

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Костромской государственный университет»  
(КГУ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ИНФОРМАЦИОННО-  
КОММУНИКАТИВНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ  
ЭКСКУРСИЙ

43.03.02, Туризм


Современные технологии и организация экскурсионных услуг


Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

**Кострома  
2020**

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 8 июня 2017 г. №516 по направлению подготовки 43.03.02, Туризм. Уровень высшего образования бакалавриат.

- в соответствии с учебным планом направления подготовки 43.03.02, Туризм – современные технологии и организация экскурсионных услуг. Год начала подготовки - 2020.

Разработал:  Горланова И.Б., доц. каф. МКиТ, доц, канд. филол.н.  
подпись


Рецензент:  Шарбарина С.Г., доц. каф.МКиТ, канд. ист.н.  
подпись

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры Медиакоммуникаций и туризма:

Протокол заседания кафедры №8 от 30.04.2020г.

Заведующий кафедрой Медиакоммуникаций и туризма:

 — Белякова Е.Н., канд.филол.наук, доцент  
подпись

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование способности осуществлению информационно-коммуникативной деятельности на экскурсиях

Задачи дисциплины:

- дать представление о принципах, методике информационной и коммуникативной деятельности в экскурсионной практике; о информационном сопровождении экскурсии; основы взаимодействия с экскурсионными бюро, туроператорами, гостиницами
- выработать умения с помощью информационно-коммуникационных технологий использовать различные источники информации по туристско-рекреационному потенциалу ; умение вести переговоры по реализации экскурсионных услуг
- овладеть навыками предоставления информационного сопровождения на экскурсиях; навыками переговоров и общения с туристами на экскурсии

## 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать: различные способы коммуникации и виды информационно-коммуникационных технологий

уметь: вести переговоры с туристами на экскурсии и экскурсионными и др. туристскими предприятиями; предоставлять информационное консультирование и сопровождение на экскурсиях

владеть : навыком предоставления информационного сопровождения на экскурсиях ; туристамивзаимодействия с экскурсионными и др. предприятиями; ведения переговоров с

Освоить компетенции:

Код и содержание индикаторов компетенции

ПКрек2 Способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации

ПКрек2.1. Организует ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации туристского продукта, оказанию туристских услуг.

ПКрек 2.2 Обеспечивает информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия.

ПКрек2.3 Обеспечивает взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Изучается в 3 семестре. Предшествует изучению данной дисциплины «Основы туризма». Является основой для изучения последующих дисциплин «Организация экскурсионного обслуживания», «География туризма», «Туристско-рекреационное проектирование», «Развитие мировых курортов». «Мировой рынок туристских услуг». Способствует

усвоению последующих дисциплин «Проектирование туров внутреннего туризма», «Технологии производства турпродукта». Формирует компетенцию ПК- 1 вместе с дисциплинами «Технология производства турпродукта», «Туристско-рекреационное проектирование», «Организация экскурсионного обслуживания», «Проектирование туров внутреннего туризма»

#### 4. Объем дисциплины (модуля)

##### 4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических (астрономических) часов и виды учебной работы

Виды учебной работы	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах			3
Общая трудоемкость в часах			108
Аудиторные занятия в часах, в том числе:			
Лекции			4
Практические занятия			4
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах			95,75
Форма промежуточной аттестации			Зачет

##### 4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
	Количество часов		
Лекции			4
Практические занятия			
Лабораторные занятия			4
Зачет/зачеты			0,25
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего			8,25

#### 5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам), с указанием количества часов и видов занятий

##### 5.1 Тематический план учебной дисциплины

№	Название раздела, темы	Всего з.е/час	Аудиторные занятия			Самостоятельная работа
			Лекц.	Практ.	Лаб.	
1.	Переговорная деятельность экскурсионной организации	в	1	1		30

2.	Информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия на экскурсиях		2	2		30
3.	Осуществление внешних профессиональных коммуникаций		1	1		30
4.	Самостоятельная подготовка к зачету					5,75
	Итого:	3/108	4	4		95,75

## 5.2. Содержание

### 1. Переговорная деятельность в экскурсионной организации

Ведение переговоров с туристами, согласование условий договора по реализации экскурсионных услуг.

### 2. Информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия на экскурсиях

Подготовка информации к экскурсии. Сбор информации. Предоставление информации экскурсантам

### 3. Осуществление внешних профессиональных коммуникаций

Взаимодействие с турагентствами, туроператорами, экскурсионными бюро, гостиницами и кассами продажи билетов, и иными сторонними организациями

## 6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

### 6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине (модулю)

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания	Форма контроля
1.	Переговорная деятельность экскурсионной организации	Подготовиться к деловой игре, используя методы работы во время	30	Изучить материалы лекции и литературу по теме.	Деловая игра

		переговоров с клиентами		[1;3,с.4-6]	
2.	<b>Информационное консультирование и сопровождение клиентов туристского предприятия на экскурсиях</b>	Подобрать материал к экскурсии и сделать сообщение	30	При сборе материала придерживаться технологической карты к экскурсии	Проверка работы
3.	<b>Осуществление внешних профессиональных коммуникаций</b>	Составить алгоритм взаимодействия экскурсовода с принимающим агентством или гостиницей, музеем. Перечислить документы	30	Прописать этапы работы экскурсовода на загородном маршруте	Проверка задания
4.	Подготовка к зачету		5,75		Зачет

## 6.2. Тематика и задания для практических занятий *(при наличии)*

### 1. Деловая игра «Переговоры с клиентом в экскурсионной фирме(бюро)

### 2. Составление текста к городской или ,загородной экскурсии, путевой информации

Этапы подготовки текста( сбор информации, распределение по подтемам, обработка устной речи)

### 3. Решение ситуативных задач при проведении загородных экскурсий

## 6.3. Тематика и задания для лабораторных занятий

### 6.4. Методические рекомендации для выполнения курсовых работ (проектов) *при наличии.*

1.

## 7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

Основная литература		
1	Туристские ресурсы России: Практикум / Можяева Н.Г. – М.:Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2017. – 112 с.: 60x90 1/16. – (Высшее образование: Бакалавриат) (Обложка. КБС) ISBN 978-5-00091-408-3 <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=546722">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=546722</a> 8	
2	Туристско-рекреационное проектирование: Учебное пособие / Колесова	

	Ю.А. – М.:КУРС, НИЦ ИНФРА-М, 2016. – 352 с.: 60x90 1/16 (Обложка. КБС) ISBN 978- 5-906818-65-2 <a href="http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=551158">http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=551158</a>	
3	Туристско-рекреационный потенциал золотого кольца России : учеб. Пособие / М-во образования и науки РФ, Костромской гос. Ун-т, Каф. Социально- культурного сервиса и туризма ; сост.: И. Б. Горланова, И. В. Кожевникова, С. Г. Шарабарина. – Кострома : КГУ, 2017. – 123, [1] с. – Библиогр.: с. 115-120. – ISBN 978-5-8285-0870-9 : 30.41. Имеется электрон. Ресурс	8
4	Туристско-рекреационный потенциал золотого кольца России [Электронный ресурс] : учеб. Пособие / М-во образования и науки РФ, Костромской гос. Ун-т, Каф. Социально-культурного сервиса и туризма ; сост.: И. Б. Горланова, И. В. Кожевникова, С. Г. Шарабарина]. – Электрон. Текст. Данные. – Кострома : КГУ, 2017. – 123 с. – Библиогр.: с. 115-120. – ISBN 978-5-8285-0870-9 : Б. ц. Загл. С экрана, Имеется печатный аналог	ЭБ
<b>Дополнительная литература</b>		
5	Ивановская, Ксения Александровна. Развитие сельского туризма в Костромской области на основе диверсификации деятельности личных подворий населения : [монография] / К. А. Ивановская, Г. Н. Харламова ; Федеральное ГОУ ВПО «Костром. Гос. С.-х. акад.». – Кострома : КГСХА, 2010. – 181, [1] с. : ил. – Библиогр.: с. 150-156. – ISBN 978-5-93222-181-5 2.	2
6	Край открытий : Золотое Кольцо Костромской области. – Кострома : [б. и.], [2016?]. – 57, [1] с. : ил. – (Золотое Кольцо Костромской области). – 80.00. 1	1
7	Попутникова, Людмила Андреевна. Социокультурное сотрудничество России и Германии. Региональный аспект : [монография] / Л. А. Попутникова ; М-во сельского хозяйства РФ [и др.]. – Кострома : КГСХА, 2012. – 213, [1] с. – Библиогр.: с. 190-201. – ISBN 978-5-93222-226-6 : 80.00. 1	1
8	Сизинцева Лариса Ивановна. Туристско-рекреационный потенциал Костромской области : метод. Указ. / Сизинцева Лариса Ивановна. – Кострома : КГТУ, 2011. – 20 с. – б.ц	27
9.	Шарабарина С.Г.Деятельность ученой общественности Костромского края по изучению и популяризации финно-угорского наследия в XI X - первой трети XXвв/ С.Г. Шарабарина.-Кострома:Изд.-во Костром.гос.технол.ун-та,2014.-151с. ISBN978-5-8285-0740-5	20

## 8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Официальный портал «Ростуризм»

1.1.Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : [http://www.turizm.ru/tourism\\_low/firms\\_reestr/6581](http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581).

2. Справочная система «Консультант Плюс»

2.1. Постановление Правительства РФ от 02. 08. 2011г. N 644 (ред. от 18. 02. 2014) «О федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в

Российской Федерации (2011–2018 годы) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_159508/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_159508/)

2.2. Распоряжение Правительства РФ от 17. 11. 2008 г. N 1662-р (ред. от 08. 08. 2009г.) О Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года». [Электронный ресурс] // Консультант Плюс. – Режим доступа: [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_90601/?frame=1#p28](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_90601/?frame=1#p28)

2.3. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2012 г. № 47-ФЗ. [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

2.4. Об утверждении государственной программы «Развитие культуры и туризма Костромской области на 2014-2020 годы» (с изменениями на 30 октября 2017 года). [Электронный ресурс] // Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru/document/460290926>

2.5. Туризм [Электронный ресурс]. // Департамент культуры и туризма Костромской области – Режим доступа: <http://www.dkko.ru/Turizm>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС «Университетская библиотека online»
3. ЭБС «Znanium»

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Программа обеспечена учебной, учебно-методической литературой.

При изучении дисциплины рекомендуется также обратиться к веб-ресурсам.

- компьютерное и мультимедийное оборудование для демонстрации компьютерных презентаций в процессе чтения лекций и проведения практических и семинарских занятий;

- пакет тестовых и иных заданий для самостоятельной работы студентов;

- видео - аудиовизуальные средства обучения для использования в процессе практических и семинарских занятий

- электронная библиотека курса.

<b>Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы</b>	<b>Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа</b>



<p>Учебный корпус «В1», ауд. №20(занятия лекционного, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации);</p> <p>ауд.№48</p>	<p>24 рабочих места; доска; экран – 1 шт.; мультимедийный проектор – 1 шт.; ноутбук – 1 шт;</p> <p>10 шт.ПК</p>	<p>LibreOffice</p>
--	---	--------------------