

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный университет туризма и сервиса»
(ФГБОУ ВО «РГУТИС»)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор



Е.С. Погребова

(подпись)

М.П.

2022г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Особенности экскурсионной работы с различными
категориями экскурсантов»**

1. Аннотация программы

1.1. Цель программы

Целью реализации программы повышения квалификации является приобретение новых компетенций, необходимых для подготовки и проведения экскурсий для разных экскурсионных групп и соблюдения техники безопасности на маршруте. Программа посвящена вопросам категоризации и сегментации экскурсионной аудитории, выявления специфики каждой группы и применения разных приемов и техник ведения экскурсии с разными категориями экскурсантов

1.2. Планируемые результаты освоения программы

В процессе обучения по дисциплине модуля обучающийся приобретает необходимые ему знания, умения и навыки для дальнейшей работы в туристской организации, оказывающей экскурсионные услуги, такие как:

- знания принципов классификации туристов и экскурсантов, понимание различий между этими терминами. понимание необходимости индивидуального подхода в экскурсионной практике;
- знания о разных категориях экскурсантов, понимание специфики каждой категории, знания потребностей местных жителей в экскурсионных услугах, гостей из регионов страны и из-за рубежа;
- знания об особенностях поколенческого подхода в сегментации рынка;
- знания и умения проектировать и проводить экскурсии для детской аудитории, в том числе для дошкольников, младших школьников и старшеклассников, понимание специфики аудитории, знания успешных кейсов и практики работы разных учреждений, проводящих экскурсии, с детьми;
- знания и умения проектировать и проводить экскурсии для людей с ограниченными возможностями, понимания ограничений и потребностей в экскурсионных продуктах разных категорий людей с ОВЗ;
- знания, умения и навыки в области методики подготовки и проведения экскурсий для иностранных гостей, понимание особых приемов и принципов генерализации информации для экскурсантов из-за рубежа;
- знания и умения в области техники ведения экскурсий для разных категорий экскурсантов;
- умения анализировать существующие экскурсионные практики для разных категорий экскурсантов, выявлять успешные приемы работы и адаптировать их в своей деятельности;
- знания в области техники безопасности на экскурсионных маршрутах, умения предупреждать потенциальные опасные ситуации, а также знания и навыки профилактики острых респираторных заболеваний в текущих условиях пандемии COVID-19;
- способность систематизировать теоретические и практические знания для решения поставленных задач в организации.

Характеристика вида профессиональной деятельности, квалификации:

- а) Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по Программе повышения квалификации, включает:
- разработку и реализацию экскурсионного продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требованиям потребителей разных категорий,
 - организацию экскурсионных программ с учетом специфики категории экскурсантов;
- б) объектами профессиональной деятельности являются:
- потребители экскурсионных услуг, их потребности и запросы,
 - экскурсионные ресурсы – объекты туристской и музейной среды, способные удовлетворить духовные потребности экскурсантов,
 - информационные ресурсы и системы экскурсионной деятельности,
 - справочные материалы для создания экскурсии в туристском пространстве;
- в) Обучающийся, успешно завершивший обучение по программе, должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:
- постановка задач проектирования экскурсии с учетом специфики и потребностей каждой категории экскурсантов,
 - подбирать объекты показа в экскурсиях, использовать методические материалы, адекватные способностям и запросам экскурсантов;
 - проводить разные по тематике экскурсии с разными категориями экскурсантов,
 - исследование и мониторинг рынка экскурсионных услуг и запросы посетителей.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее образование.

1\1.4. Трудоемкость обучения

Трудоемкость обучения по программе составляет 72 академических часа. Включает самостоятельную работу слушателей Программы, работу с материалами курса, консультации и итоговую аттестацию.

1.5. Форма обучения

Форма обучения по Программе – заочная с применением дистанционных технологий.

1.6. Форма итоговой аттестации – итоговое тестирование

.

2. Учебный план

| Наименование разделов (модулей), дисциплин | Трудоёмкость, час. | Всего контактной работы с преподавателем | Контактная работа с преподавателем, ак. час. | | Самостоятельная работа, ак. час. |
|---|--------------------|--|--|--------------------|----------------------------------|
| | | | Лекции, ак. час. | Семинары, ак. час. | |
| Типология экскурсантов и принципы проектирования экскурсий для целевых групп | 16 | 4 | 2 | 2 | 12 |
| Особенности подготовки и проведения экскурсий для детей | 14 | 2 | 2 | 0 | 12 |
| Особенности подготовки и проведения экскурсий для лиц с ОВЗ и лиц «третьего возраста» | 14 | 2 | 2 | 0 | 12 |
| Особенности подготовки и проведения экскурсий для иностранцев | 14 | 2 | 2 | 0 | 12 |
| Безопасность экскурсионного продукта | 14 | 2 | 2 | 0 | 12 |
| Итоговая аттестация | | | | | |
| Итого | 72 | 14 | 10 | 2 | 60 |

3. Календарный учебный график

Календарный учебный график Программы определяется ее организаторами. В таблице ниже представлен ориентировочный план.

| Время (период) | Наименование разделов (модулей), дисциплин | Лекции, ак. час. | Семинары, ак. час. | СРС |
|---------------------|---|------------------|--------------------|-----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1-5 день обучения | Типология экскурсантов и принципы проектирования экскурсий для целевых групп | 2 | 2 | 12 |
| 6-7 день обучения | Особенности подготовки и проведения экскурсий для детей | 2 | 0 | 12 |
| 7-8 день обучения | Особенности подготовки и проведения экскурсий для лиц с ОВЗ и лиц «третьего возраста» | 2 | 0 | 12 |
| 8–13 день обучения | Особенности подготовки и проведения экскурсий для иностранцев | 2 | 0 | 12 |
| 14–21 день обучения | Безопасность экскурсионного продукта | 2 | 0 | 12 |
| Всего | | 10 | 2 | 60 |
| 21 день обучения | Итоговая аттестация | | | |

4. Рабочая программа

4.1. Тематический план

Дисциплина 1. Типология экскурсантов и принципы проектирования экскурсий для целевых групп (16 ч.)

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- Понятие об экскурсионной аудитории
- Подходы к определению понятий «турист» и «экскурсант»
- Методические подходы к классификации туристов и экскурсантов
- Методические подходы к классификации экскурсионной аудитории
- Трудные туристы: кейс-стади

Дисциплина 2. Особенности подготовки и проведения экскурсий для детей (14 ч.)

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- Этапы школьного возраста как основа проектирования экскурсионных программ для детей
- Экскурсионная деятельность как педагогический процесс
- Кейс-стади: Особенности организации экскурсий для маленьких детей
- Кейс-стади: Задачи образовательных экскурсий
- Методические аспекты организации пешеходных экскурсий для детей школьного возраста
- Кейс-стади: анализ экскурсий для детей в Казани
- Тематические экскурсии для детей
- Кейс-стади: квест «По стопам Петра Великого»
- Кейс-стади: Экскурсии для детей «Дорога жизни – дорога в будущее»

Дисциплина 3. Особенности подготовки и проведения экскурсий для лиц с ОВЗ и лиц «третьего возраста» (14 ч.)

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- Кейс-стади: Музей ярких фонарей и методы работы со слабовидящими экскурсантами
- Экологические экскурсионные маршруты для лиц с ограниченными возможностями здоровья
- Особенности создания экотроп для посетителей с нарушениями опорно-двигательного аппарата
- Экологические экскурсии для людей старшего возраста

- Особенности организации и проведения экскурсий для слабослышащих
- Кейс-стади: успешные практики оказания экскурсионных услуг для слабослышащих в России и за рубежом
- Социокультурная реабилитация инвалидов музейно-экскурсионными средствами
- Посетители с особенностями развития интеллекта и эмоционального реагирования

Дисциплина 4. Особенности подготовки и проведения экскурсий для иностранцев (14 ч.)

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- Особенности экскурсионного сопровождения иностранных гостей
- Кейс-стади: «Десять заповедей» по приёму иностранных гостей
- Кейс-стади: автобусная экскурсия для иностранцев (ситуационный анализ)

Дисциплина 5. Безопасность экскурсионного продукта (14 ч.)

Вопросы, раскрывающие содержание темы:

- Безопасность туристских и экскурсионных услуг. Основные положения
- Виды источников опасности и рисков при оказании экскурсионных услуг
- Меры по обеспечению безопасности туристов (экскурсантов)
- Личная безопасность туристов (экскурсантов)
- Правила поведения экскурсантов в автобусе во время проведения экскурсии
- Кейс-стади: Инструктаж по оказанию первой доврачебной помощи (памятка для экскурсанта)
- Кейс-стади: Актуальные противоэпидемиологические и санитарно-гигиенические рекомендации для экскурсантов

4.2. Организационно-педагогические условия реализации программы с применением частично или в полном объеме дистанционных образовательных технологий

| Наименование разделов (модулей), дисциплин | Организационно-педагогические условия освоения раздела (модуля), дисциплины |
|---|---|
| Типология экскурсантов и принципы проектирования экскурсий для целевых групп | Учебный материал по дисциплине |
| Особенности подготовки и проведения экскурсий для детей | Учебный материал по дисциплине |
| Особенности подготовки и проведения экскурсий для лиц с ОВЗ и лиц «третьего возраста» | Учебный материал по дисциплине |
| Особенности подготовки и проведения экскурсий для иностранцев | Учебный материал по дисциплине |
| Безопасность экскурсионного продукта | Учебный материал по дисциплине |

4.3. Материально-технические условия

Материально-технические условия программы формируют информационно-образовательную среду, которая включает в себя: электронные информационные ресурсы, электронные образовательные ресурсы, совокупность информационных технологий, телекоммуникационных технологий, соответствующих технологических средств и обеспечивающую освоение обучающимися образовательных программ полностью или частично независимо от места нахождения обучающихся. Необходим качественный доступ педагогических работников и обучающихся к информационно-телекоммуникационной сети Интернет. Также требуется наличие персональных компьютеров и компьютерной периферии (веб-камеры, микрофона, аудиокколонок и (или) наушников), а также программное обеспечение, необходимое для осуществления образовательного процесса, в т.ч. ЭВМ с операционной системой (Windows, macOS, Linux и др.), монитором/экраном, акустическим устройством, веб-камерой, микрофоном, офисным пакетом (LibreOffice, Microsoft Office, Google Apps и др.), программами для открытия документов с расширением .pdf (Foxit Reader, Adobe Acrobat Reader и др.), доступом в сеть Интернет, браузером (Яндекс.Браузер, Google Chrome, Mozilla Firefox, Chromium и др.), мультимедийным программным обеспечением, программным обеспечением создания онлайн-конференций.

4.4. Кадровые условия

Кадровые условия Программы формируются из числа профессорско-преподавательского штата ФГБОУ ВО «РГУТИС» и коллектива научных сотрудников, специалистов в сфере туристско-экскурсионной работы, а также субъектов сферы культуры и туристско-экскурсионной работы.

4.5. Оценочные материалы

Форма итоговой аттестации – зачет по итогам компьютерного тестирования.

Тестовые вопросы составляются на базе дисциплин программы.

Критерии оценивания:

- до 66% правильных ответов на вопросы теста – не зачтено;
 - равно и более 66% правильных ответов на вопросы теста – зачтено
- число методических мат

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

Кадровое обеспечение программы формируется из числа профессорско-преподавательского штата и коллектива научных сотрудников ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Список рекомендуемой литературы:

- 1 Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма. М.: ИНФРА-М, 2012. URL: <http://znanium.com/bookread.php?book=235151>.
- 2 Балюк Н.А. Экскурсоведение. Неизданные лекции по экскурсоведению. Тюменский государственный университет, б/г. 195 ст https://www.studmed.ru/balyuk-n-a-ekskursovedenie_e3af4c271b3.html
- 3 Дашкова Е.В., Елисеева О.В. Технологии и организация деятельности туристской индустрии: Технологии и организация экскурсионных услуг. Курс лекций. Учебно-методическое пособие. Шахты: ГОУ ВПО "ЮРГУЭС", 2009. 124 с. https://www.studmed.ru/dashkova-e-v-eliseeva-o-v-tehnologii-i-organizaciya-deyatelnosti-turistskoy-industrii-tehnologii-i-organizaciya-ekskursionnyh-uslug-kurs-lectiy_52a6c6fa76d.html
- 4 Долженко Г.П. Экскурсионное дело. М., Ростов н\Д: МарТ, 2006. 304 с https://www.studmed.ru/view/dolzhenko-gp-ekskursionnoe-delo_d9b7cd872a2.html
- 5 Емельянов Б.В. Экскурсоведение. М.: Советский спорт, 2007. 216 с. https://tourlib.net/books_tourism/ekskurs.htm
- 6 Ишекова Т.В. Экскурсионное дело. Учебное пособие. Издательство "Научная книга", 2006 г. – 40 с https://www.studmed.ru/ishekova-tv-ekskursionnoe-delo_c473435319e.html
- 7 Карчевская Е.Н. Экскурсоведение. Учебно-методическое пособие. – Гомель: ГГТУ им. П. О. Сухого, 2014. 95с. https://www.studmed.ru/karчевskaya-e-n-ekskursovedenie_f579763b4da.html
- 8 Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства : учебное пособие / И.С. Барчуков, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев, Л.В. Баумгартен ; под общ. ред. Ю.Б. Башина. – Москва : Вузовский учебник : ИНФРА-М, 2020. 204 с. URL:

- <https://znanium.com/catalog/product/1084919>
- 9 Официальный сайт Ростуризма РФ. URL: <http://www.russiatourism.ru/>
- 10 Онлайн-библиотека информационных ресурсов для экскурсовода. URL: <https://yadi.sk/d/JVIMQhgQ3Rj2Ss>

*Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети
«Интернет»:*

- 11 Электронная библиотечная система Znanium.com
- 12 Электронная библиотечная система book.ru
- 13 Официальный сайт Ростуризма РФ <http://www.russiatourism.ru/>

Руководитель программы

А.В. Афанасьева