

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

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

УПРАВЛЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬЮ ЭКСКУРСИОННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Направление подготовки: 43.04.02 Туризм

Направленность: Организация и управление туристской
деятельностью

Квалификация выпускника: магистр

**Кострома
2024**

Рабочая программа дисциплины «Управление деятельностью экскурсионной организации» 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., доцент кафедры МКиТ, к. филол.н., доцент

Рецензенты: Ступаков С.В., Директор выставочно - развлекательного комплекса «Терем Снегурочки», «Музей сыра» ООО «Снегурочка»

УТВЕРЖДЕНО:

Заведующий кафедрой осуществляющей выпуск по образовательной программе:

Белякова Е.Н., к.фил.н., доцент

Протокол заседания кафедры № 6 от 04.04.2024г.

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель дисциплины:

формировать способность, готовность 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

Задачи дисциплины:

- формировать знания об инструменте по разработке стратегий, планов развития экскурсионной организации; терминологическую осведомленность в области управления экскурсионной организацией
- развивать умения по определению приоритетных направлений для экскурсионной организации; реализовывать маркетинговые стратегии, осуществлять управление маркетинговой деятельностью экскурсионной организации; структурированию представления о предметной области, способность к передаче знаний.
- приобретение опыта и навыков по разработке 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:

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

Код и содержание индикаторов компетенции:

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:

- инструмент по разработке стратегий, планов развития экскурсионной организации; иметь терминологическую осведомленность в области управления экскурсионной организацией;

Уметь:

- определять приоритетные направления экскурсионной организации; реализовывать маркетинговые стратегии, осуществлять управление маркетинговой деятельностью экскурсионной организации; структурированию представления о предметной области, способность к передаче знаний по управлению экскурсионным предприятием;

Владеть:

- опытом и навыками по разработке программ, технологических документов экскурсионных маршрутов, осуществления контроля за качеством выполнения экскурсионных услуг, ограничивать область применения способов управления экскурсионной организацией и определять связь с методами управления другими туристскими предприятиями.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Изучается на 1-м курсе, в 1 семестре. Является дисциплиной по выбору вместе с дисциплиной «Управление деятельностью экскурсионной организации». Изучается одновременно с дисциплиной «Инновационный менеджмент в туристской индустрии». Имеет взаимосвязь с дисциплиной «Управление качеством туристских услуг и обслуживания», «Управление маркетинговой деятельностью в туристской индустрии», а также с выполнением организационно-управленческой и преддипломной практик.

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 | 12 | | |
| Практические занятия | 14 | | |
| Лабораторные занятия | | | |
| Самостоятельная работа в часах | 45,75 | | |
| ИКР | 0.25 | | |
| Форма промежуточной аттестации | Зачет | | |

4.2. Объем контактной работы на 1 обучающегося

| Виды учебных занятий | Очная форма | Очно-заочная | Заочная |
|----------------------|-------------|--------------|---------|
| Лекции | 12 | | |
| Практические занятия | 14 | | |
| Лабораторные занятия | | | |
| ИКР | 0,25 | | |
| Зачет/зачеты | | | |
| Экзамен/экзамены | | | |
| Курсовые работы | | | |
| Курсовые проекты | | | |
| Всего | 26,75 | | |

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. | |
| 1. | Основные понятия и дефиниции управления деятельностью | | 2,4 | 2,8 | 10 |

| | | | | | |
|----|--|------|-----|-----|-------|
| | экскурсионной организации | | | | |
| 2. | Особенности управления экскурсионным предприятием | | 2,4 | 2,8 | 10 |
| 3. | Управление подготовкой и организацией городских и загородных экскурсий и однодневных путешествий | | 2,4 | 2,8 | 10 |
| 4. | Взаимодействие с поставщиками услуг | | 2,4 | 2,8 | 10 |
| 5. | Документационное обеспечение экскурсионной деятельности | | 2,4 | 2,8 | 5,75 |
| | ИКР | 0,25 | | | |
| | Итого: | 2/72 | 12 | 14 | 45,75 |

5.2. Содержание:

1. Основные понятия и дефиниции управления деятельностью экскурсионной организации

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 Управление подготовкой и организацией 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 управления деятельностью экскурсионной организации | Уметь ответить на вопросы по основным понятиям | 10 | Изучить материалы лекции и литературу по теме [3, с.5-11;32-44; 6,с.32-186;7,с.8-65] | Опрос |
| 2. | Особенности управления экскурсионным предприятием | Изучить основные положения стандарта; виды деятельности, должностные обязанности | 10 | Профессиональный стандарт «Экскурсовод» | Проверка самостоятельной работы |
| 3 | Управление подготовкой и организацией 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 | 5,75 | При разработке пакета использовать рекомендации ГОСТ Р 50681 – 2010. Изучение литературы [3, с. 70-94; 110-121] | Контрольная работа |
| 6 | Подготовка к зачету | | 45,75 | | |

6.2. Тематика и задания для практических занятий

1. Основные понятия и дефиниции управления деятельностью экскурсионной организации

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. Управление подготовкой и организацией 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

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 | 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, Анна Сергеевна. 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 |
| 4. | 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 | | |
| 1. | 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 |
| 2. | 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 |
| 3. | 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 |
| 4. | Федорцова Т.А. Экскурсионный менеджмент : пособие / Т. А. | 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».

Информационно-образовательные ресурсы:

1. 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)
1. 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)
2. 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)
3. Копорация Туризм.РФ. [Электронный ресурс]// –Режим доступа:<http://xn--g1abnnjg.xn--p1ai/>
4. 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>
5. 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](http://www.turizm.ru/tourism_low/firms_reestr/6581).
6. Персональный гид туризма. [Электронный ресурс]//Персональный гид туризма– Режим доступа: <https://www.personalguide.ru/>
7. 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/
8. Страна.ру – путеводитель по России. [Электронный ресурс]// [Страна.ру - путеводитель по России](http://strana.ru/)– Режим доступа: <http://strana.ru/>
9. 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-rossiyskoj-federatsii-v-period-do-2035-goda> 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>
10. Тонкости туризма. [Электронный ресурс]//Тонкости туризма– Режим доступа: <https://tonkosti.ru/>
11. Турдом. [Электронный ресурс]//Турдом – Режим доступа: <https://www.tourdom.ru/>
12. Туризм. [Электронный ресурс]//Туризм – Режим доступа: <http://www.turizm.ru/>
13. Туринфо. [Электронный ресурс]//Туринфо – Режим доступа: <http://tourinfo.ru/>
14. 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/>.[Электронный ресурс] // Консультант
 Плюс – Режим доступа: <http://www.base.consultant.ru>

15. 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>

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 помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа |
|--|--|--|
| Учебный корпус «В1», ауд. №20 (занятия лекционного, семинарского типа, групповых консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации); ауд. № 48 | 24 рабочих места; доска; экран – 1 шт.; мультимедийный проектор – 1 шт.; ноутбук – 1 шт; 10 шт. ПК Плакаты, тексты экскурсий, технологические карты экскурсий, карты и схемы городов; буклеты и каталоги экскурсий; аудио и видео записи. | Лицензионное обеспечение не используется LibreOfficeGNU LGPL v3+, свободно распространяемый офисный пакет с открытым исходным кодом |