

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ ИСКУССТВА
Кафедра музеологии

МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Направление подготовки 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и
природного наследия»

Направленность (профиль) «Наследие и культурная медиация»

Уровень квалификации выпускника (бакалавр)

Форма обучения (очная, заочная)

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2020

МЕНЕДЖМЕНТ И МАРКЕТИНГ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Рабочая программа дисциплины

Составитель:

канд. пед. наук, доцент, действительный член Национальной Академии туризма (НАТ),
ученый секретарь ГЦТМ им. А.А. Бахрушина З.В. Макаренко

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры музеологии

№3 от 06.10.2020

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

2. Структура дисциплины

3. Содержание дисциплины

4. Образовательные технологии

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

5.2. Критерии выставления оценок

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий

Приложения

Приложение 1. Аннотация дисциплины

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины: Сформировать комплексное представление об этапах разработки и продвижения экскурсионного продукта, базовые навыки работы с ним.

Задачи:

- формирование у студентов комплекса специальных знаний, необходимых для решения профессиональных задач менеджмента и маркетинга экскурсионной деятельности;
- формирование устойчивых навыков по менеджменту и маркетингу в процессе подготовки и проведения различных экскурсионных программ, в умении осуществлять дифференцированный подход к обслуживанию экскурсантов;
- формирование навыков использования полученных знаний в профессиональной деятельности.

1.2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
ПК-5. Владением основами менеджмента в музейной деятельности	ПК-5.1. Знать основные понятия менеджмента и маркетинга	<i>Уметь:</i> -ориентироваться в новейших исследованиях по проблемам управленческой отрасли; -применять полученные знания по разработке проектов для успешной реализации стратегических планов организации; -применять полученные навыки на практике, которые реализуются и в смежных направлениях деятельности. <i>Владеть:</i> -основными понятиями в сфере менеджмента и маркетинга.
	ПК-5.2. Знать основные положения новейших исследований по проблемам менеджмента в музейной деятельности	
	ПК-5.3. Знать методы построения, расчёта и анализа экономических и управленческих моделей в музейной деятельности	
	ПК-5.4. Знать основы разработки и реализации музейных проектов и услуг;	
	ПК-5.5. Знать основы руководства деятельностью структурных подразделений в музее	
	ПК-5.6. Знать особенности формирования и реализации кадровой политики в музее	
	ПК-5.7. Уметь организовывать деятельность структурных подразделений, осуществляющих различные виды работ и проектов в музее	
	ПК-5.8. Уметь разрабатывать концепции и стратегии развития музея, оценивать планы, проекты с учётом нормативно-правовых, ресурсных, административных и иных ограничений	
	ПК-5.9. Уметь применять инновационные подходы в музейной деятельности	
	ПК-5.10. Уметь планировать работу музея по основным направлениям деятельности	

	ПК-5.11. Уметь выявлять проблемы экономического характера в музейной деятельности	
	ПК-5.12. Уметь анализировать потребности музейных посетителей и обосновывать полученные выводы	
	ПК-5.13. Владеть методологией управленческого, маркетингового и экономического исследования в сфере музейной деятельности	
	ПК-5.14. Владеть современными методиками расчёта и анализа показателей музейных проектов и услуг	
	ПК-5.15. Владеть управленческими навыками организации музейной деятельности	
	ПК-5.16. Владеть навыками контроля над деятельностью структурных подразделений и работников, осуществляющих различные виды работ в музее	

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Менеджмент и маркетинг экскурсионной деятельности» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока дисциплин по выбору.

Для освоения дисциплины необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Экономика», «Менеджмент», «Социология», «Психология и педагогика».

В результате освоения дисциплины формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Экскурсоведение», «Актуальные проблемы музеологии и музейной практики», производственной практики, курсовой работы, ВКР.

2. Структура дисциплины

Структура дисциплины для очной формы обучения

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 з.е., 114 ч., в том числе контактная работа обучающихся с преподавателем 60 ч., промежуточная аттестация 18 ч., самостоятельная работа обучающихся 36 ч.

п/ п	Раздел дисциплины/темы	Семестр	Виды учебной работы (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Контактная				Промежуточная аттестация	Самостоятельна я работа	
			Лекции	Семинар	Практические	Лабораторные			
1.	Введение в экскурсионное дело. Основные понятия экскурсионной деятельности.	6	4	4				4	обсуждение
2.	Развитие и совершенствование экскурсионного дела в России.	6	4	4				4	реферат презентация проблемная дискуссия тест
3.	Классификации экскурсий.	6	4	4				4	доклады- презентации
4.	Коллоквиум			4				4	
5.	Проектирование экскурсионной программы.	6	4	4				4	дискуссия
6.	Роль и особенности менеджмента и маркетинга в сфере экскурсионной деятельности.	6	4	4				4	дискуссия
7.	Особенности планирования экскурсионного менеджмента и маркетинга. Методы экскурсионного менеджмента и маркетинга. Экскурсионная методика как метод управления экскурсионного менеджмента и маркетинга.	6	4	4				4	доклады- презентации, дискуссия
8.	Техника проведения экскурсии.	6	4	4				4	доклады- презентации, дискуссия
	Экзамен	6					18	4	проект/ письменная работа
	Итого:		28	32			18	36	

3. Содержание дисциплины

Введение в экскурсионное дело. Основные понятия экскурсионной деятельности. Основные понятия: экскурсия, экскурсант, экскурсовод, экскурсионный маршрут, учебная экскурсия, контрольный текст экскурсии, индивидуальный текст экскурсии. Экскурсия, ее сущность. Признаки экскурсии: продолжительность, наличие экскурсовода, группы, объектов и т.д. Функции экскурсии: информационная, образовательная, воспитательная и т.д. Экскурсионная методика – совокупность – совокупность способов и приемов проведения работы.

Развитие и совершенствование экскурсионного дела в России. Организация экскурсий для детей в 18 веке. Этапы развития экскурсионного дела в России. Российские общества в Российской империи. Развития экскурсионной школы в советской России. Экскурсионное дело в современной России.

Классификации экскурсий. Понятие классификации. Признаки классификации: по содержанию, по составу участников, по месту проведения, по форме проведения, по способу передвижения и т.д. Экскурсия как форма учебной работы: экскурсия-урок, экскурсия-консультация, экскурсия-демонстрация. Учет квалификационных признаков: при выборе методики ведения экскурсии; создании условий работы экскурсоводов на маршруте. Приемы показа и рассказа.

Проектирование экскурсионной программы. Виды экскурсионных программ (обзорная, тематическая, анимационная, социальная, школьная и т.п.). Программное обслуживание на экскурсии. Потребительские предпочтения при подготовке и организации экскурсионных программ. Услуги, которые включаются в экскурсионные программы. Этапы разработки экскурсии (предварительная работа над экскурсией: выбор темы, определение источников информации, отбор и классификации объектов показа и рассказа) (работа над экскурсией: составление схемы маршрута, работа над текстом экскурсии, составление методической разработки к экскурсии, особенности проведения экскурсии).

Роль и особенности менеджмента и маркетинга в сфере экскурсионной деятельности.

Особенности планирования экскурсионного менеджмента и маркетинга. Методы экскурсионного менеджмента и маркетинга. Экскурсионная методика как метод управления экскурсионного менеджмента и маркетинга. Понятия «менеджмент» и «маркетинг». Специфика экскурсионной деятельности как объекта управления определяет требования к профессиональной компетенции представителей туристской деятельности. Особенности экскурсионного менеджмента и маркетинга в условиях современного туристского рынка. Цели и задачи экскурсионного менеджмента и маркетинга.

Техника проведения экскурсии. Составные элементы и требования к технике проведения экскурсии: раскрытие подтемы, сохранение темпа движения экскурсовода. Содержания «портфели экскурсовода» и порядок использование наглядных пособий. Конфликтные ситуации на экскурсионных маршрутах (опоздание к отходу автобуса, совместимость экскурсантов и т.п.). Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.

4. Образовательные технологии

№ п/п	Наименование раздела	Виды учебных занятий	Образовательные технологии
1	2	3	4
1.	Введение в экскурсионное дело. Основные понятия экскурсионной деятельности.	лекция, практическое занятие, самостоятельная работа (д/о) лекция, самостоятельная работа (з/о)	вводная лекция, дискуссия
2.	Развитие и совершенствование экскурсионного дела в России.	лекция, практическое занятие, самостоятельная работа (д/о) лекция, самостоятельная работа (з/о)	лекция, реферат, презентация, проблемная дискуссия, тест
3.	Классификации экскурсий.	лекция, практическое занятие, самостоятельная работа (д/о) самостоятельная работа (з/о)	лекция, доклады-презентации консультирование и проверка заданий посредством электронной почты
4.	Коллоквиум	семинар, самостоятельная работа (д/о) практическое занятие, самостоятельная работа (з/о)	коллоквиум по специальной литературе
5.	Проектирование экскурсионной программы.	лекция, практическое занятие, самостоятельная работа (д/о) самостоятельная работа (з/о)	лекция, дискуссия консультирование и проверка заданий посредством электронной почты
6.	Роль и особенности менеджмента и маркетинга в сфере экскурсионной деятельности.	лекция, практическое занятие, самостоятельная работа (д/о) самостоятельная работа (з/о)	лекция, дискуссия консультирование и проверка заданий посредством электронной почты
7.	Особенности планирования экскурсионного менеджмента и маркетинга. Методы экскурсионного менеджмента и маркетинга. Экскурсионная методика как метод управления	лекция, практическое занятие, самостоятельная работа (д/о) самостоятельная работа (з/о)	лекция, доклады-презентации, дискуссия консультирование и проверка заданий посредством электронной почты

	экскурсионного менеджмента и маркетинга.		
8.	Техника проведения экскурсии.	лекция, практическое занятие, самостоятельная работа (д/о) самостоятельная работа (з/о)	лекция, доклады-презентации, дискуссия консультирование и проверка заданий посредством электронной почты
	Экзамен	практическое занятие, самостоятельная работа (д/о) практическое занятие, самостоятельная работа (з/о)	защита проектов/итоговая письменная работа

В период временного приостановления посещения обучающимися помещений и территории РГГУ для организации учебного процесса с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий могут быть использованы следующие образовательные технологии:

- видео-лекции;
- онлайн-лекции в режиме реального времени;
- электронные учебники, учебные пособия, научные издания в электронном виде и доступ к иным электронным образовательным ресурсам;
- системы для электронного тестирования;
- консультации с использованием телекоммуникационных средств.

5. Оценка планируемых результатов обучения

5.1. Система оценивания

Форма контроля	Макс. количество баллов	
	За одну работу	Всего
Текущий контроль для д/о: - реферат - доклады-презентации - участие в дискуссии на семинаре - коллоквиум	10 баллов 10 баллов 2 балла 10 баллов	10 баллов 20 баллов 20 баллов 10 баллов
Текущий контроль для з/о: - эссе - коллоквиум - письменная работа	10 баллов 20 баллов 5 баллов	10 баллов 20 баллов 30 баллов
Промежуточная аттестация (экзамен) проект		40 баллов
Итого за семестр (дисциплину)		100 баллов

Полученный совокупный результат конвертируется в традиционную шкалу оценок и в шкалу оценок Европейской системы переноса и накопления кредитов (European Credit Transfer System; далее – ECTS) в соответствии с таблицей:

100-балльная шкала	Традиционная шкала		Шкала ECTS
95 – 100	отлично	зачтено	A
83 – 94			B
68 – 82	хорошо		C
56 – 67	удовлетворительно		D
50 – 55			E
20 – 49	неудовлетворительно	не зачтено	FX
0 – 19			F

5.2. Критерии выставления оценки по дисциплине

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
100-83/ A,B	«отлично»/ «зачтено (отлично)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он глубоко и прочно усвоил теоретический и практический материал, может продемонстрировать это на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.</p> <p>Свободно ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «высокий».</p>
82-68/ C	«хорошо»/ «зачтено (хорошо)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает теоретический и практический материал, грамотно и по существу излагает его на занятиях и в ходе промежуточной аттестации, не допуская существенных неточностей.</p> <p>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Достаточно хорошо ориентируется в учебной и профессиональной литературе.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p>

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по дисциплине	Критерии оценки результатов обучения по дисциплине
		Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший».
67-50/ D,E	«удовлетворительно»/ «зачтено (удовлетворительно)»/ «зачтено»	<p>Выставляется обучающемуся, если он знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает отдельные ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует достаточный уровень знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».</p>
49-0/ F,FX	«неудовлетворительно»/ не зачтено	<p>Выставляется обучающемуся, если он не знает на базовом уровне теоретический и практический материал, допускает грубые ошибки при его изложении на занятиях и в ходе промежуточной аттестации.</p> <p>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.</p> <p>Демонстрирует фрагментарные знания учебной литературы по дисциплине.</p> <p>Оценка по дисциплине выставляется обучающемуся с учётом результатов текущей и промежуточной аттестации.</p> <p>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.</p>

5.3. Оценочные средства (материалы) для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

Примерные темы реферата:

Экскурсоведение как наука.

Подготовка экскурсии.

Организация экскурсий, встреча туристов.

Определение ключевых позиций программы экскурсии.

Экскурсионное дело в структуре туристической отрасли.

Сущность, функции и признаки экскурсии.

Экскурсия как мастерство, как просветительская деятельность, как воспитание.

Структура и классификация экскурсий.

Требования к безопасности во время проведения экскурсий.
Ступени и этапы подготовки экскурсий.
Показ и рассказ, их сочетание в работе экскурсовода. Хронометраж.
Разработка маршрута экскурсии.
Подготовка карточек экскурсионных объектов и «портфеля» экскурсовода.
Методическая разработка.
Классификация методических приемов ведения экскурсии.
Совершенствование методики проведения экскурсии.
Соблюдение программы экскурсии.
Организация протокольных мероприятий в начале и при завершении экскурсии.
Методика разработки программы стандартной обзорной экскурсии.
Методика проведения обзорной экскурсии.
Методика разработки программы экскурсии по музею или культурному центру.
Методика проведения экскурсии по музею или культурному центру.
Методика проведения экскурсии по специальной программе.
Методика проведения специализированной экскурсии.
Методика проведения тематических нестандартных экскурсий.

Литература к коллоквиуму

Гнилорыбов П.А. «Экскурсии - это своего рода пьянство»[Текст] : образовательные поездки провинциальных учителей и школьников в Москву в начале XX века / Павел Александрович Гнилорыбов // Московский журнал. История государства Российского. - 2016. - № 2 (302). - С. 79-83. - Сокр. вариант ст. приведен в открытом доступе на сайте журн. - Библиогр. в сносках. - 4 фот., 2 репрод.

Сапрыкина Л.Ю. Экскурсионное дело и краеведение. Из опыта создания авторских экскурсий по историческому центру Петербурга / Л. Ю. Сапрыкина // Всероссийские краеведческие чтения (5 ; 2012 ; Москва - Владимир). Пятые Всероссийские краеведческие чтения, Москва - Владимир, 27-28 мая 2011 г. - М. : Краеведение, 2012. - С. 309-314.

Сизинцева Л.И. Краеведение и экскурсионное дело в Петроградском экскурсионном институте (1920-е гг.) / Л. И. Сизинцева // Всероссийские краеведческие чтения (5 ; 2012 ; Москва - Владимир). Пятые Всероссийские краеведческие чтения, Москва - Владимир, 27-28 мая 2011 г. - М. : Краеведение, 2012. - С. 78-82.

Смирнова А.Г. «Опыты построения п/отдела города» : (из документального наследия И. М. Гревса) / А. Г. Смирнова // Вестник РГГУ. - 2014. - № 17. - С. 225-240. - (Серия "Исторические науки. Региональная история. Краеведение"). - прил.

Контрольные вопросы (для письменных работ студентов з/о)

Тема 3. Классификации экскурсий.

Структура и классификация экскурсий.

Классификация экскурсий по характеру передвижения.

Классификация экскурсий по характеру группы.

Классификация экскурсий по характеру содержания экскурсии.

Классификация экскурсий по характеру объекта показа.

Специфические знания, определяемые требованиями экскурсии.

Требования к безопасности во время проведения.

Тема 5. Проектирование экскурсионной программы.

Прием заявок на проведение экскурсий.

Подготовка к экскурсии.

Организация экскурсий, встреча туристов.

Хронометраж экскурсии.

Определение ключевых позиций программы экскурсии.
Показ и рассказ, их сочетание в работе экскурсовода.
Разработка маршрута экскурсии.
Подготовка карточек объекта и «портфеля экскурсовода».
Логика и ее значение в экскурсионной деятельности.
Логические законы и их использование в экскурсионной деятельности.
Логические переходы.
Этапы подготовки экскурсии.
Методическая разработка. Классификация методических приемов ведения экскурсии.
Карточки объектов. Портфель экскурсовода. Получение и сверка необходимых документов.
Определение особых потребностей туристской группы и индивидуальных туристов.
Совершенствование методики проведения экскурсии.

Тема 6. Роль и особенности менеджмента и маркетинга в сфере экскурсионной деятельности.

Особенности понятия «менеджмента» в контексте развития экскурсионной деятельности.
Особенности понятия «маркетинга» в контексте развития экскурсионной деятельности.
Организационные системы управления в экскурсионной деятельности.
Менеджмент качества экскурсионной услуги.
Маркетинг экскурсионных услуг на современном этапе.
Современные инструменты маркетинговой политики.
Цели и задачи экскурсионного менеджмента.
Цели и задачи экскурсионного маркетинга.

Тема 7. Особенности планирования экскурсионного менеджмента и маркетинга. Методы экскурсионного менеджмента и маркетинга. Экскурсионная методика как метод управления экскурсионного менеджмента и маркетинга.
Стратегии развития в рамках экскурсионной деятельности.
Маркетинговая политика в развития экскурсионного продукта.
Анализ целевой аудитории экскурсионного продукта.
Планирование и проектирование экскурсионного продукта для жителя крупного города.
Планирование и проектирование экскурсионного продукта для людей с ограничениями в состоянии здоровья (инклюзия экскурсионной деятельности).

Тема 8. Техника проведения экскурсии.

Методика разработки программы стандартной обзорной экскурсии.
Методика разработки программы экскурсии по музею или культурному центру. Методика проведения обзорной экскурсии.
Показ во время движения автобуса.
Показ архитектурного объекта. Городского ансамбля. Места исторического действия.
Работа с музеями, выставками и театрами.
Методика проведения экскурсии по музею или культурному центру.
Методика проведения экскурсии по специальной программе.
Техника осмотра, показа и изучения экспозиции музея или культурного центра. Цвет и свет зала, работа экскурсовода с картиной, вещью, витриной. Интерьер и его связь со стендом, графическое и цветовое решение стенда, работа с графическим и цифровым материалом.
Техника экскурсионного рассказа и объяснение, методы исторической реконструкции, локализации. Дискуссионный метод, проблемный метод.
Приемы этического воздействия. Приемы активизации туристов. Путевая информация.
Методика проведения тематических нестандартных экскурсий.

Соблюдение программы экскурсии. Организация протокольных мероприятий в начале и при завершении экскурсии. Техника ответов на вопросы. Техника безопасности во время проведения экскурсий.

Тематика эссе

Профессия – экскурсовод. Требования и престиж профессии.

Личность экскурсовода. Представления туристов об идеальном экскурсоводе.

Организация протокольных мероприятий в начале и при завершении экскурсии. Обратная связь на экскурсии.

Приемы этического воздействия. Приемы активизации туристов.

Способности экскурсовода. Темперамент экскурсовода и его влияние на технику работы.

Пути повышения экскурсоводческого мастерства.

Формирование экскурсионных навыков и постоянное их совершенствование. Система учебных упражнений.

Культура речи, ее характеристика. Виды речи - внешняя и внутренняя.

Стиль языка экскурсовода.

Техника речи экскурсовода. Дикция.

Культура речи. Богатство словаря. Образность языка.

Формирование мастерства владения речью.

Речевой этикет. Его требования и правила.

Внеречевые средства общения.

Профессиональный этикет. Деловой стиль и опрятность.

Темы докладов-презентаций выбираются студентом самостоятельно. Важно ориентироваться на проблематику и научный интерес к конкретному региону и доступность источников по теме.

Темы проектов (экзамен)

История становления экскурсионного дела в России.

Определение экскурсоведения в системе наук.

Основные проблемы экскурсоведения.

Экскурсионное дело в структуре туристской индустрии.

Экскурсия как мастерство, как просветительская деятельность, как воспитание.

Экскурсия как мастерство.

Экскурсия как просветительская деятельность.

Экскурсия как воспитание.

Методическая разработка экскурсионного маршрута «???» (по выбору студента).

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Список источников и литературы

Основная:

Долженко Г.П. Экскурсионное дело : учебное пособие для бакалавров и магистрантов / Г. П. Долженко ; [отв. ред. О. И. Костюкова]. - Изд. 4-е, испр. и доп. - Ростов н/Д : Феникс, 2012. - 308 с. : рис., табл. ; 21 см. - (Высшее образование). - Библиогр.: с. 283-284. - ISBN 978-5-222-19808-7 : 276.00.

Емельянов Б.В. Экскурсоведение : учебник по туристским специальностям / Б. В. Емельянов ; Рос. междунар. акад. туризма. - [6-е изд.]. - М. : Советский спорт, 2009. - 213 с. : рис., табл., схем. ; 22 см. - (Профессиональное туристское образование). - Библиогр. в подстроч. примеч. - ISBN 978-5-9718-0362-1 : 200.00.

Баранов А.С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : Учебник; Среднее профессиональное образование / Российский государственный

гуманитарный университет; Санкт-Петербургский государственный инженерно-экономический университет; Российский государственный гуманитарный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 383 с. - Среднее профессиональное образование. - ISBN 9785160139319.

Скобелыцина А.С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности : Учебник / А. С. Скобелыцина [и др.]. - 2-е изд. - Электрон. дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2018. - 262. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-09061-1 : 649.00.

Колодий Н.А. Экономика ощущений и впечатлений в туризме и менеджменте : Учебное пособие / Н. А. Колодий. - Электрон. дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 326. - (Университеты России). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-00516-5 : 779.00.

Коль О.Д. Маркетинг в туристской индустрии : учебник и практикум / О. Д. Коль. - Электрон. дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 355 с. - (Бакалавр. Академический курс). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-04332-7.

Можаяева Н.Г. Туристские ресурсы России : практикум : учебное пособие для студентов учебных заведений, реализующих программу среднего профессионального образования по специальностям 43.02.10 "Туризм", 43.02.11 "Гостиничный сервис" / Н. Г. Можаяева. - Москва : Форум : Инфра-М, 2018. - 110 с. : табл. ; 21 см. - (Среднее профессиональное образование). - Библиогр.: с. 109-110. - ISBN 978-5-00091-560-8. - ISBN 978-5-16-014011-7 : 200.00.

Морозова Н.С. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме : Учебник / Н. С. Морозова [и др.]. - 6-е изд. - Электрон. дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 192. - (Бакалавр. Академический курс). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-10941-2 : 509.00.

Шубаева В.Г. Маркетинговые технологии в туризме : Учебник и практикум / В. Г. Шубаева [и др.]. - 2-е изд. - Электрон. дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 120. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-10550-6 : 249.00.

Научные публикации:

Вишнева Н.А. Дома и люди: экскурсия по Пятницкой улице / Н. А. Вишнева // Полевые исследования студентов РГГУ. - Москва : РГГУ, 2014. - Вып. 9. - С. 111-119.

Салова Ю.Г. Экскурсия как фактор социализации детей в 1920-е годы / Ю. Г. Салова // Ребенок в истории и культуре. - М. : [б. и.], 2010. - С. 308-324.

Смирнова А.Г. Из истории отечественной экскурсионной школы : Петроградский (Ленинградский) экскурсионный институт (1921-1924 гг.) / А. Г. Смирнова // Вестник РГГУ. - 2012. - № 6. - С. 58-77. - (Серия "Исторические науки. Региональная история. Краеведение"). - Библиогр.: с. 74-77.

Баздырева М. Монетный двор в музее[Текст] / Марина Баздырева, Роман Засухин // Мир музея. - 2016. - № 11. - С. 33. - 12+. - фот.

Филиппов Ю.В. Лингвокультурный подход к изучению культурных практик: экскурсия как средство освоения пространства и времени / Ю. В. Филиппов // Полевые исследования студентов РГГУ. - Москва : РГГУ, 2015. - Вып. 10. - С. 121-145.

Дополнительная:

Абабков Ю.Н. Маркетинг в туризме : Учебник; Среднее профессиональное образование / Санкт-Петербургский государственный университет сервиса и экономики; Санкт-Петербургский государственный университет сервиса и экономики. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 214 с. - Среднее профессиональное образование. - ISBN 9785160139623.

Васин С. Г. Управление качеством. Всеобщий подход : Учебник / С. Г. Васин. - Электрон. дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 404. - (Бакалавр и магистр. Академический курс). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-9916-3739-8 : 759.00.

Геращенко И.Н. Специфичные туристские предложения и их роль в развитии регионального рынка туристских услуг[Текст] = Specifity Tourist Offers and Their Role in the Development of the Regional Market of Tourist Services / И. Н. Геращенко, Л. С. Полихронова // Вестник Национальной академии туризма. - 2019. - № 3. - С. 42-44. - Библиогр.: с. 44.

Карнович О.А. Галина Уланова. "Обыкновенная богиня"[Текст] / Оксана Карнович // Русское искусство. - 2017. - № 3. - С. 116-125. - Примеч.: с. 124-125. - ил.

Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг : Учебник и практикум / А. Ю. Курочкина. - 2-е изд. - Электрон. дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 172. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-10556-8 : 459.00.

Ветитнев А.М. Управление развитием рынка лечебно-оздоровительного туризма : Монография; Дополнительное профессиональное образование / Сочинский государственный университет. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2019. - 158 с. - Дополнительное профессиональное образование. - ISBN 9785160117102.

Кощеев Д.А. Проектирование туристских кластеров: системно-агломерационный подход : Монография; Дополнительное профессиональное образование / Высшая школа экономики, Пермский ф-л. - 1. - Москва : ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2020. - 326 с. - Дополнительное профессиональное образование. - ISBN 9785160151953.

Можаева Н.Г. Туристские ресурсы России : Практикум; ВО - Бакалавриат / Российский государственный гуманитарный университет. - 1. - Москва : Издательство "ФОРУМ", 2017. - 112 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 9785000914083.

Скобкин С.С. Менеджмент в туризме : Учебник и практикум / С. С. Скобкин. - 2-е изд. - Электрон. дан. - Москва : Издательство Юрайт, 2019. - 366. - (Профессиональное образование). - Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>. - ISBN 978-5-534-10542-1 : 869.00.

Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : Учебное пособие; ВО - Бакалавриат / Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова. - 1. - Москва : Издательство "Магистр", 2016. - 496 с. - ВО - Бакалавриат. - ISBN 9785977600187.

Научные публикации:

Агапова Н.И. Здоровое питание для жителей мегаполиса: экскурсия по магазинам и ресторанам органической еды / Н. И. Агапова // Полевые исследования студентов РГГУ. - Москва : РГГУ, 2014. - Вып. 9. - С. 128-133.

Горшкова Г.И. Экскурсионное дело в ГИМ (1883-1990-е годы) / Г. И. Горшкова // Исторический музей - энциклопедия отечественной истории и культуры : Забелинские научные чтения, 1993. - Москва : ГИМ, 1995. - С. 53-58.

Когут Д. Небеса Кенозерья / Д. Когут, И. Павич, О. Филиппов // Этносфера. - 2009. - N 11 (134). - С. 26-30. - фот. цв.

Омельченко Б.Ф. Экскурсионное общение : познание, воспитание, отдых / Б. Ф. Омельченко. - М. : Наука, 1991. - 119, [1] с. : рис. ; 21 см. - Экз. № 7147-10 из б-ки Е.М. Мелетинского. - Библиогр. в подстроч. примеч. - ISBN 5-02-013391-4 : 728.00.

Писаренко С. В. "Серебряное ожерелье России": проект или турпродукт? = "Russian Silver Necklace": project or tourist product? / С. В. Писаренко, П. В. Жуков // Вестник Национальной академии туризма. - 2018. - № 3. - С. 19-23. - Библиогр.: с. 23.

Экскурсии по Москве, пригородам и музеям / Моск. туристско-экскурсионное упр. ВЦСПС ; [ред. М. Гарибова]. - [М.] : Профиздат, 1950. - 122 с. : ил., табл. ; 20 см. - 0.30.

6.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
 Федеральное агентство по туризму Министерства экономического развития Российской Федерации - <https://www.russiatourism.ru>
 Всемирная туристская организация (ЮНВТО) - <https://web.archive.org/web/20110407024823/http://unwto.org>
 Законодательство в туризме (на сайте Ростуризма) - <https://www.russiatourism.ru/contents/documenty/normativnye-pravovye-akty/zakonodatelstvo-v-sfere-turizma>
 Ассоциация туроператоров - <https://www.atorus.ru>
 Федерация рестораторов и отельеров - <https://frio.ru>
 Российская Гостиничная Ассоциация - <https://rha.ru>
 Юридическое агентство «Персона Граата» - <http://persona-grata.ru/yuridicheskie-uslugi/turbiznes-2018-trebovaniya-zakonodatelstva/gosty-v-sfere-turizma>
 Ассоциация гидов-переводчиков, экскурсоводов, турменеджеров - <http://www.agipe.ru/>

Перечень БД и ИСС

№п /п	Наименование
1	Международные реферативные наукометрические БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Web of Science Scopus
2	Профессиональные полнотекстовые БД, доступные в рамках национальной подписки в 2020 г. Журналы Cambridge University Press
3	Профессиональные полнотекстовые БД JSTOR Издания по общественным и гуманитарным наукам

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Для эффективной работы по курсу «Менеджмент и маркетинг экскурсионной деятельности» необходимы: аудитория, оборудованная техникой для показа презентаций и выходом в Интернет.

Состав программного обеспечения (ПО)

№п /п	Наименование ПО	Производитель	Способ распространения (лицензионное или свободно распространяемое)
1	Adobe Master Collection CS4	Adobe	лицензионное
2	Microsoft Office 2010	Microsoft	лицензионное
3	Windows 7 Pro	Microsoft	лицензионное
4	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
5	Microsoft Office 2013	Microsoft	лицензионное
6	Windows 10 Pro	Microsoft	лицензионное
7	Kaspersky Endpoint Security	Kaspersky	лицензионное
8	Microsoft Office 2016	Microsoft	лицензионное
9	Visual Studio 2019	Microsoft	лицензионное
10	Zoom	Zoom	лицензионное

8. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
 - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение не менее 300 люкс;
 - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
 - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
 - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
 - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
 - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
 - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети Интернет для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
 - в печатной форме увеличенным шрифтом;
 - в форме электронного документа;
 - в форме аудиофайла.
- для глухих и слабослышащих:
 - в печатной форме;
 - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - в печатной форме;

- в форме электронного документа;
- в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, научная библиотека и иные помещения для обучения оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
 - устройством для сканирования и чтения с камерой SARA CE;
 - дисплеем Брайля PAC Mate 20;
 - принтером Брайля EmBraille ViewPlus;
- для глухих и слабослышащих:
 - автоматизированным рабочим местом для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
 - акустический усилитель и колонки;
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
 - передвижными, регулируемые эргономическими партами СИ-1;
 - компьютерной техникой со специальным программным обеспечением.

9. Методические материалы

9.1. Планы семинарских занятий (д/о)

Тема 1. (2 ч.) Введение в экскурсионное дело. Основные понятия экскурсионной деятельности.

Вопросы для обсуждения:

1. Дайте определение понятия «экскурсия» и охарактеризуйте ее признаки, «экскурсант» и его особенности.
2. В чем заключается экскурсионная деятельность на современном этапе?
3. Перечислите и охарактеризуйте основные этапы развития экскурсионного дела в России?
4. Перечислите основные требования потребителей экскурсионных услуг.
5. Что берется за основу при составлении программы экскурсионного обслуживания?
6. Назовите основные мотивы экскурсанта при выборе программы обслуживания.

Тема 2 (6 ч.) Развитие и совершенствование экскурсионного дела в России.

Проблемная дискуссия:

1. Экскурсионный метод познания: миф или реальность.
2. Экскурсия как педагогический процесс: методика или упущенное время.
3. Основные характеристики методической разработки экскурсии: доступность, информативность, аттрактивность, уникальность, наполненность, верифицированность и т.п.

Тест:

1. Что не относится к этапам становления профессии экскурсовода?
 - А. Проведение экскурсий.
 - Б. Освоение основ профессионального мастерства.
 - В. Овладение системой профессиональных компетенций.

2. Что следует отнести к признакам экскурсии?

- А. Демонстрация действующих объектов.
- Б. Протяженность во времени менее 45 минут.
- В. Целенаправленность показа объектов, наличие определённой темы.

3. Что является завершением подготовки экскурсионного проекта?

- А. Написание экскурсоводов индивидуального текста экскурсии.

- В. Прием экскурсии на маршруте.
- С. Обработка фактического материала.

4. Должен ли начинающий экскурсовод посещать экскурсии более опытных коллег?

- А. Затрудняюсь ответить.
- В. Нет, это может повредить молодому сотруднику.
- С. Да, это необходимая «школа развития» профессионала.

5. Что называют «композицией экскурсии»:

- А. Замысел экскурсии.
- В. Расположение, последовательность и соотношение подтем.
- С. Предмет показа и рассказа.

6. Экскурсия как форма общения предполагает?

- А. Ряд действий – подготовка и проведение экскурсии.
- В. Взаимосвязь и взаимодействие субъектов (экскурсантов и экскурсовода) на основе их совместной деятельности.
- С. Повышение интеллектуального уровня по краеведению, истории, архитектуре и т.п.

7. Что должно преобладать в экскурсии литературной тематики?

- А. Словесно-образная наглядность.
- В. Натурная наглядность.
- С. Изобразительная и словесно-образная наглядность.

8. Экскурсионные объекты могут быть классифицированы?

- А. По известности объектов.
- В. По познавательной ценности.
- С. По степени сохранности.

Тема 3. (2ч.) Классификации экскурсий.

Доклады-презентации:

«Классификация экскурсий: особенности и преимущества»

«Необходимость классификация экскурсии для определенного потребителя» (по выбору студента)

Тема 5. (2 ч.) Проектирование экскурсионной программы.

Вопросы для дискуссия:

1. Подготовка к экскурсии. Организация экскурсий, встреча туристов.
2. Прием заявок на проведение экскурсий. Определение ключевых позиций программы экскурсии.
3. Показ и рассказ, их сочетание в работе экскурсовода.
4. Показ и его элементы.
5. Рассказ и его элементы.
6. Разработка маршрута экскурсии. Хронометраж экскурсии.
7. Логика и ее значение в экскурсионной деятельности.
8. Логические законы и их использование в экскурсионной деятельности.
9. Использование логических переходов в экскурсии.
10. Карточки объектов. «Портфель экскурсовода». Их подготовка, хранение и обновление.
11. Ступени и этапы подготовки новой экскурсии.
12. Методическая разработка.
13. Классификация методических приемов ведения экскурсии.

- 14.Получение и сверка необходимых документов. Определение особых потребностей туристской группы и индивидуальных туристов.
- 15.Совершенствование методики проведения экскурсии.

Тема 6. (4 ч.) Роль и особенности менеджмента и маркетинга в сфере экскурсионной деятельности..

Темы для дискуссии:

Стратегия продвижения экскурсионного продукта на современном этапе.

SMM-инструменты для продвижения экскурсионного продукта.

Использование стратегических методов в экскурсионной деятельности.

Особенности управления в экскурсионной деятельности.

Тема 7. (2 ч.) Особенности планирования экскурсионного менеджмента и маркетинга. Методы экскурсионного менеджмента и маркетинга. Экскурсионная методика как метод управления экскурсионного менеджмента и маркетинга.

Вопросы для дискуссии:

1. Поиск и отбор идей экскурсионного проекта.
2. Разработка концепции нового экскурсионного продукта.
3. Команда экскурсионного проекта.
4. Формирование целевой программы маркетинга в экскурсионной деятельности.
5. Экспериментальная апробация экскурсионного продукта.
6. Бизнес-процессы в экскурсионной деятельности.

Темы для докладов-презентаций:

«Этапы проектирования экскурсионного продукта «???» (по выбору студента)

«Особенности организации бизнес-процессов в экскурсионной деятельности»

«Школа ... менеджмента в историческом контексте» (по выбору студента)

«Маркетинговые исследования в экскурсионной деятельности: проблемы, перспективы, основные инструменты»

«Анализ экскурсионного проекта «???»» (по выбору студента)

Тема 8. (4 ч.) Техника проведения экскурсии.

Вопросы для обсуждения:

- 1.Методика разработки программы стандартной обзорной экскурсии.
- 2.Методика разработки программы экскурсии по музею или культурному центру.
- 3.Методика проведения обзорной экскурсии. Показ во время движения автобуса.
- 4.Методика показа: архитектурного объекта.
- 5.Методика показа: городского ансамбля.
- 6.Методика показа: места исторического действия.
- 7.Методика проведения экскурсии по музею или культурному центру.
- 8.Методика проведения экскурсии по специальной программе. Методика проведения специализированной экскурсии.
- 9.Техника осмотра, показа и изучения экспозиции музея или культурного центра.
- 10.Методика показа: картины, вещи, витрины.
- 11.Цвет и свет зала. Интерьер и его связь со стендом, графическое и цветовое решение стенда, работа с графическим и цифровым материалом.
- 12.Методический прием показа: прием предварительного осмотра, прием зрительной реконструкции.
- 13.Методический прием показа: прием локализации событий, прием зрительного сравнения (воссоздания).
- 14.Методический прием показа: абстрагирования, показ мемориальной доски, панорамный показ.

- 15.Методический прием показа: прием зрительного монтажа, прием интеграции (восстановление, восполнение), прием зрительной аналогии.
- 16.Методический прием показа: прием переключения внимания, методический прием движения.
- 17.Логика и ее значение в экскурсионной деятельности. Логические переходы и их место в экскурсоведении.
- 18.Логические законы и их использование в экскурсионной деятельности.
- 19.Особые методы ведения экскурсии.
- 20.Путевая информация.
- 21.Классификация групп по установке на экскурсию.
- 22.Методика проведения тематических нестандартных экскурсий.
- 23.Соблюдение программы экскурсии. Техника ответов на вопросы.

9.2. Критерии оценки выступлений на коллоквиуме и защите проектов

Критерии оценки выступлений на коллоквиуме

- объём и уровень проработки содержания выступлений;
- уровень сложности и количество привлечённых для подготовки задания источников и литературы.
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала);
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.

Критериями оценки проектов являются:

- объём и уровень проработки содержания проекта;
- уровень сложности и количество привлечённых для подготовки задания источников и литературы.
- изложение материала (грамотность речи, точность использования терминологии и символики, логическая последовательность изложения материала); объём текстовой части – до 15 страниц, продолжительность выступления – до 20 минут;
- знание теории изученных вопросов, сформированность и устойчивость используемых при ответе умений и навыков.