

**МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕЙ ШКОЛЫ И НАУКИ РОССИИ**  
**Ярославский государственный университет им. П.Г. Демидова**

Кафедра регионоведения и туризма

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан исторического факультета

(подпись)

Р.М. Фролов

«21» мая 2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**«Управление экскурсионной деятельностью»**

Направление подготовки  
43.04.02 Туризм

Направленность (профиль)  
«Управление развитием туризма»

Форма обучения  
очная

Программа одобрена  
на заседании кафедры  
от «24» апреля 2024 года, протокол № 8

Программа одобрена НМК  
исторического факультета  
протокол № 1 от «24» апреля 2024 года

Ярославль

### 1. Цели освоения дисциплины

Цель освоения дисциплины – формирование у магистрантов общих представлений о экскурсионной деятельности как объекте управления, методов организации экскурсионной деятельности, контроля качества проведения экскурсий, требований к подбору персонала.

### 2. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Управление экскурсионной деятельностью» является дисциплиной по выбору и относится к части, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплина базируется на знании следующих предметов, преподаваемых в рамках бакалавриата: «Организация туристской деятельности», «Туристские ресурсы России», «Теория и практика экскурсионной деятельности», «Менеджмент в туризме». Освоение данной дисциплины позволит освоившему её магистранту получить базовые знания, умения и навыки для управления экскурсионным предприятием.

### 3. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОП бакалавриата

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих элементов компетенций в соответствии с ФГОС ВО, ОП ВО и приобретения следующих знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Формируемая компетенция (код и формулировка)	Индикатор достижения компетенции (код и формулировка)	Перечень планируемых результатов обучения
<b>Профессиональные компетенции</b>		
ПК-1. Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности в сфере туризма на различных уровнях управления	ИД-ПК-1.1 Проводит стратегический анализ, выявляет факторы успеха, экономически обосновывает корпоративные и функциональные стратегии развития предприятий сферы туризма.  ИД-ПК-1.2 Формирует концепцию развития предприятий сферы туризма на основании региональных особенностей.	<b>Знать:</b> понятие и сущность экскурсионной деятельности, методы экскурсионного показа и рассказа, требования экскурсантов к экскурсоводу; <b>Уметь:</b> самостоятельно проектировать и проводить экскурсию, оценивать качество экскурсионных услуг, давать рекомендации по совершенствованию качества экскурсионных услуг персоналом. <b>Владеть навыками:</b> управления предприятием экскурсионной деятельности, внедрения инноваций в экскурсионную деятельность, мониторинга и оценки деятельности экскурсоводов

### 4. Объем, структура и содержание дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 акад. часов.

#### Очная форма обучения

№ п/п	Темы (разделы) дисциплины, их содержание	Семестр	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу студентов, и их трудоемкость (в академических часах)							Формы текущего контроля успеваемости  Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная работа					самостоятельная работа		
			лекции	практические	лабораторные	консультации	аттестационные испытания			
1.	Понятие и сущность экскурсионной деятельности. Экскурсионная деятельность как объект управления	1	2						10	
2.	Требования к экскурсии у современного потребителя. Основные показатели качества экскурсии	1		4		1			10	Решение практической задачи
3.	Деятельность экскурсионного бюро: организационно-правовые формы, структура, кадры, экономические показатели	1	2	6		1			10	Решение практической задачи
4.	Маркетинг экскурсионных услуг: продукт, продвижение, продажи	1		8		1			10	Решение практической задачи
5.	Современный экскурсовод: пути совершенствования, контроль качества	1	2	6		1			10	Решение практической задачи
6.	Инновации в экскурсионной деятельности	1		6		1			13	Решение практической задачи
							0,3	3,7		
	Всего		6	30		5	0,3	66,7		Зачет

## 5. Образовательные технологии, в том числе технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

В процессе обучения используются следующие образовательные технологии:

**Вводная лекция** – дает первое целостное представление о дисциплине и ориентирует студента в системе изучения данной дисциплины. Студенты знакомятся с назначением и задачами курса, его ролью и местом в системе учебных дисциплин и в системе подготовки в целом. На этой лекции высказываются методические и организационные особенности работы в рамках данной дисциплины, а также дается анализ рекомендуемой учебно-методической литературы.

**Академическая лекция с элементами лекции-беседы** – последовательное изложение материала, осуществляемое преимущественно в виде монолога преподавателя. Элементы лекции-беседы обеспечивают контакт преподавателя с аудиторией, что позволяет привлекать внимание студентов к наиболее важным темам дисциплины, активно вовлекать их в учебный процесс, контролировать темп изложения учебного материала в зависимости от уровня его восприятия.

**Практическое занятие** – занятие, посвященное освоению конкретных умений и навыков по закреплению полученных на лекции знаний.

**Консультации** – вид учебных занятий, являющийся одной из форм контроля самостоятельной работы студентов. На консультациях по просьбе студентов рассматриваются наиболее сложные моменты при освоении материала дисциплины, преподаватель отвечает на вопросы студентов, которые возникают у них в процессе самостоятельной работы.

В процессе обучения используются следующие технологии электронного обучения и дистанционные образовательные технологии:

**Электронный учебный курс в LMS Электронный университет Moodle ЯрГУ**, в котором:

- представлены задания для самостоятельной работы обучающихся по темам дисциплины;
- осуществляется проведение отдельных мероприятий текущего контроля успеваемости студентов;
- представлены тексты лекций по отдельным темам дисциплины;
- представлен список учебной литературы, рекомендуемой для освоения дисциплины;
- имеется список вопросов для проведения промежуточной аттестации.

#### **6. Перечень лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения, используемого при осуществлении образовательного процесса по дисциплине**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

для формирования материалов для текущего контроля успеваемости и проведения промежуточной аттестации, для формирования методических материалов по дисциплине:

- программы Microsoft Office;
- Adobe Acrobat Reader.

#### **7. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (при необходимости)**

В процессе осуществления образовательного процесса по дисциплине используются:

- автоматизированная библиотечно-информационная система «БУКИ-NEXT»  
[http://www.lib.uni Yar.ac.ru/opac/bk\\_cat\\_find.php](http://www.lib.uni Yar.ac.ru/opac/bk_cat_find.php)
- справочно-правовая система «КонсультантПлюс» (договор с ЯрГУ).

#### **8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (при необходимости), рекомендуемых для освоения дисциплины**

##### **а) основная литература**

#### **а) основная литература**

1. Данилов, А. Ю. Теория и практика экскурсионной деятельности: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / А.Ю. Данилов. – Ярославль: ЯрГУ, 2016. – 46 с. <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20160114.pdf>
2. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14348-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516223> (дата обращения: 16.05.2024).

#### **б) дополнительная литература**

2. Емельянов, Б. В. Экскурсоведение: учебник для вузов / Б. В. Емельянов. - М.: Советский спорт, 2008. – 214 с. 25 экз.
3. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - 2-е изд., перераб. - М.: Академия, 2013. - 175 с. 15 экз.

### **9. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине включает в свой состав специальные помещения:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа;
- учебные аудитории для проведения практических занятий (семинаров);
- учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы;
- помещения для хранения и профилактического обслуживания технических средств обучения.

Специальные помещения укомплектованы средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде ЯрГУ.

Автор:

Зав. кафедрой регионоведения и  
туризма

А.Ю. Данилов

**Приложение № 1 к рабочей программе дисциплины  
«Управление экскурсионной деятельностью»**

**Фонд оценочных средств  
для проведения текущей и промежуточной аттестации студентов  
по дисциплине  
«Управление экскурсионной деятельностью»**

**1. Типовые контрольные задания или иные материалы,  
необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности,  
характеризующих этапы формирования компетенций**

**1.1 Контрольные задания и иные материалы,  
используемые в процессе текущей аттестации (ИД-ПК-1.1, ИД-ПК-1.2)**

Текущая аттестация проводится в форме решения практических кейсов по учебной дисциплине. Примерные кейсы:

**Тема № 2. Требования к экскурсии у современного потребителя.  
Основные показатели качества экскурсии**

Составьте анкету-опросник для экскурсанта. Прослушайте обзорную экскурсию по г. Ярославлю в исполнении опытного экскурсовода (опыт не менее 3-х лет). Отметьте, какие методические приемы использовал экскурсовод. Какие особенности проведения им экскурсии (встреча гостей, вступление, основная часть: расстановка группы, логические переходы, паузы, коммуникация с экскурсантом, др.). Предложите в конце экскурсии заполнить анкету. Проанализируйте результат.

**Тема № 3. Деятельность экскурсионного бюро: организационно-правовые формы, структура, кадры, экономические показатели.**

Проведите анализ 3-х предприятий, работающих на рынке экскурсионных услуг в Ярославле по предложенной схеме: организационно-правовая форма, организационная структура, кадровый состав и его функционал, основные показатели деятельности. Работу можно проводить в группе. Рекомендуются договориться о посещении одного из предприятий магистрантами или о проведении занятия с ними руководителем предприятия.

**Тема № 4. Маркетинг экскурсионных услуг: продукт, продвижение, продажи.**

Проведите анализ рынка экскурсионных услуг в Ярославле: ассортимент, цены, соотношение предложений от экскурсионных компаний и от «одиночных» экскурсоводов. Определите основные каналы продаж экскурсионных услуг и специфику их. Как название экскурсии влияет на её продажу?

**Тема № 5. Современный экскурсовод: пути совершенствования, контроль качества**

Этапы разработки экскурсии. Новая экскурсия – выход на рынок. Совершенствование краеведческих знаний экскурсовода (проводится в виде викторины, закрепляющей основные знания по краеведению). Совершенствование коммуникативных навыков гида (публичная речь, жестикуляция, мимика, работа с вопросами – ответами, действия в нестандартных ситуациях).

**Тема № 6. Инновации в экскурсионной деятельности.**

Предложите инновацию в экскурсионной деятельности. Определите её тип. Обоснуйте необходимость её внедрения. Рассчитайте затраты на её внедрение.

**Примерный список вопросов к итоговому тесту по предмету  
«Управление экскурсионной деятельностью»**

1. Понятие и сущность экскурсионной деятельности.
2. Экскурсионная деятельность как объект управления
3. Требования к экскурсии у современного потребителя.
4. Основные показатели качества экскурсии
5. Деятельность экскурсионного бюро: выбор организационно-правовой формы и регистрация
6. Деятельность экскурсионного бюро: структура, кадры, экономические показатели
7. Формирование конкурентоспособных экскурсионных продуктов
8. Продвижение и реализация экскурсионных услуг
9. Современный экскурсовод: пути совершенствования деятельности
10. Контроль качества экскурсионных услуг
11. Технические инновации в экскурсионной деятельности
12. Работа с различными аудиториями в экскурсионной деятельности

**Критерии оценки качества выполнения итогового теста**

На экзамене проверяется сформированность компетенции ПК-1 (индикатор ИД-ПК-1.1 и индикатор ИД-ПК-1.2) на основе проверки теоретического и практического материала.

Оценка «отлично» выставляется студенту, у которого каждая компетенция (полностью или частично формируемая данной дисциплиной) сформирована на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, у которого каждая компетенция (полностью или частично формируемая данной дисциплиной) сформирована не ниже, чем на продвинутом уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, у которого каждая компетенция (полностью или частично формируемая данной дисциплиной) сформирована не ниже, чем на пороговом уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, у которого хотя бы одна компетенция (полностью или частично формируемая данной дисциплиной) сформирована ниже, чем на пороговом уровне.

## **Приложение № 2 к рабочей программе дисциплины «Управление экскурсионной деятельностью»**

### **Методические указания для студентов по освоению дисциплины**

Основной формой изложения учебного материала по дисциплине являются лекции и практические занятия, причем последние в достаточно большом объеме.

Для проверки и контроля усвоения теоретического материала, приобретенных практических навыков работы, в течение обучения проводятся мероприятия текущей аттестации в виде самостоятельных работ и докладов. Также проводятся консультации (при необходимости) по разбору заданий для самостоятельной работы, которые вызвали затруднения.

Для самостоятельной работы, в том числе и повтора разобранного на лекции и практических занятиях материала, рекомендуется использовать учебники:

Данилов, А. Ю. Теория и практика экскурсионной деятельности: учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / А.Ю. Данилов. – Ярославль: ЯрГУ, 2016. – 46 с. <http://www.lib.uniyar.ac.ru/edocs/iuni/20160114.pdf> ; Емельянов, Б. В. Экскурсоведение: учебник для вузов / Б. В. Емельянов. - М.: Советский спорт, 2008. – 214 с.; Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. - 2-е изд., перераб. - М.: Академия, 2013. - 175 с.

В конце курса студенты сдают зачет в форме устного собеседования. При этом учитывается текущая работа студента в семестре на практических занятиях.

Студенту при освоении учебной дисциплины рекомендуется сочетать освоение теоретического материала с практическим закреплением навыков путем самостоятельной подготовки экскурсии, проведения ее под контролем педагога, посещения экскурсий опытных экскурсоводов и анализа деятельности экскурсовода и реакции на его деятельность экскурсантов, посещения предприятий, оказывающих экскурсионные услуги.