
- системой документов в области связей с общественностью и рекламе в сфере туризма и экскурсионной деятельности;
- основными составляющими технологий организации и проведения экскурсионных продуктов, а также направлениями повышения их эффективности.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Применять полученные знания на практике.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Применять полученные знания на практике.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

Применять полученные знания на практике.

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 5 зачетных(ые) единиц(ы) 180 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 6 семестре; зачет в 7 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Введение в экскурсоведение. Основные понятия в области экскурсоведения.	6	1	2	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Развитие и совершенствование экскурсионного дела в России.	6	2	2	2	0	устный опрос
3.	Тема 3. Классификация экскурсий.	6	3	2	2	0	устный опрос
4.	Тема 4. Экскурсионные объекты и их характеристика.	6	4	2	2	0	устный опрос
5.	Тема 5. Проектирование экскурсионной программы. Виды экскурсионных программ.	6	5	2	2	0	устный опрос
6.	Тема 6. Проектирование экскурсионной программы. Услуги, включаемые в экскурсионные программы.	6	6-7	2	4	0	устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
7.	Тема 7. Проектирование экскурсионной программы. Этапы разработки экскурсии.	6	7-8	2	2	0	устный опрос
8.	Тема 8. Проектирование экскурсионной программы. Мероприятия анимационного характера в экскурсионных программах.	6	8-9	2	2	0	контрольная точка
9.	Тема 9. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Виды групп экскурсантов.	7	1	2	2	0	устный опрос
10.	Тема 10. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Особенности проведения экскурсий для школьных групп.	7	2	2	2	0	устный опрос
11.	Тема 11. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Особенности проведения экскурсий для различных групп.	7	3-4	4	4	0	устный опрос
12.	Тема 12. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Основы экскурсионного мастерства.	7	5	2	2	0	устный опрос
13.	Тема 13. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Культура речи экскурсовода.	7	6	2	2	0	устный опрос

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
14.	Тема 14. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Особенности работы экскурсовода на загородных и городских экскурсиях.	7	7	2	2	0	устный опрос
15.	Тема 15. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Техника проведения экскурсии.	7	8	2	2	0	деловая игра
16.	Тема 16. Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах.	7	9	2	2	0	контрольная точка
·	Тема . Итоговая форма контроля	6		0	0	0	зачет
·	Тема . Итоговая форма контроля	7		0	0	0	зачет
	Итого			34	36	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Введение в экскурсоведение. Основные понятия в области экскурсоведения.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Экскурсия, ее сущность. Признаки экскурсии: продолжительность, наличие экскурсовода, группы, объектов и т.д. Функции экскурсии: информационная, образовательная, воспитательная и т.д. Экскурсионная методика - совокупность способов и приемов проведения работы. Основные понятия : экскурсовод, экскурсионный маршрут, учебная, пробная экскурсии и т.д.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Введение в экскурсоведение. Сущность, функции и основные формы экскурсионной работы. Содержание предмета "экскурсоведение". Понятие экскурсии, эволюция термина. Сущность и признаки экскурсии. Основные функции экскурсий. Экскурсия как социокультурный феномен. Содержание экскурсионной работы. Экскурсия и туризм, их взаимосвязь. Рассказ и показ как основные составляющие экскурсионной работы.

Тема 2. Развитие и совершенствование экскурсионного дела в России.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Влияние отечественной культуры на развитие экскурсионного дела. Организация экскурсий для детей в 18 веке. Этапы развития экскурсионного дела. Вклад Яна Коменского, К.Д. Ушинского в развитие экскурсионного дела. Деятельность Русского горного общества. Организации, занимающиеся экскурсионным обслуживанием населения.

практическое занятие (2 часа(ов)):

История экскурсионного дела в России: основные этапы. Экскурсионные учреждения: их функции, организация и содержание работы. Экскурсионная деятельность как вид бизнеса. Экскурсионные учреждения и туристические фирмы: цели, задачи и содержание деятельности. Гуманитарные функции экскурсионных учреждений. Фирма-туроператор. Структура экскурсионной фирмы. Специализация фирмы. Рекламная деятельность в экскурсионной сфере. Экскурсионная деятельность в контексте международного сотрудничества.

Тема 3. Классификация экскурсий.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие классификации. Признаки классификации: по содержанию, по составу участников, по месту проведения, по форме проведения, по способу передвижения и т.д. Особенности тематических и обзорных экскурсий. Экскурсия как форма учебной работы: экскурсия-консультация, экскурсия-демонстрация, экскурсия-урок. Учет классификационных признаков: при выборе методики ведения экскурсии; создании условий работы экскурсоводов на маршруте.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Классификация экскурсий. Экскурсионные объекты. Общие принципы классификации и ее назначение. Специализация в экскурсионной работе. Классификация по содержанию экскурсий. Обзорные и тематические экскурсии, их особенности. Классификация по составу участников экскурсионной группы. Образовательный уровень и возраст экскурсантов. Классификация по месту проведения. Комбинированные экскурсии. Классификация по способу передвижения, виды транспорта. Классификация по форме проведения. Использование классификационных признаков в работе экскурсовода.

Тема 4. Экскурсионные объекты и их характеристика.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Недвижимые объекты: памятники архитектуры, сады и парки, скульптурные памятники и т.д. Движимые объекты: экспонаты музеев и выставочных залов. Классификация объектов: исторические, археологические, архитектурные, градостроительные, документальные, искусствоведческие, природные и т.д. Классификация памятников истории и культуры: по содержанию, по функциональному назначению, по степени популярности, по объему информации, по степени сохранности.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Экскурсионные объекты, их разновидности. Принцип и критерии отбора экскурсионных объектов. Понятие привлекательности объекта. Дифференциация объектов показа в зависимости от состава экскурсионных групп. Специфика восприятия объектов.

Тема 5. Проектирование экскурсионной программы. Виды экскурсионных программ.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие "экскурсионная программа". Виды программ: обзорная, социальная, школьная, анимационная и т.д. Программа типовая. Программа целевая. Программное обслуживание на экскурсии. Мотивация экскурсантов как необходимая база, на основе которой разрабатываются экскурсионные программы. Изучение мотивов экскурсантов для обеспечения соответствия спроса и предложения на туристско-экскурсионном рынке. Этапы разработки экскурсионных программ.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Экскурсионная работа как творческий процесс. Совершенствование методики. Обновление экскурсионного материала. Способы повышения информативности экскурсии. Комбинированное использование экскурсионных приемов. Выработка новых экскурсионных приемов. Роль творческого начала в экскурсионной работе. Эволюция экскурсионной методики в свете новых требований к работе экскурсовода. Научно-исследовательская составляющая экскурсионной деятельности.

Тема 6. Проектирование экскурсионной программы. Услуги, включаемые в экскурсионные программы.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Понятие туристско-экскурсионной услуги. Услуги нематериального характера: общественно полезная деятельность, удовлетворяющая личные и общественные потребности. Услуги материального характера, реализуемые в сфере обращения продукта (транспорт, торговля сувенирами и т.д.). Основные и дополнительные услуги, включаемые в экскурсионные программы.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Технология подготовки экскурсии. Основные этапы. Подготовка экскурсии как ответ на запросы общества. Условия подготовки (экскурсионные ресурсы, потенциальные клиенты и т.д.). Выбор темы экскурсии. Структура новой экскурсии.

Тема 7. Проектирование экскурсионной программы. Этапы разработки экскурсии.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Предварительная работа над экскурсией: выбор темы, определение источников информации, отбор и классификация объектов и т.д. Непосредственная работа над экскурсией: составление схемы маршрута, работа над текстом экскурсии, составление методической разработки к экскурсии, проведение учебной экскурсии и т.д.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Этапы подготовки экскурсии. Сбор экскурсионного материала (изучение источников и литературы, составление библиографии). Изучение и отбор экскурсионных объектов. Разработка маршрута экскурсии. Варианты построения маршрутов. Основные требования к маршруту. Отработка маршрута. Подготовка текста экскурсии. Контрольный текст. Индивидуальный текст и рассказ. Выбор методических приемов, определение техники ведения экскурсии. Составление методической разработки. Техника использования индивидуального текста. Подготовка экскурсовода к новой экскурсии.

Тема 8. Проектирование экскурсионной программы. Мероприятия анимационного характера в экскурсионных программах.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Анимация - как вид деятельности в туризме. Предоставление свободного времени на экскурсионных, маршрутах. Включение специальных программ проведения свободного времени в программы экскурсий. Связь цели и задачи экскурсии с мероприятиями анимационного характера.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Мероприятия анимационного характера в экскурсионных программах. Формы развлекательно-игрового досуга.

Тема 9. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Виды групп экскурсантов.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Учет запросов и интересов экскурсантов при экскурсионном обслуживании. Виды групп экскурсантов: в зависимости от отношения к экскурсии как к виду предоставляемых услуг, в стремлении получить знания, проявляющие интерес к конкретным областям знаний, желающие заполнить свой досуг и т.д. Виды групп экскурсантов: по возрасту, по роду занятий, в зависимости от формы учебы, от вида любительских занятий и т.д. Виды групп экскурсантов: по уровню развития, по политической, профессиональной подготовке и т.д.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Классификация по степени увлеченности экскурсией. Классификация по роду занятий (профессии) экскурсантов. Классификация экскурсий по направленности на различные группы слушателей. Всех участников экскурсий можно подразделить на: 1) участвующих в обычных экскурсиях, которые помогают расширить кругозор слушателей; 2) участвующих в учебных экскурсиях, которые являются неотъемлемой частью учебного процесса. Экскурсии для сельского населения. Экскурсии для приезжих граждан (жильцы гостиниц, пансионатов, отелей). Экскурсии для отдыхающих в санаториях. Экскурсии для молодежи. Экскурсии для детей: 1) школьные: урочные, внеурочные и внеклассные; 2) внешкольные.

Тема 10. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Особенности проведения экскурсий для школьных групп.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Виды экскурсий: учебные, внешкольные, общеобразовательные. Требования к экскурсоводам школьно-молодежных секций: знание психологии детей, коммуникабельность, внимательность, знание школьных программ и т.д. Проведение подготовительной работы перед экскурсией: беседы с детьми и родителями, встречи с учителями, оформление стенда с тематикой экскурсий. Правила безопасности при организации экскурсий для детей.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Экскурсии для детей можно разделить на две группы: 1) школьные: урочные, внеурочные и внеклассные. Эти экскурсии носят обучающий характер. За знания, полученные на экскурсии, ученики часто получают оценку, которая заносится в журнал; 2) внешкольные. Могут носить игровой характер, связаны с общим обозрением интересующей темы. Технология организации экскурсии включает в себя два основных этапа. Первый этап - подготовка экскурсии. В данный этап включается: 1) выбор темы, целей и задач экскурсии; 2) изучение и выбор экскурсионных объектов; 3) разработка, уточнение и окончательное составление маршрута экскурсии; 4) изучение материалов по выбранной теме экскурсии; 5) разработка контрольного и индивидуального текста экскурсии; 8) составление технологической карты экскурсии; 9) проведение и утверждение пробной экскурсии. Второй этап - проведение экскурсии - включает: 1) показ объектов экскурсии; 2) экскурсионный рассказ.

Тема 11. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Особенности проведения экскурсий для различных групп.

лекционное занятие (4 часа(ов)):

Классификация различных групп населения: иногородние жители, отдыхающие на турбазах, в здравницах, молодежные группы и т.д. Учет классификационных признаков экскурсантов при составлении экскурсионных программ.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Классификация экскурсий представляет собой разделение их на типовые группы, подгруппы и виды. Классификация экскурсий по признакам помогает подготовить наиболее эффективную и интересную программу, в зависимости от ее целей и аудитории, дает возможность экскурсоводу правильно подобрать план экскурсии, тон подачи информации. В своей общей массе экскурсии можно разделить по нескольким признакам. По содержанию экскурсии делятся на: 1) обзорные; 2) тематические, которые, в свою очередь, могут подразделяться на исторические, литературные, природоведческие, военно-исторические и др. По составу участников экскурсии делятся на экскурсии для: 1) взрослых; 2) детей; 3) местных жителей; 4) иногородних; 5) иностранцев. По месту проведения экскурсии бывают: 1) городские; 2) загородные; 3) музейные; 4) производственные; 5) религиозные (экскурсии в монастырях, церквях). По способу передвижения экскурсии бывают: 1) пешеходные; 2) транспортные; 3) комбинированные.

Тема 12. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Основы экскурсионного мастерства.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Виды мастерства в экскурсионной работе: педагогическое, лекторское, экскурсоводческое. Экскурсоводческое мастерство как единство трех экскурсионных компонентов: экскурсовод, экскурсант, объект. Слагаемые мастерства: общая культура, кругозор, эрудиция, знание темы и т.д. Пути повышения экскурсоводческого мастерства: улучшение организации методической работы, повышение уровня профессионального мастерства, отработка техники проведения экскурсии и т.д.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Экскурсовод. Его профессиональные качества и основные обязанности. Возникновение профессии "экскурсовод": отечественный опыт. Место профессии в современном российском социуме. Профессия и специальность. Профессиональное мастерство экскурсовода, его составляющие. Профессиональные качества: память, наблюдательность, воображение, реакция, эрудиция. Профессиональные знания и профессиональные навыки (умение). Развитие навыков. Освоение профессии экскурсовода: формирование склонности к экскурсионной работе, профессиональная подготовка, практический опыт. Самообразование: совершенствование методики, расширение кругозора, повышение квалификации. Специализация. Профориентационная деятельность, подбор кадров. Курсы подготовки экскурсоводов. Экскурсионная и научная работа.

Тема 13. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Культура речи экскурсовода.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Позиции экскурсовода как рассказчика: информатор, комментатор, собеседник, советчик, эмоциональный лидер. Формы ораторского искусства экскурсовода: слово и речь, доклад, реферат, лекция, малые формы устной речи. Требования к языку и речи экскурсовода. Речь внешняя и внутренняя. Речь жестовая. Стиль изложения. Темп и ритм речи экскурсовода. Культура речи; устная и письменная, языковая, психологическая, коммуникативная. Выразительные средства в речи экскурсовода.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Личные качества и психологические особенности. Роль темперамента в работе экскурсовода. Моральные качества. Психологический настрой. Речь экскурсовода. Стиль поведения и манеры экскурсовода.

Тема 14. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Особенности работы экскурсовода на загородных и городских экскурсиях.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Виды городских экскурсий: обзорные, тематические и комплексные. Особенности проведения городских, многоплановых экскурсий. Использование приема локализации, экскурсионной справки, комментирования в городских экскурсиях. Выделение центральной подтемы в городских экскурсиях. Виды загородных экскурсий: проведение экскурсии только в конечном пункте, проведение экскурсии в пути следования. Путевая информация на загородных экскурсиях.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Экскурсионная деятельность в зависимости от масштаба. Городская среда как объект экскурсионной деятельности. Экскурсионная деятельность на территории области. Масштабная экскурсионная деятельность в регионе. Маркетинговое планирование экскурсионной деятельности. Потребности на экскурсии и способы их удовлетворения. Изучение турфирмы и макросреды. Сегментация рынка экскурсий на основании отличия покупателей. Определение целей и выработка маркетинговой стратегии.

Тема 15. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Техника проведения экскурсии.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Составные элементы и требования к технике проведения экскурсии: раскрытие подтемы, сохранение темпа движения, знакомство с группой, ответы на вопросы, расстановка группы у объектов, паузы в рассказе экскурсовода. Содержание "портфеля экскурсовода" и порядок использования наглядных пособий.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Понятие эффективности экскурсии. Рациональная организация мероприятия. Технические аспекты проведения экскурсии и показатели эффективности. Основные требования к технике проведения экскурсии. Знакомство экскурсовода с группой. Передвижение экскурсантов. Темп движения. Размещение экскурсионной группы при показе объекта. Положение экскурсовода в процессе передвижения и показа. Время проведения экскурсии, соблюдение регламента. Ведение экскурсии в процессе транспортировки. Вопросы экскурсантов и ответы на них. Паузы в экскурсии. Технические средства обеспечения экскурсионного процесса. Вспомогательные наглядные материалы, методика и порядок их использования. "Портфель экскурсовода", его "содержимое". Продолжительность экскурсии. Требования к маршруту (степень сложности, оборудованность и т.д.). Природные факторы, их влияние на экскурсионный процесс. Общие правила поведения экскурсовода на маршруте. Взаимодействие с группой. Активность экскурсовода и конформизм экскурсантов - проблема соотношения.

Тема 16. Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Непредвиденные ситуации и сложности, возникающие в процессе работы экскурсовода. Ситуации на автобусных экскурсиях: опоздание автобуса, сложности работы с водителем, отсутствие микрофона и т.д. Решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами. Должностные инструкции, памятки, нормативно-правовые документы регламентирующие туристско-экскурсионную деятельность.

практическое занятие (2 часа(ов)):

Профессиональные обязанности экскурсовода. Действия в экстраординарных ситуациях. 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? , ГОСТ 28681.0-90 ?Стандартизация в сфере туристско?экскурсионного обслуживания. Основные положения. Кадровое обеспечение экскурсионного обслуживания. Функции и должностные обязанности гида?переводчика, экскурсовода, организатора экскурсий.

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Введение в экскурсоведение. Основные понятия в области экскурсоведения.	6	1	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
2.	Тема 2. Развитие и совершенствование экскурсионного дела в России.	6	2	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
3.	Тема 3. Классификация экскурсий.	6	3	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
4.	Тема 4. Экскурсионные объекты и их характеристика.	6	4	подготовка к устному опросу	4	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
5.	Тема 5. Проектирование экскурсионной программы. Виды экскурсионных программ.	6	5	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
6.	Тема 6. Проектирование экскурсионной программы. Услуги, включаемые в экскурсионные программы.	6	6-7	подготовка к устному опросу	6	устный опрос
7.	Тема 7. Проектирование экскурсионной программы. Этапы разработки экскурсии.	6	7-8	подготовка к устному опросу	4	устный опрос
8.	Тема 8. Проектирование экскурсионной программы. Мероприятия анимационного характера в экскурсионных программах.	6	8-9	подготовка к контрольной точке	4	контрольная точка
9.	Тема 9. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Виды групп экскурсантов.	7	1	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
10.	Тема 10. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Особенности проведения экскурсий для школьных групп.	7	2	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
11.	Тема 11. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Особенности проведения экскурсий для различных групп.	7	3-4	подготовка к устному опросу	10	устный опрос

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
12.	Тема 12. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Основы экскурсионного мастерства.	7	5	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
13.	Тема 13. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Культура речи экскурсовода.	7	6	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
14.	Тема 14. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Особенности работы экскурсовода на загородных и городских экскурсиях.	7	7	подготовка к устному опросу	8	устный опрос
15.	Тема 15. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Техника проведения экскурсии.	7	8	подготовка к устному опросу	10	устный опрос
16.	Тема 16. Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах.	7	9	подготовка к контрольной точке	10	контрольная точка
	Итого				110	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

На лекциях:

- информационная лекция;
- проблемная лекция;
- лекции с опорой на самостоятельно проработанные источники информации по проблеме.

На семинарах:

- выступления студентов с докладами по заданному материалу;
- подготовка и защита рефератов;
- проблемная дискуссия;
- применение активных форм обучения;
- индивидуальные и групповые консультации;
- разработка и осуществление собственных проектов/исследований, представление и обсуждение их результатов;
- работа в малых группах, групповые обсуждения.
- коллективное выполнение заданий в подгруппах с последующим представлением результатов и дискуссией.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Введение в экскурсоведение. Основные понятия в области экскурсоведения.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Сущность экскурсии. 2. Признаки экскурсии. 3. Функции экскурсии. 4. Характеристика основных понятий: экскурсовод, экскурсионный маршрут, учебная экскурсия, пробная экскурсия.

Тема 2. Развитие и совершенствование экскурсионного дела в России.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Исторические аспекты понимания сущности экскурсии. 2. История экскурсионного дела в России: основные этапы. 3. Экскурсионные учреждения: их функции, организация и содержание работы.

Тема 3. Классификация экскурсий.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Основные классификационные признаки. 2. Классификация экскурсий по содержанию: обзорные и тематические. 3. Особенности обзорных экскурсий. 4. Виды тематических экскурсий: исторические, природоведческие, литературные, искусствоведческие, архитектурно-градостроительные, производственные. Характеристика каждого вида тематических экскурсий. 5. Классификация экскурсий по месту проведения, по способу передвижения на маршруте, по составу и количеству участников, сезонности и др.

Тема 4. Экскурсионные объекты и их характеристика.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Определение видов экскурсионных объектов г. Казани и Республики Татарстан по дидактическому материалу, предоставленному преподавателем. 2. Классификация объектов, определение их культурной и исторической ценности, функционального назначения, степени популярности и сохранности, оценка объема информации об объектах. 3. Составление карточки экскурсионного объекта.

Тема 5. Проектирование экскурсионной программы. Виды экскурсионных программ.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Понятие "экскурсионная программа". 2. Программное обслуживание. 3. Этапы разработки экскурсионных программ.

Тема 6. Проектирование экскурсионной программы. Услуги, включаемые в экскурсионные программы.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Проектирование экскурсионной программы на основе составленной экскурсии. 2. Наполнение экскурсионной программы услугами. 3. Основные и дополнительные услуги.

Тема 7. Проектирование экскурсионной программы. Этапы разработки экскурсии.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Составление 1-го экскурсионного маршрута по г. Казани и 1-го по Республике Татарстан 2. Определение цели и задач экскурсии. Выбор темы. 3. Подготовка контрольного и индивидуального текста экскурсии. 4. Определение методических приемов и техники ведения экскурсии. 5. Составление технологической карты экскурсии. 6. Проведение фрагментов пробной экскурсии. 7. Составление карточки прослушивания экскурсии.

Тема 8. Проектирование экскурсионной программы. Мероприятия анимационного характера в экскурсионных программах.

контрольная точка , примерные вопросы:

1. Включение мероприятий анимационного характера в экскурсионную программу. Учет свободного времени на экскурсионных маршрутах. 2. Специальные программы проведения свободного времени в программах экскурсий. 3. Связь целей и задач экскурсии с мероприятиями анимационного характера.

Тема 9. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Виды групп экскурсантов.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Виды групп экскурсантов: а) по отношению к экскурсии как услуге (стремление получить знания, проявление интереса к конкретной области знаний, желание заполнить свой досуг); б) по роду занятий: форме учебы и виду любительских занятий; в) уровню развития и профессиональной подготовке; г) по возрасту 2. Особенности проведения экскурсий для различных групп. Классификация групп: иногородние, отдыхающие на турбазах, иностранцы, молодежные группы. 3. Влияние на индивидуальный текст экскурсии особенностей экскурсионной группы.

Тема 10. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Особенности проведения экскурсий для школьных групп.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Школьные экскурсии: урочные, внеурочные и внеклассные. 2. Внешкольные экскурсии.

Тема 11. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию. Особенности проведения экскурсий для различных групп.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Особенности обзорных и тематических (исторические, литературные, природоведческие, военно-исторические) экскурсий. 2. Особенности экскурсий в зависимости от состава участников экскурсии. 3. Особенности экскурсий в зависимости от места проведения экскурсии бывают. 4. Особенности экскурсий в зависимости от способа передвижения экскурсии.

Тема 12. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Основы экскурсионного мастерства.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Экскурсоводческое мастерство как единство трех компонентов: экскурсовод, экскурсант, объект. 2. Слагаемые мастерства: общая культура, кругозор, эрудиция, знание темы. 3. Пути совершенствования мастерства: улучшение организации методической работы, повышение уровня профессионального мастерства, отработка техники проведения экскурсии.

Тема 13. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Культура речи экскурсовода.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Роль темперамента в работе экскурсовода. Моральные качества. 2. Речь экскурсовода. Стилль поведения и манеры экскурсовода. 3. Культура речи экскурсовода.

Тема 14. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Особенности работы экскурсовода на загородных и городских экскурсиях.

устный опрос , примерные вопросы:

1. Экскурсионная деятельность в зависимости от масштаба. 2. Городская среда как объект экскурсионной деятельности. Особенности работы экскурсовода на городских маршрутах. 3. Экскурсионная деятельность на территории области. Особенности работы экскурсовода на загородных маршрутах.

Тема 15. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Техника проведения экскурсии.

устный опрос , примерные вопросы:

Деловая игра: Отработка приемов техники ведения экскурсии: - знакомство экскурсовода с группой; - экскурсионный рассказ во время движения; - выход из автобуса и передвижение экскурсантов, темп движения группы; - расположение группы у объекта; - ответы на вопросы экскурсантов; - использование ?портфеля экскурсовода?; - правила пользования микрофоном; - кризисы внимания и пути их преодоления; - отработка приемов подачи путевой информации на экскурсиях.

Тема 16. Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах.

контрольная точка , примерные вопросы:

Контрольный срез знаний. Тематика вопросов прилагается.

Тема . Итоговая форма контроля

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к контрольной работе.

1. Понятие экскурсии и этапы развития экскурсионной теории.
2. Основные функции экскурсии.
3. Классификация экскурсий. Принципы классификации.
4. Экскурсионные объекты. Принцип и критерии отбора экскурсионных объектов.
5. Психология экскурсионной деятельности: общие принципы.
6. Сущность экскурсионного познания.
7. Специфика восприятия информации. Внимание и способы его привлечения.
8. Принципы экскурсионного общения. Заинтересованность.
9. Экскурсионная деятельность и воспитание.
10. Экскурсия как образовательный процесс.
11. Тема, цель и задачи экскурсии.
12. Механизмы раскрытия темы экскурсии.
13. Содержание экскурсии. Показ и рассказ.
14. Технология подготовки экскурсии: основные этапы.
15. Структура экскурсии.
16. Разработка маршрута экскурсии, подготовка текста.
17. Требования экскурсионной методики.
18. Методические приемы ведения экскурсий.
19. Экскурсионная деятельность и научно-исследовательская работа.
20. Техника ведения экскурсии: общие положения.
21. Функции экскурсовода в процессе передвижения и показа. Динамика экскурсии.
22. Технические средства обеспечения экскурсионного процесса.
23. Поведение экскурсовода на маршруте. Взаимодействие с группой.
24. Понятие экскурсионного обслуживания. Виды экскурсионных услуг.
25. Экскурсионная деятельность и туризм.
26. Экскурсионная деятельность и краеведение.
27. Экскурсионный бизнес и рекламная деятельность. Фактор привлекательности.
28. Составление экскурсионной программы.
29. Экспозиции музеев и выставок как предметная основа экскурсии
30. Обеспечение условий экскурсионного обслуживания.
31. Специфика работы с различными категориями клиентов.
32. Знания и профессиональные навыки работников контактных профессий.
33. Контакт с аудиторией, способы его установления и поддержания.
34. Профессиональное мастерство экскурсовода, его составляющие.

- 35. Освоение профессии экскурсовода
- 36. Профессиональные обязанности экскурсовода.

Контрольные вопросы к зачету.

- 1. Этапы развития экскурсионного дела в России.
- 2. Организации, занимающиеся экскурсионным обслуживанием населения.
- 3. Функции, признаки и задачи экскурсии.
- 4. Понятие экскурсионной методики.
- 5. Признаки классификации экскурсий.
- 6. Особенности тематических и обзорных экскурсий.
- 7. Учет классификационных признаков при выборе методики ведения экскурсии.
- 8. Классификация экскурсионных объектов.
- 9. Классификация памятников истории и культуры.
- 10. Понятие и виды экскурсионных программ.
- 11. Этапы разработки экскурсионных программ.
- 12. Туристско-экскурсионные услуги, включаемые в экскурсионные программы.
- 13. Предварительная работа над экскурсией.
- 14. Непосредственная работа над экскурсионным маршрутом.
- 15. Технология разработки анимационных мероприятий для экскурсионного маршрута.
- 16. Учет запросов и интересов экскурсантов при экскурсионном обслуживании.
- 17. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.
- 18. Правила безопасности при организации экскурсий для школьников.
- 19. Особенности проведения экскурсий для школьных групп.
- 20. Учет классификационных признаков экскурсантов при составлении экскурсионных программ.
- 21. Виды мастерства в экскурсионной работе.
- 22. Слагаемые экскурсионного мастерства.
- 23. Пути повышения экскурсоводческого мастерства.
- 24. Формы ораторского искусства экскурсовода.
- 25. Требования к языку и речи экскурсовода.
- 26. Виды городских экскурсий и особенности их проведения.
- 27. Виды загородных экскурсий и особенности их проведения.
- 28. Составные элементы и требования к технике проведения экскурсии.
- 29. Работа экскурсовода с "портфелем экскурсовода".
- 30. Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах.
- 31. Безопасность экскурсионных услуг.
- 32. Нормативное обеспечение экскурсионной деятельности.

7.1. Основная литература:

Баранов А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / А.С. Баранов, И.А. Бисько; Под ред. Е.И. Богданова. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 384 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>

Барчуков И. С. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства: Учебное пособие для вузов / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2012. - 204 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=231848>

Соколова, Марина Валентиновна (канд. ист. наук). История туризма : учебное пособие для студентов учреждений высшего профессионального образования, обучающихся по направлению "Туризм" / М.В. Соколова .? 7-е изд., испр. ? Москва : Академия, 2012 .? 350с.

7.2. Дополнительная литература:

Матюхина Ю. А. Экскурсионная деятельность: Учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с.
<http://znanium.com/bookread.php?book=223863>

Бикташева Д. Л. Менеджмент в туризме: Учебное пособие / Д.Л. Бикташева, Л.П. Гиевая, Т.С. Жданова. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 272 с.
<http://znanium.com/bookread.php?book=445652>

7.3. Интернет-ресурсы:

Все о туризме - <http://tourlib.net/ekskurs.htm>

Журнал Мир экскурсий - <http://mirexcurs.ru/>

Журнал о внутреннем и въездном туризме в России и странах СНГ - <http://rustur.ru/>

Познавательный портал Вокруг Света - <http://www.vokrugsveta.ru/>

Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями). Система ГАРАНТ - <http://base.garant.ru/136248/>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Мастер-класс "Основы экскурсионной деятельности"" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Компьютерный класс, представляющий собой рабочее место преподавателя и не менее 15 рабочих мест студентов, включающих компьютерный стол, стул, персональный компьютер, лицензионное программное обеспечение. Каждый компьютер имеет широкополосный доступ в сеть Интернет. Все компьютеры подключены к корпоративной компьютерной сети КФУ и находятся в едином домене.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

Для обеспечения данной дисциплины необходимы оборудованные аудитории, различные технические средства обучения, проектор, компьютерный класс, аудио-видео аппаратура, наглядные пособия.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 031600.62 "Реклама и связи с общественностью" и профилю подготовки Реклама и связи с общественностью в туризме и спорте .

Автор(ы):

Никитин А.А. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Гайсина Э.И. _____

"__" _____ 201__ г.