

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ЭКСКУРСИОННЫЙ МЕНЕДЖМЕНТ

Направление подготовки: 43.04.02, Туризм

Направленность: Организация и управление туристской
деятельностью

Квалификация выпускника: магистр

Кострома
2022

Рабочая программа дисциплины разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, утвержденным приказом от 15.06.2017 № 556 по направлению подготовки 43.04.02, Туризм

Разработал: Горланова И.Б., доц. каф. медиакоммуникаций и туризма, кан. филол.н., доцент

Рецензент: Сахарова Е.Е., Генеральный директор ООО «Артикул тур»

ПРОГРАММА УТВЕРЖДЕНА:

Заведующий кафедрой МКиТ:

Белякова Е.Н., к.фил.н., доцент

Протокол заседания кафедры № 8 от 21 апреля 2022г.

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры осуществляющей выпуск по образовательной программе

Протокол заседания кафедры №8 от 30 марта 2023г.

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

ПРОГРАММА ПЕРЕУТВЕРЖДЕНА:

На заседании кафедры осуществляющей выпуск по образовательной программе

Протокол заседания кафедры №___ от _____20___г.

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

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины: формирование способности, готовности осуществлять стратегическое и текущее управление экскурсионной организацией (подразделением), разрабатывать концепцию, стратегии, план развития, определять приоритетные направления экскурсионной организации в соответствии со стратегическими задачами государственной политики РФ в сфере туризма.

Задачи дисциплины:

- формирование инструментальных знаний по разработке стратегий, планов развития экскурсионной организации;
- развитие умений применять инструмент менеджмента, следуя конкретным инструкциям по определению приоритетных направлений экскурсионной организации; реализации маркетинговых стратегий, осуществления управления маркетинговой деятельностью экскурсионной организации;
- приобретение опыта и навыков разработки программ, технологических документов экскурсионных маршрутов, осуществления контроля за качеством выполнения экскурсионных услуг

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

освоить компетенции:

Код и содержание индикаторов компетенции:

ПК-5. Способен осуществлять стратегическое и текущее управление экскурсионной организацией (подразделения), разрабатывать концепцию, стратегии, план развития, определять приоритетные направления экскурсионной организации в соответствии со стратегическими задачами государственной политики РФ в сфере туризма.

ПК-5.1. Разработка стратегий, планов развития экскурсионной организации

ПК-5.2. Определять приоритетные направления экскурсионной организации

ПК-5.3. Реализовывать маркетинговые стратегии, осуществлять управление маркетинговой деятельностью экскурсионной организации

ПК-5.4. Разрабатывать программы, технологические документы экскурсионных маршрутов, осуществлять контроль за качеством выполнения экскурсионных услуг

Знать:

- инструментальные основы разработки стратегий, планов развития экскурсионной организации.

Уметь:

- применять инструмент менеджмента, следуя конкретным инструкциям по определению приоритетных направлений экскурсионной организации; реализации маркетинговых стратегий, осуществления управления маркетинговой деятельностью экскурсионной организации;

Владеть:

- готовностью разрабатывать программы, технологические документы экскурсионных маршрутов, осуществлять контроль за качеством выполнения экскурсионных услуг.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Изучается на 1-м курсе. Является дисциплиной по выбору вместе с дисциплиной «Управление деятельностью экскурсионной организации». Изучается одновременно с дисциплинами «Стратегическое и программно-целевое управление в туризме», «Инновационный менеджмент в туристской индустрии», является основой для освоения дисциплин «Управление качеством туристских услуг и обслуживания», «Управление маркетинговой деятельностью в туристской индустрии», а также организационно-управленческой и преддипломной практики.

4. Объем дисциплины

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием академических часов и виды учебной работы

Виды учебной работы,	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Общая трудоемкость в зачетных единицах			2
Общая трудоемкость в часах			72
Аудиторные занятия в часах, в том числе:			
Лекции			10
Практические занятия			12
Лабораторные занятия			
Самостоятельная работа в часах			46
Форма промежуточной аттестации			зачет

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

Виды учебных занятий	Очная форма	Очно-заочная	Заочная
Лекции			10
Практические занятия			12
Лабораторные занятия			
Консультации			0,5
Зачет/зачеты			0,35
Экзамен/экзамены			
Курсовые работы			
Курсовые проекты			
Всего			22,85

5 Содержание дисциплины, 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.	Основные понятия и дефиниции экскурсионного менеджмента		2	2		5
2.	Особенности управления экскурсионным предприятием		2	2		5
3.	Организация городских и загородных экскурсий и однодневных путешествий		2	4		10
4.	Взаимодействие с поставщиками услуг		2	2		10

5.	Документационное обеспечение экскурсионной деятельности		2	2		10
	Подготовка к зачету					6
	Итого:		10	12		46

5.2. Содержание:

1. Основные понятия и дефиниции экскурсионного менеджмента

Понятия: менеджмент, экскурсионная деятельность, экскурсия, экскурсионный менеджмент, экскурсионное бюро, экскурсионная фирма, отдел по организации экскурсий. Основные направления работы экскурсионных организаций

2. Особенности управления экскурсионным предприятием

Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации. Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации. Структура экскурсионных организаций, должностные обязанности сотрудников Организационное обеспечение экскурсионных услуг. Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности

3. Организация городских и загородных экскурсий и однодневных путешествий

Организация экскурсий. Разработка экскурсионных программ обслуживания. Координация работы подразделений по реализации заказов

Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг, прием и обработка заказов,

4. Взаимодействие с поставщиками услуг. Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии. Ведение информационной базы (архив) о поступивших и выполненных заказах. Контроль выполнения поступивших заказов

5. Документационное обеспечение экскурсионной деятельности Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии. Основы делопроизводства в экскурсионной организации; оформление технологической документации.

6. Методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины

6.1. Самостоятельная работа обучающихся по дисциплине

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Задание	Часы	Методические рекомендации по выполнению задания (при необходимости)	Форма контроля
1.	Основные понятия и дефиниции	Уметь ответить на вопросы по основным	5	Изучить материалы лекции и литературу по теме [3, с.5-11;32-44; 6,с.32-186;7,с.8-65]	Опрос

	экскурсионного менеджмента	понятиям			
2.	Особенности управления экскурсионным предприятием	Изучить основные положения стандарта; виды деятельности, должностные обязанности	5	Профессиональный стандарт «Экскурсовод»	Проверка самостоятельной работы
3	Организация городских и загородных экскурсий и однодневных путешествий	Составить программы однодневных маршрутов; составить цикл экскурсий по заданным темам	10	Используя сайты поставщиков услуг, составлять программы и циклы	Презентация
4	Взаимодействие с поставщиками и услуг.	Перечислить и охарактеризовать основных поставщиков услуг для экскурсионного предприятия	10	На сайтах поставщиков транспортных услуг, музеев найти информацию и проанализировать (по определенному тур. кластеру)	Опрос
5	Документационное обеспечение экскурсионной деятельности	Изучить Технологические карты и др. приложения к стандарту . Подобрать пакет отчетных документов для приема и отправки экскурсионных групп. Уметь их заполнять	10	При разработке пакета использовать рекомендации ГОСТ Р 50681 – 2010. Изучение литературы [3, с. 70-94; 110-121]	Контрольная работа
6	Подготовка к зачету		6		

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Основные понятия и дефиниции экскурсионного менеджмента

Понятия: менеджмент, экскурсионная деятельность, экскурсия, экскурсионный

менеджмент, экскурсионное бюро, экскурсионная фирма, отдел по организации экскурсий.
Основные направления работы экскурсионных организаций

2. Особенности управления экскурсионным предприятием

Вопросы для самостоятельной работы:

1. Перечислить функции управления экскурсионным предприятием
2. Описать и составить схему управления экскурсионным предприятием
3. Перечислить основные черты управления современным экскурсионным предприятием
4. Составить алгоритм принятия и реализации управленческих решений

3. Организация городских и загородных экскурсий и однодневных путешествий

1. Составить программу однодневного экскурсионного маршрута по заданным темам и сделать его презентацию.
2. Разработать цикл экскурсий по заданным темам с учетом потребителей (школьники, студенты, пенсионеры, местное население, туристы с ограниченными возможностями).

4. Взаимодействие с поставщиками услуг.

1. Составить схему порядка прохождения и выполнения заказов на экскурсии.
2. Прописать технологическую цепочку компьютерной обработки заказов на экскурсии.
3. Описать порядок ведения информационной базы (архив) о поступивших и выполненных заказах.

5. Документационное обеспечение экскурсионной деятельности

1. Заполнить пакет документов для отправки экскурсионной группы на загородный маршрут с обедом и посещением музея.
2. Представить отчет о загородной экскурсии с обедом и посещением музея.
3. Оформить технологическую документацию к туру.

7. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная:

	Основная литература	
1	Баранов А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / Баранов А. С., Бисько И. А.; Под ред. Богданова Е. И. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 383 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (П) ISBN 978-5-16-011324; То же [Электронный ресурс]. - URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128	
2	Хайретдинова, Н.Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 176 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-88469-739-3 ; То же [Электронный ресурс]. - URL:	

	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128	
3	Скобельцына А.С. Технология и организация экскурсионных услуг : учеб. / Скобельцына Анна Сергеевна, А. П. Шарухин. - 2-е изд., перераб. - Москва : Академия, 2013. - 176 с. - (Высш. проф. образование. Бакалавриат). - СД. - осн. - ISBN 978-5-7695-9746-6 : 529.00. 8	8
	Матюхина Ю.А. Экскурсионная деятельность: Учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2011. - 224 с.: 60x90 1/16. - (ПРОФИль). (переплет) ISBN 978-5-98281-238-4 - Режим доступа: http://znanium.com/catalog/product/223863	
	Дополнительная литература	
2	Хуусконен, Нина Михайловна. Практика экскурсионной деятельности : [учеб. пособие] / Н. М. Хуусконен, Т. М. Глушанок ; [науч. ред. М. Б. Биржаков] ; Международная туристическая академия. - СПб. : Невский Фонд : Издательский дом Герда, 2008. - 205 с. - ISBN 978-5-94125-143-8 :	1
3.	Сизинцева Л.И. Отечественные экскурсионные школы второй половины XIX- первой трети XXвв.: учебное пособие/ Л.И. Сизинцева- Кострома: Изд.-во Костром.гос. техн.ун-та,2011.-189с.- ISBN 978-5-8285-0594-4	20
4.	Горланова И.Б. Кострома: опыт топонимического справочника/И.Б.Горланова.-Кострома:Изд.-во Костром.гос.технол.ун-та,2014.-87с.ISBN 978-5-8285-0688-0	20
5	Федорцова Т.А. Экскурсионный менеджмент : пособие / Т. А. Федорцова. – Минск : БГУ, 2012. – 103 с. ISBN 9789855187067.	1

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

Информация о курсе дисциплины в СДО:

Элемент «Лекции»;

Элемент «Практические занятия»;

Элемент «Самостоятельная работа»;

Элемент «Список рекомендуемой литературы»;

Элемент «Промежуточная аттестация»;

Элемент «Обратная связь с обучающимися».

- ГОСТ Р 50644 – 2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp:// docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
- ГОСТ Р 50681 – 2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. [Электронный ресурс]// Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
- ГОСТ Р 54604 – 2011.Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. [Электронный ресурс] // Техэкспер. Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации – Режим доступа: [pahttp://docs.cntd.ru/document/1200083215](http://docs.cntd.ru/document/1200083215)
- Инновации в экскурсионной работе : концепции, технологии, практика. Ч. 1 : монография / колл. авторов; под ред. О. Е. Афанасьева. – Москва; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – 592 с. DOI : 10.23681/600585.
- Информационные технологии обслуживания туристов : учебное пособие. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=258197> (дата обращения 30. 06. 2021).
- Копорация Туризм.РФ. [Электронный ресурс]// –Режим доступа:<http://xn--glabnnjg.xn--p1ai/>
- Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа:

<http://tourism.gov.ru/contents/documenty/plan-deyatelnosti/natsionalnyy-proekt-turizm-i-industriya-gostepriimstva>

8. Официальный портал «Ростуризм» /Сведения о туроператорах, содержащиеся в едином федеральном реестре туроператоров [Электронный ресурс] // Внутренний туризм. – Режим доступа : http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581.
9. Профстандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)». Профессиональные стандарты и справочники должностей(от 24.12.21 [Электронный ресурс] // Профессиональные стандарты и ЕКДС-2022 – Режим доступа: https://classdoc.ru/profstandart/04_culture/professionalstandarts_162/
10. Страна.ру – путеводитель по России. [Электронный ресурс]// [Страна.ру - путеводитель по России](http://strana.ru/)– Режим доступа: <http://strana.ru/>
11. Стратегия развития туризма в Российской Федерации в период до 2035 года [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа:<http://tourism.gov.ru/contents/documenty/strategii/strategiya-razvitiya-turizma-v-rossiyskoy-federatsii-v-period-do-2035-goda>
12. Национальный проект «Туризм и индустрия гостеприимства» [Электронный ресурс]//Федеральное агентство по туризму/–Режим доступа: <http://tourism.gov.ru/contents/documenty/plan-deyatelnosti/natsionalnyy-proekt-turizm-i-industriya-gostepriimstva>
13. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма– Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>
14. Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом – Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>
15. Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>
16. Турифо. [Электронный ресурс]//Турифо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>
17. Федеральный закон от 20.04.2021 N 93-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников» КонсультантПлюс, 1992-2022 [http://www.consultant.ru/law/hotdocs/68717.html/.](http://www.consultant.ru/law/hotdocs/68717.html/) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>
18. Федеральный закон Российской Федерации «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 4.10. 1996 г. –№ 132: в ред. Федерального закона от 03.05.2020 г. № 47-ФЗ. (с изм. и доп. от 2.07.2021.) [Электронный ресурс] // Консультант Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

Информационно-образовательные ресурсы:

1. Библиотека ГОСТов. Все ГОСТы, [Электронный ресурс], URL:<http://vsegost.com/>

Электронные библиотечные системы:

1. ЭБС Университетская библиотека онлайн - <http://biblioclub.ru>
2. ЭБС «ZNANIUM.COM» <http://znanium.com>

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

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.

Наименование специальных помещений и	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного
---	--	--

помещений для самостоятельной работы		обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<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; 10 шт. ПК</p> <p>Плакаты, тексты экскурсий, технологические карты экскурсий, карты и схемы городов; буклеты и каталоги экскурсий; аудио и видео записи.</p>	<p>Лицензионное обеспечение не используется</p> <p>LibreOfficeGNU LGPL v3+, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом</p>