

**федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.16 Экскурсоведение

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

**основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки**

43.03.02 Туризм

(код и наименование направления подготовки)

Направленность (профиль)

Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности

(наименование направления (профиля / профилей / магистерской программы)

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель(-и):

Желнина З. Ю., канд. филос. наук,
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры
сервиса и туризма
института креативных индустрий и
предпринимательства
протокол № 5 от 02.03.2022 г.

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.
Фамилия И.О.

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Сформировать профессиональные компетенции для работы в качестве гида-экскурсовода и специалиста по проектированию экскурсий.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате освоения дисциплины (модуля) формируются следующие компетенции:

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>УК-4.1 Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>УК-4.2 Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4.3 Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4.4 Выполняет перевод профессиональных (в т.ч. деловых) текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного</p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– специфику экскурсионной работы как научно-исследовательской, культурно-просветительской и проектной деятельности;– трудовые функции в системе работы экскурсионного предприятия. <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– выстраивать линии общения с потребителями туристско-экскурсионного продукта;– разрабатывать модель обслуживания с учетом требований потребителей экскурсионного продукта. <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none">– навыками проектирования и оценки экскурсионного продукта;– знаниями о структуре и ключевых деловых процессах экскурсионного бюро (фирмы).

	языка Российской Федерации на иностранный.	
ОПК-3: Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1 Использует международные, национальные стандарты, технологические нормы для проектирования и реализации туристских услуг ОПК-3.2 Планирует и оценивает деловые процессы турпредприятия для обеспечения качества оказания услуг ОПК-3.3 Формулирует и применяет показатели качества услуг для конкретных решений и туристских продуктов	<i>Знать:</i> – специфику экскурсионной работы как научно-исследовательской, культурно-просветительской и проектной деятельности; – трудовые функции в системе работы экскурсионного предприятия. <i>Уметь:</i> – выстраивать линии общения с потребителями туристско-экскурсионного продукта; – разрабатывать модель обслуживания с учетом требований потребителей экскурсионного продукта. <i>Владеть:</i> – навыками проектирования и оценки экскурсионного продукта; – знаниями о структуре и ключевых деловых процессах экскурсионного бюро (фирмы).

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина (модуль) «Экскурсоведение» относится к обязательной части образовательной программы по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, направленность (профиль) Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности.

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 8 зачетных единиц или 288 часов, из расчета 1 ЗЕ = 36 часов

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС		Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ		в интерактивной форме	В форме практической подготовки	Общее количество часов на СРС	Из них - на курсовую работу		
2	3	4	144	12	24	-	36	10	-	108			
2	4	4	144	12	24	-	36	10	-	81		27	Экзамен
Итого	8	288	24	48	-	36	20	-	189	27	Экзамен		

В интерактивных формах часы используются в виде практикума по решению ситуативных

задач (кейсов)

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ, СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Контактная работа (час.)			Всего контактных часов	Из них:		Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ЛБ	ПР		в интерактивной форме	в форме практической подготовки		
Раздел 1. Методологические основы экскурсионной деятельности									
1	История экскурсионного дела в России	2	–	2	4	2	–	20	–
2	Экскурсия как культурно-познавательная деятельность	2	–	4	6	2	–	20	–
3	Классификация экскурсий	2	–	4	6	–	–	20	–
4	Методические приемы проведения экскурсий	2	–	4	6	2	–	20	–
5	Технология подготовки новой экскурсии	2	–	6	8	2	–	28	–
6	Экскурсионные услуги	2	–	4	6	2	–	20	–
	Всего по разделу	12	–	24	36	10	–	108	–
Раздел 2. Организационная и проектная работы туристско-экскурсионной фирмы									
7	Специфика работы экскурсионных бюро (фирм)	2	–	4	6	2	–	18	–
8	Организационное обеспечение экскурсионных услуг	4	–	6	10	2	–	18	–
9	Кадровая работа экскурсионной фирмы	2	–	6	8	2	–	9	–
10	Управление качеством экскурсионных услуг	2	–	4	6	2	–	18	–
11	Формирование конкурентной стратегии экскурсионной фирмы	2	–	4	6	2	–	18	–
	Всего по разделу	12	–	24	36	10	–	81	–
	Экзамен	–	–	–	–	–	–	–	27
	ИТОГО	24	–	48	72	20	–	189	27

Содержание дисциплины (модуля)

РАЗДЕЛ 1. МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Тема 1.1. История экскурсионного дела в России

Введение в дисциплину: роль экскурсионной практики в развитии культуры и самоидентификации человека. Зарождение и развитие экскурсионного дела в России. Роль

экскурсий в деятельности российских туристических обществ. Экскурсии в педагогической деятельности в XIX и начале XX века. Становление советского экскурсионного дела. Создание специальных учебных заведений по подготовке экскурсионных работников, экскурсионных баз и станций, развитие теории и методики экскурсионного дела. Экскурсионное дело в 50-90 года XX века в СССР. Роль туристско-экскурсионной деятельности политике брендинга территорий на современном этапе.

Тема 1.2. Экскурсия как культурно-познавательная деятельность

Основные понятия экскурсионной деятельности. Признаки и функции экскурсии. Экскурсия как процесс познания: особенности чувственного (ощущения, восприятия, представления) и логического познания (мышления) в ходе экскурсии. Достопримечательности, исторические эпохи и нематериальное наследие как основа экскурсии. Понятие и сущность экскурсионного метода. Возможности повышения эффективности экскурсии.

Тема 1.3. Классификация экскурсий

Группировка экскурсий по видам для определения специфики подготовки и проведения экскурсии. Общая характеристика целевых групп экскурсантов. Типология экскурсий по содержанию, составу участников, месту проведения, способу передвижения, форме проведения. Музейные экскурсии и их классификация. Городские экскурсии. Трассовые экскурсии. Экскурсии в природе. Экскурсии на туристских маршрутах. Экскурсии в мультимедийном мире.

Тема 1.4. Методические приемы проведения экскурсий

Типология объектов показа экскурсий. Источники информации об экскурсионном объекте. Этапы экскурсии. Методы и приемы показа объекта. Экскурсионный анализ как самостоятельный метод. Техника ведения экскурсии. Организация перемещения группы. Управление временем экскурсии. Контрольный и индивидуальный текст экскурсии. Портфель экскурсовода. Методы управления вниманием группы.

Тема 1.5. Технология подготовки новой экскурсии

Авторские и типовые экскурсии. Концепция экскурсии: тема, цель, специфика. Критерии оценки объекта, включаемого в экскурсию. Паспорт (карточка) экскурсионного объекта. Маршрут экскурсии (логистика, тайминг). Подбор информации для экскурсии, литературная обработка, требования к тексту экскурсии, мини-кейсы для экскурсовода. Комплектование портфеля экскурсовода. Аprobация экскурсии. Методическая разработка экскурсии. Технологическая карта экскурсии.

Тема 1.6. Экскурсионные услуги

Правовое регулирование экскурсионной деятельности. Нормативное понятие «экскурсионная услуга». Национальные стандарты экскурсионной деятельности. Общие требования к экскурсионным услугам и экскурсиям. Программа обслуживания экскурсии (основные и дополнительные услуги). Обязательства фирмы, оказывающей экскурсионные услуги (взаимодействие с заказчиками). Взаимодействие экскурсионной фирмы с партнерами.

РАЗДЕЛ 2. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ И ПРОЕКТНАЯ РАБОТЫ ТУРИСТСКО-ЭКСКАУРСИОННОЙ ФИРМЫ

Тема 2.1. Специфика работы экскурсионных бюро (фирм)

Участники предпринимательской и некоммерческой деятельности, оказывающие экскурсионные услуги. Общая характеристика предприятия, работающего как экскурсионное бюро. Экскурсия как система услуг и партнерских соглашений. Транспортное обеспечение экскурсии. Организация комбинированных транспортных экскурсий. Партнерство с музеями, выставочными центрами, библиотеками. Организация посещения тематических объектов с анимационными программами.

Тема 2.2. Организационное обеспечение экскурсионных услуг

Ассортиментная политика экскурсионной фирмы. Консультирование клиентов по выбору экскурсионных продуктов. Осуществление заказа на экскурсию. Формирование экскурсионной группы. Координация работ по реализации заказа. Работа с клиентами в ходе реализации заказа. Изучение запросов и отзывов клиентов. Ведение информационной базы (архив) о поступивших и выполненных заказах.

Специфика организации детских экскурсий (тематика, услуги, тайминг). Требования по безопасности детских экскурсий (пешеходных, транспортных).

Тема 2.3. Кадровая работа в экскурсионной фирме

Экскурсионная деятельность как совокупность трудовых функций. Обзор профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)». Профессиональные и социальные компетенции работников экскурсионной фирмы. Особенности организации труда экскурсовода. Подбор персонала для работы в экскурсионной сфере (штатные и привлеченные работники). Управление квалификацией работников экскурсионной фирмы: требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке, методы повышения квалификации. Принципы формирования системы оплаты труда работников экскурсионной фирмы.

Тема 2.4. Управление качеством экскурсионных услуг

Понятие «качество экскурсионной услуги». Взаимосвязь качества менеджмента и культуры обслуживания. Международные и национальные стандарты, определяющие менеджмент качества экскурсионных услуг. Разработка политики качества услуг в экскурсионной фирме. Показатели качества экскурсии. Источники информации и методы оценки качества экскурсии и работы экскурсионной фирмы. Мастерство экскурсовода в системе управления качеством услуг. Контроль работы экскурсовода (гида).

Тема 2.5. Формирование конкурентной стратегии экскурсионной фирмы

Типы конкурентных преимуществ экскурсионной фирмы (продуктовое лидерство, лидерство в нише, ценовое лидерство). Исследование рынка экскурсионных услуг и оценка потенциала спроса. Фирменные экскурсии. Инновации в экскурсионной работе.

Формирование новых рынков экскурсионных компетенций: разработка аудиогидов, мобильных приложений, экскурсионной навигации на маршрутах.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

Основная литература

1. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 262 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06902-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455218> (дата обращения: 12.06.2020).

2. Жираткова, Ж. В. Организация экскурсионной деятельности : учебник и практикум для вузов / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очиллова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12370-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/447408> (дата обращения: 12.06.2020).

Дополнительные источники

3. Балюк, А. Д. Экскурсоведение : учебное пособие для вузов / А. Д. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 235 с. — (Высшее

образование). — ISBN 978-5-534-12454-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/457257> (дата обращения: 12.06.2020).

4. Кулакова, Н. И. Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для вузов / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 127 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11353-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456977> (дата обращения: 12.06.2020).

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе используются:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

Лицензионное программное обеспечение отечественного производства

Kaspersky Anti-Virus

Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства

7Zip

Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox

Notepad++

Skype

7.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

7.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс
<http://www.consultant.ru/>
2. ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».
<http://www.informio.ru/>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.