

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ІВАНО-ФРАНКІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ПРИКАРПАТСЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
ІМЕНІ ВАСИЛЯ СТЕФАНІКА»**

Циклова комісія професійної та практичної підготовки
спеціальність «Туризм»

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Організація екскурсійного обслуговування

освітньо-професійний ступінь «Фаховий молодший бакалавр»

Освітньо-професійна програма «Туризм»

Спеціальність 242 Туризм

Галузь знань 24 Сфера обслуговування

Освітня кваліфікація : Фаховий молодший бакалавр з туризму

Затверджено на засіданні циклової комісії
Протокол № 1 від 29 серпня 2022 р.

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	«Організація екскурсійного обслуговування»
Викладач (-і)	доцент Маланюк Тарас Зіновійович
Контактний телефон викладача	+380975952780
E-mail викладача	taras.malaniuk@pnu.edu.ua
Формат дисципліни	Очний
Обсяг дисципліни	3 кредити ECTS, 150 год.
Посилання на сайт дистанційного навчання	http://www.d-learn.pu.if.ua/
Консультації	Згідно розкладу
2. Анотація до навчальної дисципліни	
<i>Предметом вивчення навчальної дисципліни є:</i> концептуальні засади, нормативно-правова база та методика створення та проведення екскурсій, особливості організації екскурсійного обслуговування туристів.	
3. Мета та цілі навчальної дисципліни	
<i>Метою вивчення навчальної дисципліни є:</i> ознайомити з теоретико-методологічними, нормативно-правовими, організаційно-методичними засадами та формування професійних знань і практичних навичок, що дають змогу самостійно організовувати й планувати екскурсійну діяльність; розробляти й проводити екскурсії; здійснювати екскурсійне обслуговування.	
<i>Основними цілями вивчення дисципліни є:</i> формування у здобувачів фахової передвищої освіти знань про основні віхи з історії екскурсійної справи в Україні; здатність формування історичного мислення, вмінню аналізувати, систематизувати та узагальнювати явища й події та їх причинно-наслідкові зв'язки; прослідкувати місце, роль та функції екскурсовознавства серед інших гуманітарних дисциплін.	
4. Програмні компетентності та результати навчання	
<p>ІК. Здатність вирішувати типові спеціалізовані задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації або у процесі навчання, що вимагає застосування положень і методів системи наук, які формують туризмознавства, та може характеризуватися певною невизначеністю умов; нести відповідальність за результати своєї діяльності; здійснювати контроль інших осіб у визначених ситуаціях.</p> <p>ЗК-2. Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця в загальній системі знань про природу і суспільство та в розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя.</p> <p>ЗК-3. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.</p> <p>ЗК4. Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p> <p>ЗК5. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>ЗК6. Прагнення до збереження навколишнього середовища.</p> <p>ЗК7. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.</p> <p>ЗК8. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).</p>	

- СК 1.** Здатність застосовувати на практиці знання з правового регулювання сфери туризму в Україні.
- СК 2.** Здатність застосовувати знання теорії і практики туристичного бізнесу у професійній діяльності фахівця туристичного супроводу.
- СК 4.** Здатність проводити моніторинг ринку туристичних послуг.
- СК 5.** Здатність створювати туристичний продукт, надавати туристичну послугу (перевезення, тимчасове розміщення, харчування; екскурсійне, курортне, спортивне, розважальне та інше обслуговування).
- СК 6.** Здатність забезпечувати доступність туризму та екскурсійних відвідувань для туристів різних категорій.
- СК 7.** Здатність виконувати вимоги законодавства щодо забезпечення безпеки туристів, збереження їх майна, охорони туристичних ресурсів України і довкілля.
- СК 8.** Здатність документально забезпечувати технологічні процеси туристичної діяльності та проводити їх економічні розрахунки.
- СК 9.** Здатність використовувати у професійній діяльності інформаційні технології.
- СК 12.** Здатність застосовувати принципи психології у професійній діяльності.
- СК 13.** Здатність працювати в команді й налагоджувати міжособистісну взаємодію під час розв'язання професійних задач.
- ПРН-03.** Застосовувати правові норми, норми з охорони праці, безпеки життєдіяльності, охорони довкілля у професійній діяльності.
- ПРН-04.** Розв'язувати типові спеціалізовані задачі у професійній діяльності.
- ПНР-07.** Інформувати споживачів про умови надання туристичних послуг.
- ПРН-08.** Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.
- ПНР-09.** Брати участь у підготовці проектів договорів туристичного, екскурсійного, готельного обслуговування.
- ПНР-10.** Забезпечувати процес комплексного обслуговування клієнтів під час надання туристичної послуги та реалізації туристичного продукту.
- ПНР-16.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів туристичного ринку, а також світоглядних та суміжних наук.

5. Організація навчання

Обсяг навчальної дисципліни			
Вид заняття		Загальна кількість годин	
лекції		36	
семінарські, практичні заняття		36	
самостійна робота		78	
Ознаки навчальної дисципліни			
Семестр	Спеціальність	Курс (рік навчання)	Нормативна / вибіркова
6	242 Туризм	3	нормативна
Тематика навчальної дисципліни			
Тема		кількість годин	
		лекції	практич ні заняття
			сам. роб

<p>Тема 1. Історія екскурсійної справи Зародження екскурсійної справи (XIX – поч. XX ст.). Становлення екскурсійної справи в 20-30-ті рр. XX ст. активізація екскурсійної справи в 50-60-х рр. Зміцнення організаційних чинників розвитку екскурсійної справи в 70-80-х рр. XX ст. Екскурсійна справа на сучасному етапі.</p>	2	2	4
<p>Тема 2. Екскурсія та її сутність Основні визначення екскурсії: відповідно до Ліцензійних умов, Закону «Про туризм». Ознаки екскурсії, їх характеристика: активність, логічна послідовність, випереджувальна роль показу. Екскурсійний процес, його складові. Завдання екскурсійного процесу. Вимоги до екскурсії. Мета, завдання та форми проведення екскурсії. Функції екскурсії: інформація, культурний відпочинок, розширення кругозору, формування інтересів. Екскурсія як форма туристської послуги.</p>	2	2	4
<p>Тема 3. Класифікація екскурсій Етапи удосконалення класифікації екскурсій. Сучасна класифікація екскурсій. Класифікація екскурсій залежно від змісту, тематики, складу учасників, місця проведення, способу пересування, форми проведення, тривалості. Характеристика екскурсії залежно від групових ознак. За змістом: оглядові й тематичні. За складом учасників: для дорослих і дітей, місцевого населення і туристів, сільського й міського населення, організованих груп та індивідуалів, бізнес-екскурсії. За місцем проведення: міські, заміські, музейні. За способом пересування: пішохідні, та з використанням різних видів транспорту. За формою проведення: екскурсія-масовка, екскурсія-прогулянка, екскурсія-концерт, екскурсія-спектакль, екскурсія для спеціальної аудиторії, навчальна екскурсія, пробна екскурсія.</p>	2	2	4
<p>Тема 4. Психологія в екскурсійній справі. Екскурсія як психологічний процес. Особливості розумової діяльності та їх застосування в екскурсії (сприйняття, відчуття, увага, пам'ять, уява, пізнання, емоції). Пізнавальна активність під час екскурсії. Дедуктивний та індуктивний методи пізнання в екскурсіях. Механізми сприйняття інформації. Пізнавальні, емоційні та вольові процеси сприйняття екскурсійного матеріалу. Поєднання чуттєвого та логічного методів пізнання в процесі екскурсії. Уявлення, судження та умовиводи як складові процесу мислення екскурсантів. Асоціації в екскурсіях. Словесні, наочні та практичні методи роботи екскурсовода з екскурсантами. Правила екскурсійного спілкування. Психоемоційний контакт між екскурсоводом і групою, методи його встановлення та</p>	2	2	4

<p>підтримки. Активність екскурсантів як показник ефективності екскурсії. Зацікавленість та її прояви. Робота з пам'яттю екскурсантів. Види пам'яті. Використання основних процесів пам'яті в екскурсійній діяльності. Привертання, концентрація та переведення уваги. Втрата і де концентрація уваги та способи їх подолання. Методи керування увагою, стимулювання емоцій. Уява екскурсантів, її роль у реалізації завдань екскурсії. Образ території (теми) як головний результат екскурсії.</p>			
<p>Тема 5. Педагогіка в екскурсійній справі.</p> <p>Екскурсія як педагогічний процес, форма навчання та виховання особистості. Культурно-просвітницькі аспекти екскурсійної роботи. Особливості поєднання в екскурсії завдань навчання та виховання. Дидактичне та виховне завдання екскурсовода. Компоненти педагогічної діяльності екскурсовода. Конструктивний, організаторський, комунікативний і пізнавальний компоненти екскурсійної діяльності.</p> <p>Дидактичні принципи екскурсії (системність, ідейність, наочність, зв'язок із життям, доступність, переконливість). Дидактичні цілі екскурсії – навчити бачити, озброїти навичками самостійного спостереження та отримання знань з екскурсійного середовища, виховати повагу до різних культур і народів, стимулювати розвиток особистості тощо. Використання екскурсоводом методів переконання, приучення, вимагання та заохочення. Осмислення екскурсійної інформації. Виховний вплив екскурсовода на екскурсантів. Виховне значення тематичних екскурсій. Виховання у екскурсантів навичок самостійного дослідження об'єктів. Після екскурсійна робота екскурсовода. Педагогічна техніка екскурсовода та її елементи.</p>	2	2	4
<p>Тема 6. Методика розробки екскурсій.</p> <p>Загальна та часткова екскурсійні методики. Структура методики екскурсійної роботи. Вимоги екскурсійної методики. Особливості екскурсійної методики у різних видах екскурсій. Напрями підвищення якості методичної роботи в екскурсійних установах. Науково-методична література.</p>	2	2	4
<p>Тема 7. Технологія підготовки інноваційного екскурсійного продукту.</p> <p>Організація та зміст процесу розробки нової екскурсії. Творча група, її склад. Основні етапи підготовки екскурсійного продукту. Маркетинговий аналіз середовища екскурсійної діяльності. Формулювання теми, мети і завдань екскурсії, з'ясування інноваційних</p>	2	2	4

переваг екскурсійного продукту. Визначення можливостей проведення екскурсії за темою на визначеній території, характеру та форми екскурсії, цільової аудиторії продукту. Відбір літератури та складання бібліографії. Пошуки інших джерел екскурсійного матеріалу (літературних, архівних, статистичних тощо). Аналіз джерел інформації.			
Тема 8. Відбір та вивчення екскурсійних об'єктів. Класифікація об'єктів, критерії їх оцінки. Підготовка картки (паспорту) об'єкту. Розробка та складання маршруту екскурсії. Об'їзд (обхід) маршруту, складання його картосхеми. Написання контрольного тексту екскурсії. Комплектування «портфелю екскурсовода». Відбір методичних прийомів проведення екскурсії. Визначення техніки проведення екскурсії. Складання методичної розробки.	2	2	4
Тема 9. Документація екскурсії. Укладання документації екскурсії (технологічної карти, таблицю екскурсії). Індивідуальний текст екскурсії, його особливості. Структура тексту. Затвердження екскурсії і впровадження її у сферу екскурсійного обслуговування.	2	2	4
Тема 10. Методика проведення екскурсій. Методичні прийоми в екскурсії як засіб дій екскурсовода, їх класифікація. Методичні прийоми показу, розповіді, руху. Особливі методичні прийоми в екскурсіях. Засвоєння екскурсоводом методичних прийомів.	2	2	4
Тема 11. Методика екскурсійного показу. Основні вимоги до показу. Етапи показу, співвідношення показу та розповіді, показ та огляд. Прийоми попереднього огляду, панорамного показу, зорової реконструкції, зорового монтажу, локалізації подій, абстрагування, інтеграції, зорового порівняння, зорової аналогії, асоціацій. Демонстрація наочності.	2	2	4
Тема 12. Методичні прийоми розповіді. Основні вимоги до розповіді. Особливості розповіді в екскурсіях (залежність від темпу пересування, підпорядкованість показу, використання зорових доказів, конкретність, адресність, переконливість). Прийоми екскурсійної розповіді: екскурсійна довідка, опис, коментування, характеристика, пояснення, репортаж, цитування, літературний монтаж, посилання на свідків, персоніфікація, «питання-відповідь», проблемна (дискусійна) ситуація, зіткнення суперечливих версій та ін. Техніка проведення розповіді під час руху транспорту. Співвідношення розповіді та показу. Варіанти поєднання показу та розповіді в екскурсії. Використання пауз в екскурсії. Відповіді на питання екскурсантів. Вимоги до техніки ведення екскурсії. Забезпечення безперервності екскурсії як процесу засвоєння знань.	2	2	4

<p>Тема 13. Дифенційований підхід до екскурсійного обслуговування різних верств населення</p> <p>Сутність диференційованого підходу. Види угруповань екскурсантів. Системний підхід до екскурсійного обслуговування різних верств місцевого населення. Комплексні програми екскурсійного обслуговування школярів. Специфіка роботи екскурсовода з іноземними туристами.</p>	2	2	4
<p>Тема 14. Професійна майстерність екскурсовода.</p> <p>Виникнення професії «екскурсовод»: вітчизняний та зарубіжний досвід. Престижність професії. Система професійної підготовки та підвищення кваліфікації екскурсоводів. Організація екскурсійної роботи на туристично-екскурсійних підприємствах (екскурсійний маркетинг, створення екскурсій, підготовка екскурсовода, реклама, комунікаційна діяльність, екскурсійне обслуговування, менеджмент екскурсійної діяльності).</p> <p>Поняття про професійну майстерність екскурсовода. Вимоги до екскурсовода, його права та обов'язки. Особистість екскурсовода та її роль у професійній діяльності. Конструктивні, організаторські, комунікативні й пізнавальні здібності екскурсовода. Ерудиція екскурсовода. Тенденційність в роботі екскурсовода. Роль темпераменту екскурсовода у проведенні екскурсій. Авторитет та індивідуальність екскурсовода. Інтуїція екскурсовода. Моральні якості. Самооцінка.</p> <p>Професійні знання, вміння та навички екскурсовода, їх формування. Система навчальних вправ. Домашні завдання. Екскурсовод як інформатор, коментатор, співрозмовник, порадник, емоційний лідер. Мова екскурсовода. Форми ораторського мистецтва екскурсовода. Зовнішня та внутрішня мова екскурсовода. Прихований діалог. Стиль та культура мови. Мовний етикет. Темп та ритм мови. Логічні наголоси. Невербальні засоби спілкування. Класифікація жестів, що використовуються в екскурсійному показі. Міміка та поза екскурсовода. Екскурсійний етикет.</p> <p>Фактори, що впливають на екскурсійну майстерність. Шляхи удосконалення екскурсійної майстерності.</p>	2	2	4
<p>Тема 15. Основи спеціалізації роботи екскурсовода.</p> <p>Особливості проведення оглядових екскурсій по місту. Особливості проведення екскурсій на історичну тематику. Особливості проведення екскурсій на архітектурну тематику. Особливості проведення мистецтвознавчих екскурсій. Специфіка підготовки і проведення музейних екскурсій. Природознавчі і географічні екскурсії. Заміські екскурсії.</p>	2	2	4
<p>Тема 16. Управління екскурсійною діяльністю в ринкових умовах.</p>	2	2	6

Сучасний маркетинг – орієнтація на споживача. Маркетинг в сфері екскурсійного обслуговування. Маркетинговий комплекс у сфері послуг. Специфічні риси екскурсійних послуг – фактори маркетингу екскурсійного продукту.			
Тема 17. Організаційно-інституційні засади розвитку екскурсійної справи в Україні. Державне регулювання туристичної діяльності в Україні. Основи правового регулювання екскурсійної діяльності. Загальні положення законодавства України стосовно екскурсійної діяльності.	2	2	6
Тема 18. Інструменти сучасного менеджменту екскурсійної діяльності. Вдосконалення екскурсійної діяльності в контексті Державної програми розвитку туризму в Україні. Модель управління екскурсійною діяльністю на національному рівні.	2	2	6

7. Система оцінювання навчальної дисципліни

Загальна система оцінювання навчальної дисципліни	Вид контролю – залік. Максимальна кількість балів – 100. Практичні заняття – 50 балів, Контрольна робота – 20 балів; Самостійна робота / індивідуальне/творче завдання – 30 балів.
Вимоги до письмової роботи	Контрольна робота – 20 балів. Самостійна домашня робота – 30 балів.
Семінарські /практичні заняття	Максимальна оцінка – 50 балів.
Умови допуску до підсумкового контролю	Виконання 50 % завдань
Підсумковий контроль	Форма контролю – залік. Форма здачі – комбінована (усна, письмова).

7. Політика навчальної дисципліни

- Письмові роботи* виконуються відповідно до тематики лекцій, зазначених у силабусі.
- Академічна доброчесність*. Викладання навчальної дисципліни та взаємодія із здобувачем освіти ґрунтуються на основі положень та принципів академічної доброчесності, що регламентують діяльність здобувачів освіти та педагогічних працівників: Кодекс честі Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника; Положення про Комісію з питань етики та академічної доброчесності Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника; Положення про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника. Ознайомитися з цими положеннями та документами можна за посиланням <https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату/>.
- Відвідування занять*. Пропуски практичних занять відпрацьовуються. Здобувач освіти зобов'язаний відпрацювати пропущене заняття відповідно до «Порядку організації та проведення оцінювання успішності здобувачів вищої освіти Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника» (введено в дію наказом ректора №799 від 26.11.2019 р.; із внесеними змінами наказом № 309 від 19 травня 2023 р.).

Порядок та організація контролю знань здобувачів фахової передвищої освіти визначаються «Положенням про організацію освітнього процесу у Відокремленому структурному підрозділі «Івано-Франківський фаховий коледж Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника», введеного в дію наказом ректора від _____ 2023 р № _____. [https://ifk.pnu.edu.ua/polozhennia/_____pdf](https://ifk.pnu.edu.ua/polozhennia/)

4. *Неформальна освіта.* Результати неформальної освіти зараховується згідно «Положення про визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної освіти в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника» <https://nmv.pnu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/118/2022/11/neformalna-osvita.pdf>

8. Рекомендована література

Основна:

- 1.Альтгайм Л. Б. Основи музейної та екскурсійної діяльності: курс лекцій. Тернопіль : Тернопільський нац. пед. університет ім. В. Гнатюка, 2007. 113 с.
- 2.Бабарицька В., Короткова А., Малиновська О. Екскурсознавство і музеєзнавство: навч. посіб. 2-ге, перероб. і доп. Київ : Альтерпрес РА, 2012. 444 с.
- 3.Богатирьова Г. А., Ніколайчук О. А., Романуха О. М. Організація туристичної діяльності: методика та практика: навч. посіб. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 159 с.
- 4.Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посібн. 2-ге вид., допов. і доопрац. Херсон : Олді-Плюс, 2018. 247 с.
- 5.Галасюк С. С., Нездоймінов С. Г. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посібн. Київ : Центр учбової літератури, 2013. 178 с.
6. Кіптенко В. К., Малиновська О. Ю. Організація екскурсійних послуг: підручник. Херсон : Олді-Плюс, 2018. 516 с.
- 7.Любіцева О. О. Методика розробки турів: навч. посіб. 2-е вид., перероб. і доп. Київ : Альтерпрес, 2008. 300 с.
- 8.Любіцева О. О., Панкова В. Є, Стафійчук Є. В. Туристичні ресурси України: навч. посібн. Київ : Альтерпрес, 2007. 369 с.
- 9.Нездоймінов С. Г. Організація екскурсійних послуг: навч.-метод. посіб. Одеса : Астропринт: 2011. 216 с.
- 10.Поколотна М. М. Організація екскурсійної діяльності: підручник. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 180 с.

Основні нормативно-правові документи:

1. _____ Положення про запобігання академічному плагіату в Прикарпатському національному університеті імені Василя Стефаника. URL: <https://pnu.edu.ua/положення-про-запобігання-плагіату>
2. Закон України «Про туризм». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95>

Допоміжна:

1. Алексеєнко Л. М., Божук Т. І., Брич В. Я. Організація туризму: підручник / за заг. ред. В. Я. Брича. Тернопіль : ТНЕУ, 2017. 447 с.
2. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності / за заг.ред. Орлова В. Ф. Київ: Грамота, 2006. 264 с.
3. Семенов В. Ф., Дишкантюк О. В., Олійник В. Д. Туристичне країнознавство : навч. посіб. 2-ге вид., доповнене та виправлене,стереотипне / за ред. В. Ф. Семенова. Херсон : Грінь Д. С., 2017.391 с.
4. Слатвінська Л. А. Організація екскурсійної діяльності: економічний вектор. Ефективна економіка. 2017. № 5. URL: <http://www.economy.nayka.com.ua>
5. Про схвалення Стратегії розвитку туризму та курортів на період до 2026 року. URL:<https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/168->
6. Устименко Л. М., Булгакова Н. В. Основи туризмознавства: практикум. Київ : Ліра-К, 2018. 79 с.

7. Чагада І. М., Грибанова С. В. Екскурсовознавство: навч. посіб. Київ: ІТФПУ, 2004. 240 с.

Інформаційні ресурси:

1. Наукова електронна бібліотека. (Книги, підручники, дисертації, автореферати.) / Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/portal>
2. Національна бібліотека України імені В.І.Вернадського / Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua>
3. Наукова бібліотека Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. Режим доступу: URL <http://lib.pnu.edu.ua/>

Викладач

Тарас МАЛАНЮК