



## ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

**Викладач:** к.п.н., доц. Сидорук Анна Вікторівна

**Кафедра:** туризму та готельно-ресторанної справи, 4й корп. ЗНУ, ауд. 306 (3<sup>й</sup> поверх)

**Email:** [anna0956564651@gmail.com](mailto:anna0956564651@gmail.com)

**Телефон:** (095) 656-46-51, (061) 228-75-74 (кафедра)

**Інші засоби зв'язку:** Viber, WhatsApp, Telegram

Освітня програма, рівень вищої освіти	Туризм; Бакалавр					
Статус дисципліни	Вибіркова					
Кредити ECTS	3	Навч. рік	2020-2021 3 семестр	Рік навчання –	Тижні	12
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів <sup>1</sup>	4	Лекційні заняття – 24 год Практичні заняття – 12 год Самостійна робота – 54 год.		
Вид контролю	Екзамен					
Посилання на курс в Moodle	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=5189">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=5189</a>					
Консультації:	щовівторка, 14.30-15.50 або за домовленістю чи ел. поштою					

### ОПИС КУРСУ

**Метою курсу** є ознайомлення здобувачів вищої освіти з основами екскурсійної діяльності, оволодіння теоретичними і практичними вміння щодо організації та надання екскурсійних послуг.

**Завданням дисципліни є:**

- засвоєння основ екскурсійної теорії;
- оволодіння методикою складання нової екскурсії та основними прийомами техніки ведення екскурсії;
- надбання практичних навичок з проведення екскурсій.

Навчальна дисципліна «Організація екскурсійних послуг» входить до циклу дисциплін вільного вибору здобувачів рівня вищої освіти бакалавра за освітньо-професійною програмою «Туризм» і має забезпечити випускників відповідними знаннями і сформувати вміння застосовувати їх у майбутній професійній діяльності.

### ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У разі успішного завершення курсу студент **зможє:**

1. Знати основні поняття і терміни екскурсійної теорії; функції та признаки екскурсії; класифікацію екскурсій; особливості показу і розповіді на екскурсії; етапи підготовки нової екскурсії.
2. Вміти розробляти різні види екскурсій з урахуванням індивідуальних особливостей споживачів;
3. Вміти оформлювати необхідну для проведення екскурсій документацію.
4. Працювати в складі творчої групи над створенням нової екскурсії; застосовувати окремі методичні прийоми ведення екскурсії; застосовувати техніку ведення екскурсії.

### ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Презентації лекцій, плани практичних занять, методичні рекомендації до виконання індивідуальних творчих завдань розміщені на платформі Moodle:  
<https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=5189>

<sup>1</sup> 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS).



## КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

### Поточні контрольні заходи (max 60):

1. Усне опитування і обговорення тем лекційного матеріалу.
2. Короткі тести/контрольні завдання за пройденим матеріалом.
3. Робота у групі над розв'язанням практичного завдання, поставленого викладачем на кожному практичному занятті.

### Підсумкові контрольні заходи (max 40):

**Теоретичний підсумковий контроль** – 2 тести по 10 балів кожен (за 1й і 2й півсеместри, проводиться онлайн на платформі Moodle).

**Підсумкове творче завдання** – проектування та проведення власної екскурсії.

**Вимоги до творчого завдання:** завдання виконується в групах: склад групи обирає тему екскурсії, складає її маршрут і виокремлює екскурсійні об'єкти. Екскурсія здається у вигляді відео файлу, в якому наявний запис проведеної екскурсії за участю кожного зі складу групи.

### **Критерії оцінювання творчого завдання:**

1) завдання виконано у повному обсязі, презентація відповідає обраній темі, логічно її ілюструє – 20-15 балів; 2) завдання виконано частково, презентація не відображає зміст теми в повному обсязі, частково ілюструє її – 14-8 балів; 3) презентація або не відповідає темі, або взагалі відсутня – 0-7 балів.

### **Шкала оцінювання: національна та ECTS**

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)		
E	60 – 69 (достатньо)	3 (задовільно)	Не зараховано
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		



Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
<b>Поточний контроль (max 60%)</b>			
Змістовий модуль 1	Опитування	тиждень 2	5%
	Робота в групі на практичному занятті	тиждень 4	5%
Змістовий модуль 2	Опитування	тиждень 5	5%
	Робота в групі на практичному занятті	тиждень 5	5%
Змістовий модуль 3	Тестове завдання	тиждень 7	5%
	Робота в групі на практичному занятті	тиждень 8	5%
Змістовий модуль 4	Опитування	тиждень 9	5%
	Робота в групі на практичному занятті	тиждень 10	5%
<b>Підсумковий контроль (max 40%)</b>			
Підсумкове теоретичне завдання: тести (на Moodle)		тиждень 12	20%
Підсумкове творче завдання: презентація		тиждень 11	20%
<b>Разом</b>			<b>100%</b>

### РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема змістового модулю	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1			
Тиждень 1 Лекція 1	ОСНОВИ ЕКСКУРСОЗНАВСТВА ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ РОБОТИ НА ТУРИСТСЬКО-ЕКСКУРСІЙНИХ ПІДПРИЄМСТВАХ		
Тиждень 2-3 Лекція 2-3	ЕКСКУРСІЙНА ТЕОРІЯ. СУТНІСТЬ ЕКСКУРСІЇ. КЛАСИФІКАЦІЯ ЕКСКУРСІЙ	Опитування	5
Тиждень 2 Практичне 1		Виконання практичного завдання: класифікація екскурсій; виокремлення їх прикладів; створення теми власної екскурсії.	10
Змістовий модуль 2			
Тиждень 4-5 Лекція 4-5	ТЕХНОЛОГІЯ СТВОРЕННЯ НОВОЇ ЕКСКУРСІЇ		
Тиждень 4 Практичне 2		Опитування	5
		Виконання практичного завдання: скласти технологічну карту, паспорт і схему маршруту, картки об'єктів до власної екскурсії з практичної роботи №1.	10
Тиждень 6 Лекція 6	ТЕХНІКА ВЕДЕННЯ ЕКСКУРСІЇ		



Тиждень 6 Практичне 3		Виконання практичного завдання: виконати аналіз техніки ведення екскурсії з відео ресурсів.	10
Змістовий модуль 3			
Тиждень 7 Лекція 6	ПРОФЕСІЙНА МАЙСТЕРНІСТЬ ЕКСКУРСОВОДА		
Тиждень 8-9 Лекція 8-9	ОСНОВИ МУЗЕЄЗНАВСТВА. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ МУЗЕЙНИХ ЕКСКУРСІЙ	Тестове завдання	5
Тиждень 8 Практичне 4		Виконання практичного завдання: Виконання SWOT-аналізу одного з музеїв обраного регіону.	5
Змістовий модуль 4			
Тиждень 10-11 Лекція 10-11	СУЧАСНИЙ СТАН І ТЕНДЕНЦІЇ РЕГІОНАЛЬНОГО РОЗВИТКУ РИНКУ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ		
Тиждень 10 Практичне 5		Виконання практичного завдання: Складання індивідуального тексту екскурсовода відповідним відео-ресурсам	5
Тиждень 12 Лекція 12	ЗАСАДИ ПРАВОВОГО РЕГУЛЮВАННЯ ЕКСКУРСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В УКРАЇНІ		
Тиждень 12 Практичне 6		Робота в групах: складання переліку законодавчих документів, які регулюють екскурсійну діяльність в Україні; проектів екскурсій за заданими темами	5

## ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

### Книги:

- Бабарицька В. К. Екскурсознавство і музеєзнавство: навч. посібник / В. К. Бабарицька, А. Я. Короткова, О. Ю. Малиновська. Київ: Альтерпрес, 2007. 462 с.
- Емельянов Б. В. Экскурсоведение: учебник / Б. В. Емельянов. М. : Советский спорт, 2007. 216 с.
- Емельянов Б. В. Организация экскурсионной работы : методика, опыт / Б. В. Емельянов, В. В. Дворниченко. М. : Профиздат, 1984. 163 с.
- Емельянов Б. В. Профессиональное мастерство экскурсовода: учеб. пособие / Б. В. Емельянов. – М. : ЦРИБ «Турист», 1986. 121 с.
- Енциклопедичний словник-довідник туризму / В. А. Смолій, В. К. Федорченко, В. І. Цибух; [за заг. ред. В. К. Федорченко]. Київ: Видавничий дім «Слово», 2006. 372 с.
- Організація екскурсійної діяльності. Опорний конспект лекцій. Уклад. О. О. Каролоп. Київ : Видавничий центр КНТЕУ. 2002. 45 с.
- Федорченко В. К. Історія екскурсійної діяльності в Україні: навч. посібник / В. К. Федорченко, О. М. Костюкова, Т. А. Дьорова, М. М. Олексійко. Київ : Кондор, 2004. 166 с.
- Чагайда І. М. Екскурсознавство: навч. посібник / І. М. Чагайда, С. В. Грибакова. – Київ : Кондор, 2004. 204 с.

### Інформаційні ресурси:

- ДСТУ EN 15565:2016 (EN 15565:2008, IDT) Туристичні послуги. Вимоги до професійної підготовки та кваліфікаційних програм для гідів. Наказ від 11 серпня 2016 року № 236 «Про прийняття нормативних документів України, гармонізованих з міжнародними та європейськими нормативними документами, та скасування нормативних документів. – України». / № – Вперше. [Електронний ресурс] Режим доступу: [http://cct.com.ua/2016/11.08.2016\\_236.htm](http://cct.com.ua/2016/11.08.2016_236.htm)



2. Король О. Д. Організація екскурсійного обслуговування в туризмі: навч. посіб. / О. Д. Король. – Сучава, Сучавський університет, 2015. – 110 с. [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://www.geotour.chnu.edu.ua/index.php?page=/ua/07navchproc>
3. Маврина Н. С. Процесс формирования экскурсионной услуги [Электронный ресурс] / Н. С. Маврина // Культура народов Причерноморья. – 2009. – № 161. – Режим доступа : [http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc\\_gum/knp/161/knp161\\_123-126.pdf](http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/knp/161/knp161_123-126.pdf).
4. Покоłodна М.М. Опорний конспект лекцій з дисциплін «Екскурсознавство», «Організація екскурсійних послуг» (для студентів спеціальності 7.050201 – «Менеджмент готельного курортного і туристського сервісу» і 6.050400 – «Туризм») / уклад. : М. М. Покоłodна. – Харків: ХНАМГ, 2007. – 80 с. – [Електронний ресурс] Режим доступу : <http://eprints.kname.edu.ua>
5. Розвиток туризму починається з гiда [Електронний ресурс] – Режим доступу : [http://glavcom.ua/specprojects/press\\_center/jakshcho-ukrajina-ne-navede-lad-v-turistichnij-galuzi-to-na-jevrobachenni-bude-soromno-eksperti-386316.html](http://glavcom.ua/specprojects/press_center/jakshcho-ukrajina-ne-navede-lad-v-turistichnij-galuzi-to-na-jevrobachenni-bude-soromno-eksperti-386316.html)
6. European federation of tourist guide associations [Electronic resource]. – Regime of access : <http://www.feg-touristguides.com/>
7. European standard EN13809:2003 Tourism services – Travel agencies and tour operators terminology [Electronic resource] / – Regime of access : <http://www.wftga.org/sites/default/files/imceuploads/documents/DEFINITIONS%20OF%20TOURIST%20GUIDE-TOUR%20MANAGER-TOUR%20ESCORT-FINAL.pdf>

## РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ<sup>2</sup>

### Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування занять обов'язкове, оскільки курс зорієнтовано на максимальну практику використання англійської мови. Очікується, що і викладач, і студенти в аудиторії постійно послуговуватимуться англійською, не залежно від рівня володіння мовою. Будь ласка, беріть участь у обговоренні, навіть якщо соромитеся чи не впевнені у своїх знаннях!

Завдання мають бути виконані перед заняттями. Пропуски можливі лише з поважної причини. Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій. Накопичення відпрацювань неприпустиме! За умови систематичних пропусків може бути застосована процедура повторного вивчення дисципліни (див. посилання на Положення у додатку до силабусу).

### Політика академічної доброчесності

Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це *плагіат*. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтеся з викладачем. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. посилання на Кодекс академічної доброчесності ЗНУ в додатку до силабусу).

### Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під час занять. Мобільні телефони відволікають викладача та ваших колег. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем).

### Комунікація

Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Всі робочі оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну пошту та розміщуватимуться в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно. *Ел. пошта*





має бути підписана справжнім ім'ям і прізвищем. Адреси типу user123@gmail.com не приймаються!

## ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2020-2021 рр.

**ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2020-2021 н. р.** (посилання на сторінку сайту ЗНУ)

**АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ.** Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ**: <https://tinyurl.com/ya6yк4ad>. **Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти** (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/y6wzzlu3>.

**НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ.** Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмій (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методу проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

**ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ.** Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/ycds57la>.

**НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА.** Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється *Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8gbt4xs>.

**ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ.** Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються *Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yeyfws9v>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

**ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.** Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

**ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ.** Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

**РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.** Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

**РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека:** <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

**ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):** <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

• для студентів ЗНУ - [moodle.znu@gmail.com](mailto:moodle.znu@gmail.com), Савченко Тетяна Володимирівна

• для студентів Інженерного інституту ЗНУ - [alexvasк54@gmail.com](mailto:alexvasк54@gmail.com), Василенко Олексій Володимирович У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

**Центр інтенсивного вивчення іноземних мов:** <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

**Центр німецької мови, партнер Гете-інституту:** <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/oczn/nim>

**Школа Конфуція (вивчення китайської мови):** <http://sites.znu.edu.ua/confucius>

