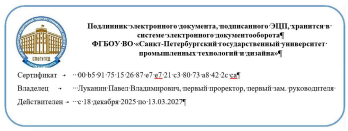
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ
Директор ВШТЭ



Рабочая программа дисциплины

Б1.В.07 Технологии и организация экскурсионной деятельности

Учебный план: ФГОС3++b430303-1_26-14.plx

Кафедра: 35 Рекламы и современных коммуникаций

Направление подготовки: (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки: (специализация) Гостиничный и ресторанный бизнес

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоёмкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Лекции	Практ. занятия				
6	УП	16	32	59,75	0,25	3	Зачет
	РПД	16	32	59,75	0,25	3	
Итого	УП	16	32	59,75	0,25	3	
	РПД	16	32	59,75	0,25	3	

Санкт-Петербург
2026

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 515

Составитель (и):

Кандидат экономических наук, заведующий кафедрой	Лосева Ольга Сергеевна
От кафедры составителя: Заведующий кафедрой рекламы и современных коммуникаций	Лосева О.С.
От выпускающей кафедры: Заведующий кафедрой	Лосева О.С.
Методический отдел:	Фахретдинова А. Р.

1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1 Цель дисциплины: Формирование практических навыков организации и проведения экскурсионных услуг для повышения качества сервиса в гостиничном предприятии.

1.2 Задачи дисциплины:

1. Сформировать системное понимание структуры и этапов создания экскурсионного продукта.
2. Научить разрабатывать тематические маршруты и тексты экскурсий с учетом потребностей разных групп гостей.
3. Овладеть методами подготовки и проведения экскурсий, включая работу с группой и технику ведения рассказа.
4. Развить навыки расчета стоимости, ценообразования и оценки экономической эффективности экскурсионных услуг.
5. Сформировать умение обеспечивать безопасность участников и соблюдать правовые нормы при организации экскурсий.
6. Научить применять современные подходы к продвижению и продаже экскурсионных программ в гостиничном предприятии.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

ПК-3: Способен проектировать и реализовывать услуги (продукты) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
Знать: нормативно-правовую базу и стандарты проектирования экскурсионных услуг в структуре гостиничного и ресторанного продукта; технологии разработки тематики, маршрутов, текстов и методик проведения экскурсий под различные сегменты потребителей; принципы интеграции экскурсионного обслуживания в пакетные предложения.
Уметь: проектировать оригинальные экскурсионные продукты с учетом профиля; формировать и просчитывать стоимость экскурсионного обслуживания как дополнительной услуги; адаптировать сценарий и логистику экскурсии под запро-сы гостя.
Владеть: методами организации циклов «бронирование – проведе-ние – постсопровождение» экскурсионной услуги в систе-мах отеля или ресторана; навыками контроля качества, безопасности и оперативного решения проблем во время экскурсионного обслуживания; инструментами продвижения экскурсионных услуг как части собственного продукта гостеприимства.
ПК-5: Способен обеспечивать активное содействие удовлетворению потребностей гостей и осуществлять сервисную деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
Знать: этнокультурные, исторические и религиозные особенности народов России и стран въездного туризма, влияющие на ожидания гостей; алгоритмы выявления актуальных и латентных потребностей гостей в процессе экскурсионного обслуживания; требования к адаптации экскурсионного контента и сервисного поведения под традиции и мировоззрение раз-личных категорий гостей.
Уметь: анализировать культурно-конфессиональный профиль группы и прогнозировать возможные зоны чувствительности гостей до начала экскурсии; модифицировать маршрут, темп, манеру подачи и визуальный ряд экскурсии с учетом этно-религиозных традиций участников; оперативно и бесконфликтно реагировать на особые запросы при проведении экскурсий на объектах показа.
Владеть: навыками предварительного сбора и учета этнокультурных характеристик групп при составлении технологической карты экскурсии; приемами демонстрации уважения к локальным и религиозным нормам при взаимодействии с гостем; технологиями разрешения сервисных ситуаций, возникающих из-за несовпадения культурных кодов гостя и принимающей стороны, без потери качества обслуживания.

3 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа		СР (часы)	Форма текущего контроля
		Лек. (часы)	Пр. (часы)		
Раздел 1. Основы экскурсионного дела	6				С
Тема 1. Сущность и признаки экскурсии. Классификация видов и групп экскурсантов.		2	4	5	
Тема 2. Правовые и нормативные основы организации экскурсионной работы.		2	4	5	
Тема 3. Экскурсионные учреждения и их роль в сфере гостеприимства.		2	4	5	
Раздел 2. Технология подготовки и проведения экскурсии					О,Э,Пр
Тема 4. Разработка маршрута, текста и портфеля наглядных пособий.		2	4	5	
Тема 5. Методика показа и рассказа: приемы активизации внимания группы.		2	4	9,75	
Тема 6. Особенности проведения разных видов экскурсий: городских, музейных, загородных и производственных.		2	4	5	
Раздел 3. Организация экскурсионного обслуживания					С,ДЗ
Тема 7. Организация встречи, сопровождения и проводов туристской группы.		2	4	5	
Тема 8. Расчет времени, стоимости услуг и документальное обеспечение.		1	2	10	
Тема 9. Оценка качества экскурсии и стандарты обслуживания на предприятии.		1	2	10	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		16	32	59,75	
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,25			
Всего контактная работа и СР по дисциплине		48,25		59,75	

4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

5 БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ

Использование балльно-рейтинговой системы не предусмотрено.

6. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ, КРИТЕРИЕВ, СИСТЕМЫ И СРЕДСТВ ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ

6.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-3	Способен разрабатывать и реализовывать экскурсионные продукты с применением современных методик и технических средств.
ПК-5	Способен разрабатывать и реализовывать экскурсионные продукты с учетом потребностей различных категорий клиентов, обеспечивая их качество и безопасность в соответствии с отраслевыми стандартами.

6.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Зачет ставится, если студент: Владеет понятийным аппаратом и классификацией экскурсий. Обоснованно излагает технологическую цепочку подготовки экскурсии от выбора темы до утверждения текста. Корректно применяет методы показа и рассказа при проектировании экскурсионного маршрута. Разрабатывает полноценный пакет документов экскурсовода, включая контрольный текст и карточки объектов. Аргументирует выбор объектов показа в соответствии с заявленной целевой аудиторией. Дает грамотную оценку качества экскурсионной услуги на основе установленных требований.	
Не зачтено	Незачет выставляется, если студент: Допускает фактические ошибки в определении сущности и функций экскурсии. Не может воспроизвести последовательность этапов подготовки или путает их содержание. Не дифференцирует приемы экскурсионной методики и неверно трактует их назначение. Представляет незавершенный или логически не связанный пакет документов к экскурсии. Не способен обосновать выбор объектов и маршрута с учетом потребностей группы.	

	Отказывается от ответа или демонстрирует полное незнание базовых разделов программы.	

6.3 Типовые контрольные задания и/или иные материалы, используемые для оценки результатов обучения

6.3.1 Типовые контрольные вопросы

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 6	
1	Дайте определение экскурсии как формы образовательной и культурной деятельности.
2	Перечислите основные классификационные группы экскурсий по содержанию и составу участников.
3	Назовите этапы разработки новой экскурсионной темы.
4	В чем заключается методическая последовательность показа объектов на экскурсии.
5	Каковы требования к составлению контрольного текста экскурсии.
6	Перечислите приемы активизации внимания экскурсантов в ходе рассказа.
7	В чем суть двигательного и зрительного монтажа экскурсионного материала.
8	Охарактеризуйте роль вступления и заключения в структуре экскурсии.
9	Как осуществляется отбор и паспортизация объектов для экскурсионного показа.
10	Назовите критерии оценки эффективности проведенной экскурсии.
11	Каковы особенности подготовки и проведения пешеходной экскурсии.
12	В чем заключаются отличия автобусной экскурсии от музейной.
13	Опишите порядок действий руководителя группы при возникновении внештатных ситуаций.
14	Какова технология работы экскурсовода с вопросами слушателей.
15	Перечислите виды наглядных пособий, используемых в портфеле экскурсовода.
16	Какие требования предъявляются к речи и внешнему виду экскурсовода.
17	Как адаптируется содержание экскурсии для разных возрастных групп посетителей.
18	Назовите основные причины снижения интереса к экскурсии и способы их устранения.
19	Как осуществляется взаимодействие экскурсовода с водителем и администрацией объекта.
20	Перечислите документальные требования к подготовке и утверждению новой экскурсии.

6.3.2 Типовые тестовые задания

1. Что является главной целью экскурсии?
А) Развлечение участников
Б) Передача знаний и воспитание чувств
В) Реклама туристической фирмы
Г) Выполнение плана продаж
Правильный ответ: Б

2. Как называется группа людей, объединенных общим интересом для участия в экскурсии?
А) Коллектив
Б) Аудитория
В) Экскурсионная группа
Г) Делегация
Правильный ответ: В

3. Какой документ является основным для проведения экскурсии и составляется руководителем группы?
А) Договор о реализации тура
Б) Технологическая карта экскурсии
В) Смета расходов
Г) Приказ о назначении экскурсовода
Правильный ответ: Б

4. Как называется устное публичное выступление экскурсовода, сопровождающее показ объектов?
А) Лекция
Б) Доклад
В) Рассказ
Г) Инструктаж
Правильный ответ: В

5. Какой метод является ведущим в экскурсионной деятельности?
А) Метод слухового восприятия
Б) Метод показа
В) Метод дискуссии
Г) Метод анкетирования
Правильный ответ: Б

6. Что подразумевается под «портфелем экскурсовода»?
А) Набор личных документов гида
Б) Подборка наглядных пособий и фотографий к теме
В) Финансовый отчет по группе
Г) Список отелей для размещения
Правильный ответ: Б

7. Как называется часть экскурсии, в которой происходит знакомство группы с темой и правилами поведения?
А) Заключение
Б) Основная часть
В) Вступление
Г) Кульминация
Правильный ответ: В

8. Какое требование предъявляется к отбору объектов для показа в экскурсии?
А) Доступность и сохранность
Б) Высокая стоимость
В) Новизна постройки
Г) Наличие сувенирной лавки
Правильный ответ: А

9. Какой вид экскурсии предполагает перемещение группы в автобусе с остановками у объектов?
А) Пешеходная
Б) Транспортная
В) Виртуальная
Г) Комбинированная
Правильный ответ: Б

10. Что обязан сделать экскурсовод перед началом движения автобуса?
А) Раздать бланки оценок
Б) Провести инструктаж по правилам безопасности
В) Включить музыкальное сопровождение
Г) Собрать оплату за услуги
Правильный ответ: Б

11. Как называется план-схема маршрута с указанием времени остановок и переходов?
А) Карта местности
Б) Хронометраж экскурсии
В) Бухгалтерский отчет
Г) Рекламный проспект
Правильный ответ: Б

12. Какой прием помогает экскурсоводу восстановить облик утраченного здания в воображении туристов?
А) Прием реконструкции
Б) Прием сравнения
В) Прием отвлечения

Г) Прием паузы
Правильный ответ: А

13. Какой раздел технологической карты содержит информацию о продолжительности экскурсии?
А) Список литературы
Б) Временные параметры маршрута
В) Смета затрат
Г) Порядок бронирования
Правильный ответ: Б

14. В чем заключается основная задача заключительной части экскурсии?
А) Обсуждение покупок сувениров
Б) Заполнение документов на возврат НДС
В) Подведение итогов и обобщение материала
Г) Объявление скидок на следующие туры
Правильный ответ: В

15. Как называется форма контроля качества, при которой экскурсовода слушает другой специалист для оценки?
А) Взаимопроверка
Б) Служебная записка
В) Устный опрос группы
Г) Методический разбор
Правильный ответ: Г

6.3.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

1. «Проблемный гость»

Смоделируйте конфликтную ситуацию: гость отеля требует срочную индивидуальную экскурсию вне графика, но все гиды заняты, а транспорт недоступен. Разработайте алгоритм действий службы приёма и продаж для сохранения лояльности гостя и выхода из кризиса без потери прибыли. Результат — регламент из пяти шагов.

2. «Экскурсия за 30 минут»

Разработайте программу мини-экскурсии по территории отеля для делового туриста, у которого есть только перерыв между встречами. Цель — познакомить с архитектурой, историей усадьбы и местными традициями за 30 минут без выезда за ворота. Сдаётся готовый текст сопровождения с привязкой к точкам маршрута.

3. «Замена аннулированного тура»

Поставщик отменил автобусную обзорную экскурсию за час до выезда из-за поломки. У вас 25 гостей на ресепшене. Предложите три альтернативы с пересчётом стоимости, времени и логистики (пешком, такси, общественный транспорт). Оформите предложение как памятку для администратора.

4. «Информационный киоск»

Спроектируйте стенд или цифровую панель в холле отеля, которая заменяет гида для самостоятельных гостей. Разработайте структуру контента: 5 обязательных разделов (безопасность, карта района, расписание событий, аудиогид, навигация). Главное требование — гость должен составить свой маршрут за 2 минуты.

5. «Расчёт рентабельности»

Вам поручено запустить новую экскурсию на электромобилях по набережной. Рассчитайте минимальное число участников для безубыточности, учитывая аренду машин, плату гиду и стоимость билетов в музеи. На основе расчётов примите решение: запускать проект или заменить его пешим форматом с той же смысловой нагрузкой.

6.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения

6.4.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

6.4.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная	+	Письменная		Компьютерное тестирование		Иная	

6.4.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

ЗАЧЕТ

Допуск: Студент допускается к зачету при выполнении всех требований рабочей программы (посещаемость, текущие работы).

Явка: Студент является в назначенное время.

Выбор задания: Студент устно отвечает на вопросы билета или по перечню, установленному преподавателем.

Подготовка: Предоставляется время на обдумывание (15–30 мин), разрешаются черновики.

Ответ: Студент устно излагает материал, преподаватель задает дополнительные вопросы для проверки глубины понимания.

Оценка: Выставляется «зачтено» (при полном, грамотном ответе) или «не зачтено» (при грубых ошибках, отказе отвечать).

Фиксация: Результат вносится в ведомость в день проведения зачета.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
7.1.1 Основная учебная литература				
Тельманова, А. С.	Организация информационных потоков на предприятиях туризма	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2018	https://www.iprbookshop.ru/93512.html
Абрамова, П. В.	Методика сохранения и актуализации объектов культурного наследия	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2020	https://www.iprbookshop.ru/108565.html
Шмыткова, А. В.	Организация круизов	Ростов-на-Дону, Таганрог: Издательство Южного федерального университета	2019	https://www.iprbookshop.ru/95803.html
Гусак, А. С., Шепилова, В. Г.	Связь с общественностью в туризме	Донецк: Донецкая академия управления и государственной службы	2018	https://www.iprbookshop.ru/123503.html
Глушкова, П. В., Родионова, Д. Д., Кимеева, Т. И., Насонов, А. А.	Основные направления музейной деятельности	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2019	https://www.iprbookshop.ru/95564.html
Астахова, Ю. Г., Большунова, Т. В.	Гостиничное дело	Липецк: Липецкий государственный технический университет, ЭБС АСВ	2022	https://www.iprbookshop.ru/120895.html
Сосфенова, И. А.	Туризм и отдых во Франции	Москва: Российский университет транспорта (МИИТ)	2021	https://www.iprbookshop.ru/122143.html
Джон, Р., Егорова, В. Н.	Введение в гостеприимство	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	https://www.iprbookshop.ru/81747.html
Пронина, С. А.	История туризма	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2016	http://www.iprbookshop.ru/66348.html
Крепс, Т. В.	Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2019	https://www.iprbookshop.ru/81859.html

Захарова, И. Ю.	Экономика туризма	Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа	2018	https://www.iprbookshop.ru/75097.html
Барчуков, И. С.	Санаторно-курортное дело	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	https://www.iprbookshop.ru/71055.html
Мухамедиева, С. А.	Экономика туризма	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2014	https://www.iprbookshop.ru/55278.html
7.1.2 Дополнительная учебная литература				
Пяткова, С. Г.	Организация туристской деятельности	Сургут: Сургутский государственный педагогический университет	2015	https://www.iprbookshop.ru/87025.html
Воскресенский, В. Ю.	Международный туризм	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	https://www.iprbookshop.ru/71022.html
Глушкова, П. В., Кимеев, В. М.	Музеи под открытым небом	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2015	http://www.iprbookshop.ru/55797.html
Пронина, С. А.	История туризма	Кемерово: Кемеровский государственный институт культуры	2016	https://www.iprbookshop.ru/66348.html

7.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

Официальный интернет-портал правовой информации — http://pravo.gov.ru
Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» — http://www.consultant.ru
Информационно-правовой портал «Гарант.ру» — http://www.garant.ru
Профессиональная справочная система «Кодекс» / «Техэксперт» — https://kodeks.ru
Федеральное агентство по туризму (раздел Министерства экономического развития) — https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm
Федеральная служба государственной статистики (раздел «Туризм») — https://rosstat.gov.ru/statistics/turizm
Национальные проекты России (проект «Туризм и индустрия гостеприимства») — https://национальныепроекты.рф/projects/turizm
Реестр профессиональных стандартов (Министерство труда) — https://mintrud.gov.ru/opendata/7710914971-reestr_profstandartov
Федеральный информационный фонд стандартов (Российский институт стандартизации) — https://www.gostinfo.ru
Ассоциация туроператоров России — https://www.atorus.ru
Ассоциация гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров — https://agipe.ru
Российская гостиничная ассоциация — https://rha.ru
Общероссийский союз индустрии гостеприимства — https://ocig.ru
Ассоциация «Безопасность туризма» — https://www.tourismsafety.ru
Электронная библиотечная система «Znanium.com» — https://znanium.com/
Электронная библиотечная система «BOOK.RU» — https://book.ru/
Образовательная платформа «Юрайт» — https://urait.ru/
Национальный туристический портал — https://russia.travel
Цифровая экосистема в туризме — https://russpass.ru
Профессиональный портал о туризме «Profi.Travel» — https://profi.travel
Деловой портал об индустрии гостеприимства «Hospitality Guide» — https://hospitalityguide.ru
Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса «Frontdesk» — https://www.frontdesk.ru

7.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftWindows 8

MicrosoftOfficeProfessional 2013

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

Аудитория	Оснащение

Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска
Учебная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска