

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Факультет исторических и политических наук



УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по ОД

Е.В. Луков

20 25 г.

Рабочая программа дисциплины

Организация экскурсионного обслуживания на гостиничном предприятии

по направлению подготовки

43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) подготовки:

Организация и управление гостиничным бизнесом

Форма обучения

Очная

Квалификация

Бакалавр

Год приема

2026

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель ОП

И.В. Муравьев

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

ПК-1. Способен применять психологические знания при организации работы исполнителей и взаимоотношениях с клиентами.

ПК-2. Применяет нормативные правовые акты, реализует нормы материального права в управлении гостиничным бизнесом.

ПК-3. Способен организовать и управлять деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений.

ПК-7. Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ПК-8. Способен к интернет-продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИПК-1.2. Способен организовать обслуживание клиентов с учетом их индивидуальных потребностей и психофизиологических возможностей.

ИПК-2.1. Осуществляет поиск и подбор необходимой правовой документации по управлению гостиничным бизнесом.

ИПК-2.2. Применяет законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права в управлении гостиничным бизнесом.

ИПК-3.1. Осуществляет планирование и организацию деятельности предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-3.2. Применяет современные методы и технологии в управлении деятельностью предприятия гостиничного бизнеса и его отдельных функциональных подразделений

ИПК-7.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства

ИПК-8.1. Умеет анализировать факторы, оказывающие влияние на продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

2. Задачи освоения дисциплины

- Ознакомление студентов с методикой разработки и проведения экскурсии;
- Изучение и приобретение практических навыков проектирования и проведения экскурсии в соответствии с основами экскурсионной деятельности;
- Усвоение специфики организации и продвижения экскурсионных услуг в гостиничном предприятии.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к части образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений, предлагается обучающимся на выбор. Дисциплина входит в модуль Производственно-технологический модуль.

4. Семестр(ы) освоения и форма(ы) промежуточной аттестации по дисциплине

Седьмой семестр, зачет с оценкой

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются результаты обучения по следующим дисциплинам:

- Организация туристской деятельности;
- Рекреационная география;

– Туристско-рекреационное ресурсоведение.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 часов, из которых:

– лекции: 12 ч.

– практические занятия: 16 ч.

в том числе практическая подготовка: 16 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Основы экскурсоведения.

Лекция-презентация. Экскурсоведение как наука. Сущность, функции и признаки экскурсии. Классификация экскурсий. Основные составные части экскурсии: экскурсант, экскурсовод, цели и задачи экскурсии, ее тематика. Место и роль экскурсионного обслуживания в туристической индустрии. Правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности.

Тема 2. История развития отечественного экскурсионного дела.

Лекция-презентация. Возникновение экскурсионного дела в Российской империи (конец XVIII-начало XX вв.). Деятельность первых экскурсионных обществ и кружков. Создание специализированных экскурсионных организаций, появление научных трудов и периодических изданий, посвященных экскурсионной тематике, разработка экскурсионной методики, расширение тематики экскурсий. Новый виток в развитии экскурсионного дела в России после Великой Октябрьской революции 1917 г. Восстановление и последующая активизация туристско-экскурсионной деятельности в послевоенные годы в СССР (1945-1980 гг.). Развитие и совершенствование экскурсионного дела в условиях современной России.

Тема 3. Экскурсионная методика. Технология подготовки новой экскурсии.

Лекция-визуализация. Создание экскурсии: изучение и отбор экскурсионных объектов. Виды объектов и критерии их оценки. Составление карточки экскурсионных объектов и карты-схемы экскурсии. Изучение материалов по теме экскурсии. Составление контрольного и индивидуального текстов экскурсии, «портфеля экскурсовода» и критерии отбора для него наглядных пособий. Сочетание показа и рассказа. Логические переходы в экскурсии. Разработка и уточнение маршрута экскурсии. Основные принципы его построения. Составление технологической карты экскурсии. Проведение пробной экскурсии и ее утверждение. Карточка прослушивания экскурсии.

Тема 4. Методика проведения экскурсии. Показ и рассказ в экскурсии. Проведение экскурсии.

Методика проведения экскурсии. Показ и рассказ в экскурсии. Проведение экскурсии. Лекция-визуализация, лекция-мастер-класс. Показ в экскурсии: задачи, условия, виды и ступени показа. Специфика показа экскурсионных объектов: основные методы и приемы. Средства показа экскурсионных объектов. Экскурсионный рассказ. Методические приемы рассказа. Особые методические приемы проведения экскурсии. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.

Тема 5. Техника ведения экскурсии.

Лекция-визуализация. Техника ведения экскурсии и ее основные элементы. Кризисы внимания и пути их преодоления. Время наступления кризисов внимания. Методические способы поддержания внимания у экскурсантов. Соблюдение времени в экскурсии. Ответы на вопросы экскурсантов. Паузы в экскурсии. Техника использования портфеля экскурсовода.

Тема 6. Экскурсовод: требования к профессии.

Лекция-дискуссия. Содержание работы экскурсовода. Умения и навыки экскурсовода. Личностные качества экскурсовода. Культура речи экскурсовода. Техники совершенствования речи экскурсовода. Внеречевые средства общения. Жесты и мимика в работе экскурсовода. Контакт экскурсовода с группой. Основные способы установления контакта с экскурсионной группой. Экскурсоводческое мастерство и пути его повышения. Составляющие экскурсоводческого мастерства.

Тема 7. Подготовка и проведение отдельных видов экскурсий.

Лекция-дискуссия. Особенности подготовки и проведения городской обзорной (автобусной и пешей) экскурсии. Особенности подготовки и проведения производственной экскурсии. Особенности подготовки и проведения природоведческой экскурсии. Особенности подготовки и проведения экскурсии по музею и культурному центру. Особенности подготовки и проведения нестандартных экскурсий.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем обсуждения вопросов по теме, дискуссий, тренингов, и фиксируется в форме контрольной точки не менее одного раза в семестр.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Зачет с оценкой в седьмом семестре проводится в письменной форме по билетам. Экзаменационный билет состоит из трех частей. Продолжительность зачета с оценкой 1 час.

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «iDO» - <https://lms.tsu.ru/course/view.php?id=00000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) Основная литература:

– Сулейманова Г.В. Технология и организация экскурсионных услуг: учебное пособие / Сулейманова Г.В. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/62313.html>

– Крепс Т.В. Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности: учебное пособие / Крепс Т.В. – Краснодар: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/81859.html>

б) Дополнительная литература:

– Журавлева М.М. Экскурсоведение: курс лекций / Журавлева М.М., Шиш Е.А. – Иркутск: Иркутский филиал Российского государственного университета физической культуры, спорта, молодёжи и туризма, 2011. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/15686.html>

– Потапова С.А. Экскурсионно-выставочная деятельность: учебное пособие / Потапова С.А. – Москва: Московский гуманитарный университет, 2012. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/14533.html>

– Долженко Г.П. Экскурсионное дело в высших учебных заведениях: история и методика обучения: учебное пособие / Долженко Г.П. – Ростов-на-Дону: Издательство Южного федерального университета, 2011. – URL: <https://www.iprbookshop.ru/47200.html>

в) Ресурсы сети Интернет:

– Открытые онлайн-курсы
– Журнал «Эксперт» - <http://www.expert.ru>
– Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ - www.gsk.ru
– Официальный сайт Всемирного банка - www.worldbank.org
– Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

а) Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office OneNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
– Публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) Информационные справочные системы:

– Электронный каталог Научной библиотеки	ТГУ	–
http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system		
– Электронная библиотека (репозиторий)	ТГУ	–
http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index		
– ЭБС Лань – http://e.lanbook.com/		
– ЭБС Консультант студента – http://www.studentlibrary.ru/		
– Образовательная платформа Юпайт – https://urait.ru/		
– ЭБС ZNANIUM.com – https://znanium.com/		
– ЭБС IPRbooks – http://www.iprbookshop.ru/		

14. Материально-техническое обеспечение

Аудитории для проведения занятий лекционного типа.

Аудитории для проведения занятий семинарского типа, индивидуальных и групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.

Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой и доступом к сети Интернет, в электронную информационно-образовательную среду и к информационным справочным системам.

Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта с перечнем основного оборудования	Адрес (местоположение) учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий, объектов физической культуры и спорта (с указанием площади и номера помещения в соответствии с документами бюро технической инвентаризации)
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Аудитория № 115. Оборудование: Графическая станция, процессор Intel i5, 16Гб оперативной памяти, монитор 24 дюйма Демонстрационный экран Мультимедиа-проектор. Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул); аудиторная доска.	634050,Томская область, г. Томск, пр-т Ленина, 36, стр.7 (29 по паспорту БТИ) Площадь 40,9 м².
Учебная аудитория для самостоятельной работы, индивидуальных консультаций. Аудитория № 121^А. Учебная мебель: рабочие места по количеству обучающихся (аудиторные столы, стулья); рабочее место преподавателя (стол, стул).	634050,Томская область, г. Томск, пр-т Ленина, 36, стр.7 (86 по паспорту БТИ) Площадь 23,8 м².