

Компонент ОПОП 43.03.02 Туризм, направленность (профиль)
Организация услуг в индустрии туризма
наименование ОПОП

Б1.О.16
шифр дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины (модуля) Экскурсоведение

Разработчик(и)

Желнина З. Ю.

Должность – зав.кафедрой

Ученая степень – к.филос.н.

Звание - доцент

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры сервиса и туризма

Протокол № 6 от 16.03.2026

Заведующий кафедрой



З. Ю. Желнина

Мурманск
2026

Пояснительная записка

Объем дисциплины 8 з.е.

1. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИД-1ук-4 Использует различные формы, виды устной и письменной деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации	– специфику экскурсионной работы как научно-исследовательской, культурно-просветительской и проектной деятельности; <i>Уметь:</i> – выстраивать линии общения с потребителями туристско-экскурсионного продукта; <i>Владеть:</i> – навыками проектирования и оценки экскурсионного продукта;
	ИД-2 УК-4 Осуществляет коммуникацию, основываясь на системе норм изучаемого иностранного языка, используя коммуникативно приемлемый стиль в соответствии с целью и ситуацией общения	Знать – терминологию профессии, в том числе используемую в международной коммуникации; <i>Уметь:</i> – адаптировать экскурсионные тексты к целевым аудиториям разных структур; <i>Владеть:</i> – навыками невербальной коммуникации в интересах диалога с разными целевыми аудиториями;
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИД-1опп-3 Использует международные, национальные стандарты, технологические нормы для проектирования и реализации туристских услуг	<i>Знать:</i> – специфику экскурсионной работы как научно-исследовательской, культурно-просветительской и проектной деятельности; <i>Уметь:</i> – разрабатывать модель обслуживания с учетом требований потребителей экскурсионного продукта. <i>Владеть:</i> – навыками проектирования и оценки экскурсионного продукта;
	ИД-2опп-3 Планирует и оценивает деловые процессы турпредприятия для обеспечения качества оказания услуг	Знать – трудовые функции в системе работы экскурсионного предприятия. <i>Уметь:</i> – разрабатывать модель обслуживания с учетом требований потребителей экскурсионного продукта.

		<i>Владеть:</i> знаниями о структуре и ключевых деловых процессах экскурсионного бюро (фирмы).
	ИД-Зокп-3 Формулирует и применяет показатели качества услуг для конкретных решений и туристских продуктов	<i>Знать:</i> – методологию экскурсионной деятельности. <i>Уметь:</i> – разрабатывать компоненты экскурсионной программы. <i>Владеть:</i> Методами оценки качества экскурсии и программы обслуживания

2. 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. Апробация 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-ЭКСКУРСИОННОЙ 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.

3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МАУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным».

4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

(печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

1. Скобелыцина, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобелыцина, А. П. Шарухин. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 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. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2025. — 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, 2025. — 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, 2025. — 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).

6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>
- Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - URL: <http://window.edu.ru>
- Справочно-правовая система. Консультант Плюс - URL: <http://www.consultant.ru/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

Офисный пакет Microsoft Office 2007
WINDOWS 7 Professional
Adobe Reader
Mozilla FireFox

8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МАУ.

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1 - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности	Распределение трудоемкости дисциплины (модуля) по формам обучения			
	Очная			Всего часов
	Семестр			
	3	4		
Лекции	12	12		24
Лабораторные занятия	0	0		0
Практические занятия	24	24		48
Самостоятельная работа	108	72		180
Всего часов по дисциплине / из них в форме практической подготовки	144	144		288
	36	36		72
Формы промежуточной аттестации и текущего контроля				
		экзамен		

Перечень практических занятий по формам обучения

№ п\п	Темы практических занятий
1	2
	Очная форма
1	История экскурсионного дела в России
2	Классификация экскурсий
3	Методические приемы проведения экскурсий
4	Технология подготовки новой экскурсии
5	Экскурсионные услуги
6	Специфика работы экскурсионных бюро
7	Организационное обеспечение экскурсионных услуг
8	Кадровая работа в экскурсионной фирме
9	Управление качеством экскурсионных услуг
10	Формирование конкурентной стратегии экскурсионной фирмы