

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

УТВЕРЖДАЮ

Проректор



Е.С. Погребова

20 22 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

**«Инновации в современном экскурсионном деле: тренды и
перспективы»**

1. Аннотация программы

1.1. Цель программы

Цель реализации программы – приобретение новых компетенций, необходимых для проектирования инновационных экскурсионных продуктов и программ.

1.2. Планируемые результаты освоения программы

По результатам освоения Программы у слушателей должны получить дальнейшее развитие следующие компетенции:

- управление процессом внедрения технологических новаций в деятельность предприятий сферы туризма;

- способность обосновывать и проектировать экскурсионные маршруты и услуги, проектировать комплекс впечатлений экскурсантов;

- способность управлять внедрением технологических инноваций и современных информационных и коммуникативных технологий для обеспечения конкурентоспособности объектов сферы туристско-экскурсионной работы;

- осознание социально-экономической значимости профессии, обладание высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.

Слушатели, освоившие программу, должны:

знать: основные понятия, составляющие и разновидности инновационных техник и технологий экскурсионной работы, современных приемов рассказа и показа, работы с экскурсионной группой, новаций в процессах проектирования, продвижения и реализации экскурсионного продукта; основные положения концепции экономики впечатлений и ее составляющих, основные закономерности развития рынка экскурсионных услуг; методы маркетинговых исследований в туризме, основы инновационного стратегического планирования деятельности экскурсионного предприятия, методы стимулирования сбыта экскурсионного продукта с использованием цифровых технологий, особенности рекламы и PR как способов донести до потенциального потребителя информацию об экскурсионном продукте, основы теорий мотивации в оценке мотивов и потребностей потребителя, а также этапы и пути развития личного бренда как важного инструмента маркетинга в туристско-экскурсионной сфере;

уметь: осуществлять деятельность по выбору методов инновационной экскурсионной деятельности, разрабатывать новые и анализировать существующие туристско-экскурсионные продукты с точки зрения их инновационности и востребованности современного потребителя экскурсионных услуг, выбирать и разрабатывать необходимые маркетинговые стратегии продвижения инновационных экскурсионных услуг, анализировать и выбирать эффективные каналы сбыта экскурсионного продукта, осуществлять деятельность по взаимодействию с потребителями

экскурсионных услуг на основе современных цифровых технологий, анализировать их мотивы и потребности, и организовывать процесс продажи экскурсионного продукта в соответствии с их особенностями;

владеть: навыками управления процессами формирования и продвижения инновационного экскурсионного продукта, разработки и реализации современных приемов рассказа и показа экскурсионных объектов, а также навыками осуществления мониторинга потребительских предпочтений экскурсантов; умениями решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе инновационных принципов и подходов к разработке экскурсионного продукта с применением информационно-коммуникационных технологий в сфере туристско-экскурсионного маркетинга; навыками планирования собственной деятельности как конкурентоспособного автора уникальных экскурсионных проектов.

Содержание Программы охватывает круг вопросов, связанных с инновационными технологиями в туристско-экскурсионной деятельности, формированием креативной среды экскурсионного предприятия и креативного формата в работе экскурсовода, изучением типов инновационных форм экскурсионной работы, теории, методики и практики работы с экскурсионными объектами и экскурсантами, овладение навыками определения траектории инновационного развития, способов и методов мониторинга и оценки инновационных трендов в туристско-экскурсионной деятельности. В рамках Программы изучается круг вопросов, связанных с: организацией и управлением процессами формирования и реализации современных туристско-экскурсионных продуктов, отвечающих требованиям потребителей; принятием тактических и стратегических решений в разработке и реализации отдельных видов экскурсионных продуктов и услуг, соответствующих требованиям потребителей; организацией и управлением производственными процессами проектирования отдельных видов экскурсионных услуг; системным анализом рынка экскурсионных услуг, конкурентной среды, прогнозированием развития рынка экскурсионных услуг с целью мониторинга и формирования спроса потребителей на новые/инновационные (в т.ч. авторские) экскурсионные продукты.

Характеристика вида профессиональной деятельности, квалификации:

- а) Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по Программе повышения квалификации, включает:
- разработку и реализацию экскурсионного продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требованиям потребителей,
 - организацию экскурсионных программ;
- б) объектами профессиональной деятельности являются:
- потребители экскурсионных услуг, их потребности и запросы,
 - экскурсионные ресурсы – природные, исторические, социокультурные объекты, способные удовлетворить духовные потребности экскурсантов,

- информационные ресурсы и системы экскурсионной деятельности,
 - справочные материалы для создания экскурсии;
- в) Обучающийся, успешно завершивший обучение по программе, должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:
- постановка задач проектирования экскурсии при заданных критериях,
 - проектирование инновационных экскурсий в соответствии с требованиями потребителей;
 - проведение современных экскурсий,
 - организация участников экскурсии в соответствии с разработанным маршрутом,
 - обеспечение безопасности участников экскурсии;
 - исследование и мониторинг рынка экскурсионных услуг.

1.3. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение

К освоению программы допускаются лица, имеющие высшее образование.

1.4. Трудоемкость обучения

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

1.5. Форма обучения

Форма обучения по Программе – заочная с применением дистанционных технологий.

1.6. Форма итоговой аттестации – итоговое тестирование

2. Учебный план

Наименование разделов (модулей), дисциплин	Трудоёмкость, час.	Всего контактной работы с преподавателем	Контактная работа с преподавателем, ак. час.		Самостоятельная работа, ак. час.
			Лекции, ак. час.	Семинары, ак. час.	
1. Инновации в экономике впечатлений экскурсионной индустрии	14	2	2	0	12
2. Экскурсовод как источник инновационности экскурсионного продукта	14	2	2	0	12
3. Инновационные составляющие экскурсионного продукта	14	2	0	2	12
4. Технологии проектирования инновационных экскурсионных продуктов	16	4	4	0	12
5. Кейс-практикум инновационных экскурсионных продуктов	14	2	2	0	12
Итоговая аттестация					
Итого	72	12	10	2	60

3. Календарный учебный график

Время (период)	Наименование дисциплин	Лекции, ак. час.	Семинары, ак. час.	СРО, ак. час.
1-5 день обучения	1. Инновации в экономике впечатлений экскурсионной индустрии	2	0	12
6-7 день обучения	2. Экскурсовод как источник инновационности экскурсионного продукта	2	0	12
7-8 день обучения	3. Инновационные составляющие экскурсионного продукта	0	2	12
8–13 день обучения	4. Технологии проектирования инновационных экскурсионных продуктов	4	0	12
14–21 день обучения	5. Кейс-практикум инновационных экскурсионных продуктов	2	0	12
	Всего	10	2	60
21 день обучения	Итоговая аттестация			

4. Рабочая программа

4.1. Тематический план

Дисциплина 1. Экскурсионное впечатление как инновационный продукт туристской отрасли

Вопросы, раскрывающие содержание дисциплины:

- Роль экскурсовода в создании экскурсионного впечатления
- Опыт использования инновационных технологий объектами экскурсионного показа для создания впечатления
- Событийный туризм как инструмент создания экскурсионного впечатления
- Экономика впечатлений экскурсионной услуги
- Личностные инновации в экскурсионных услугах
- Модель экономики впечатлений культурно-познавательного туризма
- Эмоционализация экскурсионного пространства
- Эмоциональный интеллект в работе экскурсовода
- Эмоции в экскурсионной деятельности и экскурсионном пространстве

Дисциплина 2. Инновационная составляющая мастерства экскурсовода

Вопросы, раскрывающие содержание дисциплины:

- Личность экскурсовода и феномен его мастерства: составляющие профессии
- Роль личности в профессии экскурсовода
- Экскурсовод как инновационная личность
- Феномен мастерства экскурсовода, его составляющие и инновационные приемы
- Технологии создания экскурсионного дискурса (культурологические, психологические, лингвистические и маркетинговые аспекты).
- Мастерство экскурсовода: инновационные приемы работы экскурсовода
- Экскурсия как коммуникативное пространство: рассказ, показ и обратная связь
- Методические приемы проведения экскурсии
- Коммуникативные инновации как средство «индивидуализации» экскурсии
- Личность экскурсовода и ее влияние на выбор инновационных методических средств проведения экскурсии
- Культура профессионального общения экскурсовода: суть, структура, современные особенности, критерии, показатели, уровни.

- Контакт экскурсовода с экскурсантами как показатель сформированной культуры профессионального общения
- Новые личностные свойства экскурсовода как ответ на изменившиеся общественные запросы.

Дисциплина 3. Инновационные составляющие экскурсионного продукта

Вопросы, раскрывающие содержание дисциплины:

- Инновации экскурсионного продукта, технологий разработки и проведения экскурсий
- «Новые экскурсии»: креатив в сочетании с технологиями
- Понятие и разновидности инновационного экскурсионного продукта.
- Квест-экскурсия как инновационный вид экскурсионного продукта: особенности организации и проведения
- Новый «портфель экскурсовода»: информационно-коммуникативная функция в современной экскурсионной дидактике
- Проектирование видео- и аудиосопровождения экскурсионных услуг как область практической деятельности
- Городские мобильные гиды: тенденции и инновации. Опыт разработки иммерсивных аудиоэкскурсий на smart-платформе Qwixi
- Онлайн-экскурсии в социальных сетях как актуальный способ популяризации культурного наследия
- Кейсы инновационных экскурсионных продуктов
- Сторителлинг дестинаций как новая технология экскурсионной работы
- Городские легенды как составляющая экономики впечатлений и процесса формирования экскурсионного опыта
- Инновационные составляющие типов экскурсионной работы
- Инновации в работе музейного экскурсовода
- Инновации в работе городского экскурсовода
- Технические инновации в музейно-выставочной и экскурсионной деятельности, их восприятие потребителями
- Мультимедийные технологии и технические средства в туристской, музейно-выставочной и экскурсионной деятельности
- Технологии виртуальной, дополненной и смешанной реальности. Мультисенсорные технологии

Дисциплина 4. Инновационные подходы к проектированию экскурсионного продукта

Вопросы, раскрывающие содержание дисциплины:

- Практика образовательных экскурсий и её обоснование
- Теория коммуникации и музейная образовательная экскурсия: обучение в развлечении

- Образовательные экскурсии в рамках концепций музейного образования и музейного посредничества
- Технология проектирования и организации школьных учебных экскурсий
- Технологические особенности работы музеев со школьными группами
- Особенности современного этапа развития школьного образовательного туризма
- Инновационные модели работы с отдельными категориями экскурсантов
- Экологические экскурсионные маршруты для лиц с ограниченными возможностями здоровья
- Экологические экскурсии для людей старшего возраста
- Некоторые особенности проектирования экскурсий для иностранных гостей
- Экономика экскурсионного продукта
- Нормативно-правовые новации экскурсионной работы

Дисциплина 5. Региональные кейсы инновационных практик экскурсионной работы

Вопросы, раскрывающие содержание дисциплины:

- Инновации как фактор развития регионального потенциала экскурсионной деятельности
- Туристско-экскурсионная доступность объектов наследия
- Ведущие авторские экскурсионные проекты Москвы
- Инновационные экскурсионные продукты в Республике Татарстан
- Инновационный экскурсионный продукт белгородской области
- Туристско-экскурсионная работа на предприятиях народных художественных промыслов Подмосковья
- Кейс-практикум: разработка инновационных агроэкскурсий

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

Наименование разделов (модулей), дисциплин	Организационно-педагогические условия освоения раздела (модуля), дисциплины
1. Экскурсионное впечатление как инновационный продукт туристской отрасли	Учебный материал по дисциплине
2. Инновационная составляющая мастерства экскурсовода	Учебный материал по дисциплине
3. Инновационные составляющие экскурсионного продукта	Учебный материал по дисциплине
4. Инновационные подходы к проектированию экскурсионного продукта	Учебный материал по дисциплине
5. Региональные кейсы инновационных практик экскурсионной работы	Учебный материал по дисциплине

4.3. Материально-технические условия

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

4.4. Кадровые условия

Кадровые условия Программы формируются из числа профессорско-преподавательского штата ФГБОУ ВО «РГУТИС».

4.5. Оценочные материалы

Итоговая аттестация (зачет) по программе осуществляется в форме компьютерного тестирования, диагностирующего приобретение новых

компетенций, необходимых для профессиональной деятельности по направлению программы.

Тестовые вопросы составляются на базе дисциплин программы.

Критерии оценивания:

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

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ

В число методических материалов программы включены: рабочая тетрадь для слушателей, содержащая учебные материалы для самостоятельной работы, рабочая тетрадь, содержащая учебные материалы лекционных и семинарских занятий, список рекомендуемой литературы и перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Список рекомендуемой литературы:

1. Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика. Ч. 1 : монография / колл. авторов ; под ред. О. Е. Афанасьева. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 544 с.
2. Инновации в экскурсионной работе: концепции, технологии, практика. Ч. 2 : монография / колл. авторов ; под ред. О. Е. Афанасьева. — Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2020. — 516 с.
3. Инновации в сервисе : учебное пособие / В.Г. Черников. – М. : Русайнс, 2016.
4. Инновационная деятельность предприятия: Учебник / А.Ф. Наумов, А.А. Захарова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 256 с. ЭБС Znanium. URL:
5. Управление инновационными проектами: Учеб. пособ. / В.Л. Попов, Н.Д. Кремлев, В.С. Ковшов; Под ред. В.Л. Попова. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 336 с.
6. Стратегия инновационного развития Российской Федерации на период до 2020 года. – М.: Аналитический центр при Правительстве Российской Федерации, 2014. 34 с. Доп. информация: <http://ac.gov.ru/projects/public-projects/04840.html>.
7. Муртазаева Р. Н. Научные основы инновационных технологий : практикум / Р. Н. Муртазаева, А. А. Карпова. - Волгоград : ФГБОУ ВО Волгоградский ГАУ, 2019.
8. Малый инновационный бизнес в сфере туризма : монография / А.Т. Васюкова, С.Т. Ахмедханова, М.В. Васюков. – М. : Русайнс, 2017.
9. Информационные технологии в туризме: Учебное пособие / С.В. Синаторов, О.В. Пикулик, Н.В. Боченина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2012. - 336 с.
10. Стандарты качества проведения экскурсий: учеб. пособие / Л.В. Баум — М.: Вузовский учебник: ИНФРАМ, 2017
11. Экскурсионная деятельность : учебное пособие / Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. — Москва : КноРус, 2018.

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

- 1 Электронная библиотечная система Znanium.com
- 2 Электронная библиотечная система book.ru
- 3 Официальный сайт Ростуризма РФ <http://www.russiatourism.ru/>

Руководитель программы

О.Е. Афанасьев