

**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
«Брянский техникум управления и бизнеса»**



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ЧОУ ПО БТУБ
Л.Л. Прокопенко
« 11 » декабря 2024г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

**6. ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ
ЭКСКУРСИОННОЙ РАБОТЫ**

**Дополнительной образовательной программы повышения квалификации
ОКАЗАНИЕ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ**

Брянск – 2024

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	3
2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	4
3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	7
4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ	8

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ИННОВАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ОРГАНИЗАЦИИ ЭКСКУРСИОННОЙ РАБОТЫ»

1.1. Область применения программы

- Программа учебной дисциплины является частью дополнительной образовательной программы повышения квалификации «Оказание экскурсионных услуг», составлена с учетом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», утвержденного Приказом от 24.12.2021г. № 913н Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)», ФГОС СПО по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12 декабря 2022г., № 1100.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

Цель дисциплины - совершенствование и формирование компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности в области оказания экскурсионных услуг с применением инновационных технологий.

В результате освоения дисциплины слушатель должен **уметь**:

- устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание;
- разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий;
- применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии;
- корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов);
- использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии;
- организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания;
 - собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам.

В результате освоения дисциплины слушатель должен **знать**:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты;
- особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские);
- правила оформления документации;
- правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий;
- правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий;
- правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания;
- правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайных ситуациях.

В результате освоения дисциплины слушатель должен **владеть навыками**:

- организации сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии;
- организации сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения;
- организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья;

- оперативного информирования туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания;
- инструктирование туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии;
- обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание;
- рассказ об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций;
- предоставление путевой информации по маршруту экскурсии
- контроль за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии;

Результатом обучения является овладение слушателем следующими **профессиональными компетенциями:**

Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии (ПК 2)

Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа (ПК 3)

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Тематический план и содержание учебной дисциплины

№ п.п.	Темы дисциплины	Трудоемкость	Лекции	ПЗ	СРС
1	Понятие, природа и классификация инноваций, их роль в сфере туристско-экскурсионной деятельности. - понятие «инновация» и основные характеристики инновационной деятельности. - типы инноваций, их роли и место в туристско-экскурсионной отрасли. - принципы внедрения инноваций в экскурсионную деятельность.	1	1		
2	Современные тренды в экскурсионной практике - устойчивый туризм и осознанные путешествия. - погружение в местную культуру, поиск уникального культурного опыта. - авторские туры, туры со смыслом (ретриты, образовательные курсы, тренинги и др.), гастрономические туры, путешествия по особым поводам.	2	0,5	1	0,5
3	«Экономика впечатлений» как основа инновационного экскурсионного продукта - понятие «экономика впечатлений». - подходы к разработке экскурсионных продуктов в контексте «экономики впечатлений». - инновационные приёмы в экскурсионной практике.	1	0,5		0,5
4	Современная экскурсионная аудитория и особенности работы с ней в туристском	1	1		

	<p>пространстве</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие экскурсионной аудитории. - типология экскурсантов по их преобладающей мотивации. - приёмы и технологии работы с экскурсионной аудиторией. - взаимодействия с отдельными группами экскурсантов. 				
5	<p>Типология туристских пространств и особенности их вовлечения в инновационную экскурсионную деятельность</p> <ul style="list-style-type: none"> - понятие и типы туристских пространств. - понятие экскурсионного туристского пространства, его специфика и возможности. - условия, определяющие инновационное развитие экскурсионного пространства. -особенности инновационного экскурсионного туристского пространства. 	1	0,5		0.5
6	<p>Инновационные подходы и форматы при проведении экскурсий в различных туристских пространствах</p> <ul style="list-style-type: none"> - ресурсы туристской среды (информационной, предпринимательской, сферы креативных индустрий, культурной) для экскурсовода и их использование в формировании экскурсионного продукта. - интерактивные экскурсии, аудио-экскурсии, 3D-экскурсии. - новые жанры в творческой деятельности экскурсовода. - понятие об иммерсивных практиках, применение элементов иммерсивных практик в экскурсионной деятельности. Авторские экскурсии. - применение инновационных подходов в разработке и проведении экскурсий в различных туристских пространствах 	1	0,5		0,5
7	<p>Инновационные коммуникативные техники в работе экскурсовода</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемы коммуникации в работе экскурсовода. Субъекты и объекты коммуникации. - коммуникативные стили в экскурсионной деятельности. - инновационные коммуникативные техники как инструмент взаимодействия с аудиторией. Специфика взаимодействия экскурсовода с детской аудиторией. 	1	0,5		0,5
8	<p>Цифровые и технические инновации в экскурсионной работе</p>		1		

	<p>- цифровые компетенции экскурсовода. - цифровые и иные технические инновации в экскурсионной деятельности.</p> <p>- цифровые сервисы для экскурсоводов. GPS-экскурсоводы, QR-код, мобильные приложения. Применение искусственного интеллекта в экскурсионной деятельности. - дополненная и виртуальная реальность, большие данные и аналитика в экскурсионной деятельности. Радио- и аудиогиды.</p>	2			1
9	<p>Инновационные методы работы с целевой экскурсионной аудиторией в различных типах туристских пространств</p> <p>- понятие потенциальной целевой экскурсионной аудитории. Сегментация экскурсионной аудитории. Создание портрета экскурсанта для различных туристских пространств.</p> <p>- местные жители как потенциальная целевая экскурсионная аудитория.</p> <p>- инновационные методы работы с целевой экскурсионной аудиторией (использование искусственного интеллекта, создание интерактивных и запоминающихся пользовательских опытов, маркетинг на мессенджерах и др.).</p>	2	1	1	
10	<p>Современные методы и способы продвижения экскурсионных продуктов в различных туристских пространствах.</p> <p>- понятие о продвижении экскурсионного продукта.</p> <p>- реклама как один из эффективных методов в продвижении экскурсионного продукта, ее основные виды и цели. Роль контекстной и таргетированной рекламы в продвижении экскурсионного продукта.</p> <p>- понятие о нерекламных методах продвижения экскурсионного продукта.</p> <p>- роль обратной связи с экскурсантами в продвижении экскурсионного продукта в различных видах туристских пространств. - виды обратной связи.</p> <p>- создание кодов территории, точек притяжения в различных туристских пространствах.</p>	2	1	1	
11	<p>Инновационные способы формирования и продвижения персонального бренда экскурсовода</p> <p>- понятие и значение персонального бренда экскурсовода. Атрибуты персонального</p>	2	1	1	

бренда экскурсовода. Этапы формирования персонального бренда. - связь личного бренда экскурсовода с брендом экскурсионного продукта и туристским пространством. - стратегия продвижения персонального бренда экскурсовода.				
Промежуточная аттестация: зачет	2		2	
Всего	18	8,5	6	3,5

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Требования к минимальному материально-техническому обеспечению

Реализация профессионального модуля предполагает наличие учебного кабинета.

Оборудование и техническое оснащение учебного кабинета:

- компьютерные столы, компьютеры, мультимедийное оборудование;
- (интерактивная доска и видеопроектор), столы и стулья для обучающихся;
- прикладные программы, локальная сеть, подключение к глобальной сети Internet.

3.2. Информационное обеспечение обучения

Перечень рекомендуемых учебных изданий, интернет - ресурсов, дополнительной литературы

Основные источники:

1.Балюк, Н. А. Экскурсоведение : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. А. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 211 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/518865>

2.Предоставление экскурсионных услуг : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова [и др.]; под редакцией Т. В. Рассохиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 262 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/555531>

3.Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 251 с. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540719>

Дополнительные источники:

4.Баумгартен Л.В. Стандарты качества проведения экскурсий: Учеб. пособ. М.: Вузовский учебник, 2019. 96 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=329853>

5.Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика. Ч.1: Монография / колл. авторов; под ред. О.Е. Афанасьева. М.; Берлин: Директ-Медиа, 2021. 592 с. URL: <https://www.directmedia.ru/book-600585-innovatsii-v-ekskursionnoy-rabote-kontseptsii-tehnologii/>

6.Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика. Ч.2: Монография / колл. авторов; под ред. О.Е. Афанасьева. М.; Берлин: Директ-Медиа, 2021. 496 с. URL: <https://www.directmedia.ru/book-600589-innovatsii-v-ekskursionnoy-rabote-kontseptsii-tehnologii/>

7. Информационные технологии в туризме: Учеб. пособ. / В.Н. Бочарников, Е.Г. Лаврушина, Я.Ю. Блиновская. М.: Флинта, 2013. 258 с. URL: <https://znanium.ru/catalog/document?id=190366>

8. Матюхина Ю.А., Мигунова Е. Ю. Экскурсионная деятельность: Учеб. пособ. М.: КноРус, 2023. 223 с. URL: <https://book.ru/book/944926>

9. Управление инновационными проектами: Учеб. пособ. / В.Л. Попов, Н.Д. Кремлев, В.С. Ковшов; под ред. В.Л. Попова. М.: НИЦ ИНФРАМ, 2022. 336 с. URL: <https://znanium.com/catalog/document?id=400057>.

Интернет-ресурсы:

1. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://www.urait.ru>
2. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» - <http://www.iprbookshop.ru>

3.3. Общие требования к организации образовательного процесса

Занятия проводятся в учебных аудиториях, оснащенных необходимым учебным, методическим, информационным, программным обеспечением.

В преподавании используются лекционные формы проведения занятий, практикум с использованием информационно-коммуникационных технологий, кейс-технологии.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Педагогический состав: дипломированные специалисты - преподаватели с высшим профессиональным образованием, соответствующим учебной дисциплине.

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Контроль и оценка результатов освоения учебной дисциплины осуществляются преподавателем в процессе проведения занятий, а также при проведении промежуточной аттестации.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Форма промежуточного контроля
Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии (ПК 2)	<p>уметь: устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание - применять технику публичных выступлений - разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсий - корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов) - использовать технические средства при сопровождении туристов(экскурсантов) по маршруту экскурсии - организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; -организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания;</p>	Форма контроля обучения: зачет

	<p>– собирать и обрабатывать отзывы туристов (экскурсантов), формировать отчеты по реализованным экскурсионным программам.</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты - особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) - этика межличностного и делового общения - туристские ресурсы Российской Федерации - правила оформления документации - правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий - правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий - правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания - правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайных ситуациях 	
<p>Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа (ПК 3)</p>	<p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание - применять технику публичных выступлений - применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа, демонстрации экспонатов. - применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания - обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии - корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств - использовать технические средства при проведении экскурсий <p>Знать</p> <p>законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей, отраслевые правила и стандарты</p> <ul style="list-style-type: none"> - туристские ресурсы РФ - правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий - правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе экскурсионного обслуживания - правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в ЧС - этику межличностного общения - особенности субъекта Российской Федерации 	<p>Форма контроля обучения:</p> <p>зачет</p>

4.2. Перечень оценочных средств дисциплины «Иновационные технологии организации экскурсионной работы»

Задания к зачету по дисциплине:

Задание №1 . Разработка экскурсии с использованием современных трендов экскурсионной практике.

Задание №2. Проведение отбора и обоснование методов продвижения экскурсионных продуктов (на примере объектов научно-популярного туризма).

Задание №3. Составление и заполнение чек-листа для разработки персонального бренда экскурсовода

4.3. Критерии оценивания

1.	Задание №1	0,00 -15,00
2	Задание №2	0,00-15,00
3	Задание №3	0,00-20,00

Таблица перевода баллов в оценки:

Количество баллов	0,00 –15,00	16,00 – 25,00	26,00 – 38,00	39,00 – 50,00
Оценка	«2» (неудовлетворительно)	«3» (удовлетворительно)	«4» (хорошо)	«5» (отлично)