



ОРГАНІЗАЦІЯ ЕКСКУРСІЙНИХ ПОСЛУГ

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

Кафедра: туризму та готельно-ресторанної справи, 4й корп. ЗНУ, ауд. 306 (3^й поверх)

Email: 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 Перший (бакалаврський)				
Статус дисципліни		Обов'язкова циклу професійної підготовки спеціальності				
Кредити ECTS	3	Навч. рік	2023-2024	Рік навчання –3	Тижні	10
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів¹	4	Лекційні заняття – 20 год Практичні заняття – 10 год Самостійна робота – 60 год.		
Вид контролю	<i>Екзамен</i>					
Посилання на курс в Moodle			https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=5189			
Консультації:			щовівторка, 14.30-15.50 або за домовленістю чи ел. поштою			

ОПИС КУРСУ

Навчальна дисципліна «Організація екскурсійних послуг» входить до обов'язкових дисциплін циклу професійної підготовки спеціальності здобувачів бакалаврського рівня вищої освіти за освітньо-професійною програмою «Туризм». **Метою курсу** є набуття здобувачами вищої освіти теоретичних знань і практичних вмінь щодо організації та надання екскурсійних послуг.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Організація екскурсійних послуг» є:

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

ЗАПЛАНОВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ ТА КОМПЕТЕНТНОСТІ

Заплановані робочою програмою результати навчання та компетентності	Методи і контрольні заходи
1	2
Результати навчання: ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів. ПР03. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ. ПР05. Аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал території. ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. ПР07. Розробляти, просувати та реалізовувати туристичний продукт. ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних	Лекційні заняття, практичні заняття, індивідуальна та групова творча робота, ділові ігри, тестування, опитування



інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.

ПР16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.

ПР21. Приймати обгрунтовані рішення та нести відповідальність за результати своєї професійної діяльності.

ПР23. Розуміти особливості регіональних туристично-рекреаційних ресурсів у процесі створення національного туристичного продукту.

Компетентності:

K03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

K06. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

K12. Навички міжособистісної взаємодії.

K13. Здатність планувати та управляти часом.

K14. Здатність працювати в команді та автономно.

K16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

K17. Здатність аналізувати рекреаційно-туристичний потенціал територій.

K20. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

K21. Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту.

K23. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах.

K24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.

K31. Вміння використовувати регіональні туристично-рекреаційні ресурси у процесі популяризації національного туристичного продукту.

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>

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS).



КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи (тах 60):

1. Усне опитування, теоретичні завдання.
2. Короткі тести/контрольні завдання за пройденим матеріалом.
3. Індивідуальна та групова робота над практичними завданнями, поставленим викладачем на кожному практичному занятті.

Підсумкові контрольні заходи (тах 40):

Теоретичний підсумковий контроль – відповіді на екзаменаційні питання (тести на платформі Moodle для дистанційної форми).

Підсумкове творче завдання – методична розробка 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, відео відповідає обраній темі, логічно її ілюструє – 20-15 балів; 2) завдання виконано частково – 14-8 балів; 3) відео або не відповідає темі, або взагалі відсутнє – 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)	3 (задовільно)	
D	70 – 74 (задовільно)		
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		



РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
1	Теоретичне завдання Практичне завдання	Теоретичне завдання: історичні етапи розвитку екскурсійної справи. Практичне завдання: презентація оглядових і тематичних екскурсій, їх порівняльний аналіз.	Теоретичне завдання – 5 балів Практичне завдання – 10 балів	15
Усього за ЗМ 1 контр. заходів	2			15
2	Практичне завдання Практичне завдання	Практичне завдання: скласти технологічну карту, паспорт і схему маршруту, картки об'єктів до власної екскурсії. Практичне завдання: аналіз методів проведення екскурсій за відео-ресурсами.	Практичне завдання – 15 балів	15
Усього за ЗМ 2 контр. заходів	2			15
3	Теоретичне завдання Практичне завдання	Теоретичне завдання: виконання тестів у системі Мудл. Практичне завдання: скласти перелік музеїв по одному з регіонів або обласну центру (за вибором); надати опис експозицій одного з них.	Теоретичне завдання – 5 балів Практичне завдання – 10 балів	15
Усього за ЗМ 3 контр. заходів	2			15
4	Теоретичне завдання Практичне завдання	Теоретичне завдання: усне опитування. Практичне завдання:	Теоретичне завдання – 5 бали	15



Силабус навчальної дисципліни

		проглянути відео ресурс, підготувати паспорт маршруту, індивідуальний текст екскурсовода, провести аналіз техніки ведення екскурсії.	Практичне завдання – 10 балів	
Усього за ЗМ 4 контр. заходів	2			15
Усього за змістові модулі контр. заходів	8			60

Максимально за усіма видами контролю у кожному семестрі студенти можуть отримати:

№	Види контрольного заходу	Кількість контрольних заходів	Кількість балів за 1 захід	Усього балів
1	Виконання теоретичних завдань для поглибленого вивчення окремих тем дисципліни.	3	0-5	10
2	Виконання завдань, передбачених практичними заняттями.	5	0-10	50
3	Індивідуальне завдання	1	0-20	20
	Екзамен, передбачає відповідь на питання екзаменаційного білету (офлайн форма навчання); виконання тестового завдання у системі електронного забезпечення навчання на платформі Moodle (дистанційна форма навчання).	1	0-20	20
Всього		10		100

РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ЛІТЕРАТУРИ

Основна:

1. Богатирьова Г.А., Николайчук О.А., Романуха О.М., Снігур К.В. Організація туристичної діяльності: методика та практика : навч. посіб.. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 159 с.
2. Кіптенко В., Малиновська О. К. Організація екскурсійних послуг: підручник. Херсон : ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. 518 с.
3. Кіптенко, В. К. Організація екскурсійних послуг : підручник / В. К. Кіптенко, О. Ю. Малиновська. Херсон : ОЛДІ-плюс, 2018. 518 с.



Силабус навчальної дисципліни

4. Організаційно-екскурсійна діяльність : конспект лекцій / укладач Т. Л. Повалій. Суми : Сумський державний університет, 2022. 173 с
5. Поколюдна М. М. Організація екскурсійної діяльності: підручник. Харків : ХНУМГім. О. М. Бекетова, 2017. 180с.

Додаткова:

1. Бабарицька В.К. Екскурсознавство і музеєзнавство. Київ: Альтерпрес, 2007. 462 с.
2. Верес К.О. Організація туризму (Організація екскурсійної діяльності) : конспект лекцій для здобувачів освітнього ступеня «Бакалавр» спеціальності 242 «Туризм» освітньо-професійної програми «Туризм» денної та заочної форм навчання. Київ : НУХТ, 2019. 143 с.
3. Галасюк С. С. Організація туристичних подорожей та екскурсійної діяльності: навч. посіб. Київ : «Центр учбової літератури», 2013. 178 с.
4. ДСПТО 5113-Ю.63.30 - 2007 Державний стандарт професійно-технічної освіти. Професія Екскурсовод. Київ : Видання офіційне, 2007. 75 с.
5. Леоненко Н.А. Організація екскурсійної діяльності: конспект лекцій. Харків : НУЦЗУ, 2019. 167 с.
6. Салата О.О. Основи музеєзнавства. Навчально-методичний посібник. Вінниця: ТОВ «Нілан-ЛТД», 2015. 164 с.
7. Федорченко В.К., Костюкова О.М., Дьорова Т.А., Олексійко М.М. Історія екскурсійної діяльності в Україні: навчальний посібник. Київ : Кондор. 2004. 166 с.
8. Чагайда І. М. Екскурсознавство. Київ : Кондор, 2004. 204 с.
9. Шевченко В. В. Музеєзнавство : навч. посіб. для дистанц. Навчання. Київ : Ун-т «Україна», 2007. 287 с.
10. Король О.Д. Організація екскурсійних послуг у туризмі : навч.-метод. посібник. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т, 2016. 144 с.

Інформаційні джерела

1. Закон України «Пр туризм». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80#Text>
2. Міждержавний стандарт ГОСТ 28682.2-95 «Туристсько-екскурсійне обслуговування». URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/n0003699-97#Text>
3. Розвиток туризму починається з гіда. URL: http://glavcom.ua/specprojects/press_center/jakshcho-ukrajina-ne-navede-lad-v-turistichnijgaluzi-to-na-jevrobachenni-bude-soromno-eksperti-386316.html
4. European federation of tourist guide associations. URL: <http://www.feg-touristguides.com/>
5. European standard EN13809:2003 Tourism services – Travel agencies and tour operators terminology. URL: <http://www.wftga.org/sites/default/files/imceuploads/documents/DEFINITIONS%20OF%20TOURIST%20GUIDE-TOUR%20MANAGER-TOUR%20ESCORT-FINAL.pdf>



Силабус навчальної дисципліни
РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

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 посилуються 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 – 2023-2024 рр.

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2023-2024 н. р. доступний за адресою: <https://tinyurl.com/yckze4jd>.

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ**: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>. 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 вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методика 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/y9pkmmp5>. 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/57wha734>. 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 Марті Ірини Вадимівни (061)228-15-84, (099)253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ Запорізького національного університету: **Борисов Костянтин Борисович**
Електронна адреса: uv@znu.edu.ua Гаряча лінія: Тел. (061) 228-75-50

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 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

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

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua. 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

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФАКУЛЬТЕТ
ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я ТА ТУРИЗМУ**



Силабус навчальної дисципліни

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/ocznu/nim>

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