

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.



\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*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 941820215

Казань  
2015

## 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)**

<b>N</b>	<b>Раздел Дисциплины</b>	<b>Семестр</b>	<b>Неделя семестра</b>	<b>Виды самостоятельной работы студентов</b>	<b>Трудоемкость (в часах)</b>	<b>Формы контроля самостоятельной работы</b>
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.