

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

**Федеральный ресурсный центр подготовки кадров для индустрии
туризма и гостеприимства**

ПРИНЯТО:
Ученым Советом
ФГБОУ ВО «РГУТИС»
Протокол
от 12 мая 2025 г. № 18

УТВЕРЖДАЮ:
Директор Федерального ресурсного
центра подготовки кадров для индустрии
туризма и гостеприимства

_____ Картошкин С.А.
(подпись) (Ф.И.О.)
М.П.
« ____ » _____ 20__ г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ**

«Развитие коммуникативных навыков экскурсовода»

Программа повышения квалификации разработана совместно с
«Экскурсионное бюро «Уфимский экскурсовод»
ФГБУК «Государственный историко-культурный музей-заповедник
«Московский Кремль»

Московская область, 2025

Руководитель программы:

директор центра экскурсоведения
и гостеприимства ФГБОУ ВО
«Московский государственный
лингвистический университет»

подпись

Р. В. Трофимов

Согласовано:

заместитель директора Феде-
рального ресурсного центра
подготовки кадров для индустрии
туризма и гостеприимства

подпись

И. В. Насикан

начальник департамента методи-
ческого обеспечения учебного
процесса Федерального ресурс-
ного центра подготовки кадров
для индустрии туризма и госте-
приимства

подпись

Т. И. Оконникова

начальник департамента внут-
реннего мониторинга качества
образования Федерального ре-
сурсного центра подготовки
кадров для индустрии туризма
и гостеприимства

подпись

А. С. Кусков

1. Аннотация программы

1.1. Цель освоения программы: совершенствование и формирование новых компетенций в рамках имеющейся квалификации, необходимых для осуществления профессиональной деятельности экскурсовода, в том числе для развития коммуникативных навыков.

1.2. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение: к освоению образовательной программы допускаются лица, имеющие образование не ниже среднего профессионального.

1.3. Трудоемкость программы: 36 академических часов.

1.4. Форма обучения: очная с применением дистанционных образовательных технологий.

1.5. Планируемые результаты освоения программы: перечень осваиваемых компетенций составлен с учетом требований профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 г. № 913н) в соответствии с обобщенными трудовыми функциями С «Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг» (5 уровень квалификации) и D «Оказание экскурсионных услуг» (6 уровень квалификации), а также протокола заседания с работодателями от 17.04.2025 года № 2 в соответствии с запросами рынка труда отрасли (ДПК-1).

Таблица 1. Виды профессиональной деятельности и трудовые функции

Профессиональный стандарт / справочник квалификационных требований	Виды профессиональной деятельности	Обобщенная трудовая функция / функциональные обязанности (уровень квалификации)	Трудовая функция
Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»	Предоставление экскурсионных услуг	ОТФ С. Организационное обеспечение оказания экскурсионных услуг (уровень квалификации 5)	С/02.5 Разработка программ экскурсионного обслуживания
		ОТФ D. Оказание экскурсионных услуг (уровень квалификации 6)	D/01.6 Разработка экскурсий; D/03.6 Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа

**Таблица 2. Профессиональные компетенции в соответствии
с видами профессиональной деятельности**

Виды деятельности	Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения	Знания	Умения	Практический опыт
Предоставление экскурсионных услуг	ПК-1 Способен осуществлять разработку программ экскурсионного обслуживания с использованием коммуникативных навыков	знает законодательство РФ в сфере туризма и экскурсионных услуг; знает особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания, формы и методы проведения экскурсий	умеет разрабатывать программы экскурсионного обслуживания; умеет корректировать программы с учетом изменения условий реализации	владеет приемами определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания, отбора и изучения экскурсионных объектов
	ПК-2 Способен осуществлять разработку экскурсий и ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа с использованием коммуникативных навыков	знает приемы и методы составления текста экскурсии с применением инновационных подходов; знает методику разработки и проведения экскурсий с применением коммуникативных техник; знает основы этики делового общения, приемы выявления и предотвращения конфликтов, а также методы разрешения конфликтных ситуаций во время проведения экскурсии	умеет определять тему и составлять маршрут экскурсии в контексте туристского пространства; умеет составлять текст экскурсии с учетом разных коммуникативных техник; умеет использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; умеет выявлять, предотвращать и разрешать конфликты во время проведения экскурсии	владеет способами составления маршрута и текста экскурсии с применением коммуникативных техник; владеет навыками выявления, предотвращения и разрешения конфликтов во время проведения экскурсии

Виды деятельности	Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения	Знания	Умения	Практический опыт
	ДПК-1 Способен разрабатывать и применять современные инновационные приемы рассказа и показа экскурсионных объектов при проведении экскурсий в контексте туристского пространства	знает современные инновационные приемы рассказа и показа экскурсионных объектов; знает виды инновационных техник и технологий экскурсионной работы в различных типах туристских пространств	умеет выбирать методы и приемы инновационной экскурсионной деятельности; умеет применять инновационные техники и технологии экскурсионной работы в различных типах туристских пространств	владеет навыками применения инновационных приемов рассказа и показа экскурсионных объектов при проведении экскурсий в контексте туристского пространства

2. Учебный план

№ п/п	Перечень разделов (модулей)	Трудоемкость, час	Контактная работа, час.			СРС, час
			Лек ции	Практи- ческие занятия	в том числе в форме практиче- ской подго- товки	
1.	Новые роли экскурсовода (гида) в архитектуре внутреннего и въездного туризма	2	2	-	-	-
1.1.	Роль экскурсовода (гида) в повышении привлекательности туристских услуг	1	1	-	-	-
1.2.	Личность и коммуникационные навыки экскурсовода (гида) в современных реалиях российского туризма	1	1	-	-	-
2.	Элементы ораторского мастерства при проведении экскурсии	10	2	4	2	4
2.1.	Техники публичных выступлений и способы выстраивания логичной и последовательной структуры выступления	4	2	-	-	2
2.2.	Методы усиления рассказа при проведении экскурсии	6	-	4	2	2
3.	Сторителлинг в экскурсоведении	12	2	4	2	6
3.1.	Понятие сторителлинга и его значение для реализации экскурсионной программы	4	2	-	-	2
3.2.	Практические приемы сторителлинга и управление вниманием экскурсантов	8	-	4	2	4
4.	Навыки урегулирования конфликтов в работе экскурсовода	12	2	4	2	6
4.1.	Причины возникновения и виды возможных конфликтов в процессе проведения экскурсии	4	2	-	-	2
4.2.	Практические методики предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при проведении экскурсий	8	-	4	2	4
Итоговая аттестация		в форме зачета				
Итого		36	8	12	6	16

3. Календарный учебный график

УЗ ДОТ – учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий

СРС – самостоятельная работа слушателей

ИА – итоговая аттестация

Период обучения – 2 недели	
1 неделя	2 неделя
УЗ ДОТ, СРС	УЗ ДОТ, СРС, ИА

4. Рабочие программы

Раздел 1. Новые роли экскурсовода (гида) в архитектуре внутреннего и въездного туризма

Тема 1.1. Роль экскурсовода (гида) в повышении привлекательности туристских услуг (1 ч. – лекция).

Содержание темы: современные тенденции в организации экскурсий в сфере въездного и внутреннего туризма; российское законодательство в сфере въездного и внутреннего туризма, оказания экскурсионных услуг; место и роль экскурсовода (гида) в структуре экскурсионной поездки; экскурсовод как проводник мягкой силы при проведении экскурсии.

Тема 1.2. Личность и коммуникационные навыки экскурсовода (гида) в современных реалиях российского туризма (1 ч. – лекция).

Содержание темы: существующие стереотипы о современных экскурсоводах (гидах); разница в подходах проведения экскурсий экскурсоводами и гидами-переводчиками; роль личности экскурсовода (гида) в экскурсионном пространстве; коммуникативные навыки как дополнительный, но незаменимый инструмент в работе экскурсовода

Раздел 2. Элементы ораторского мастерства при проведении экскурсии

Тема 2.1. Техники публичных выступлений и способы выстраивания логичной и последовательной структуры выступления (2 ч. – лекция; 2 ч. – самостоятельная работа).

Содержание темы: роль голоса и речи в экскурсии; четкая дикция и грамотная артикуляция; подготовка к выступлению; внутренний настрой, тренировка дыхания и речи; как строить рассказ: логика, акценты, сюжеты; работа с эмоциями: радость, удивление, интрига и вовлечение слушателя в диалог.

Тема 2.2. Методы усиления рассказа при проведении экскурсии (4 ч. – практическое занятие, в том числе 2 ч. – в форме практической подготовки, 2 ч. – самостоятельная работа).

Содержание темы: работа с темпом, паузой и интонацией; как удерживать внимание слушателя; секреты «голоса-вожака»: команды, приглашения, обращения; контакт глазами и управление пространством; использование невербальных средств при проведении экскурсии; разбор практических кейсов.

Раздел 3. Сторителлинг в экскурсоведении

Тема 3.1. Понятие сторителлинга и его значение для реализации экскурсионной программы (2 ч. – лекция; 2 ч. – самостоятельная работа).

Содержание темы: что такое сторителлинг; создание сюжетных линий; использование легенд, мифов, «баек» и анекдотов при проведении экскурсии.

Тема 3.2. Практические приемы сторителлинга и управление вниманием экскурсантов (4 ч. – практическое занятие, в том числе 2 ч. – в форме практической подготовки, 4 ч. – самостоятельная работа).

Содержание темы: вовлечение через истории; использование различных техник сторителлинга при проведении экскурсии; эмоциональное вовлечение; адаптация к аудитории; иммерсивные инструменты; интерактивность и вовлечение экскурсанта в экскурсионный процесс.

Раздел 4. Навыки урегулирования конфликтов в работе экскурсовода

Тема 4.1. Причины возникновения и виды возможных конфликтов в процессе проведения экскурсии (2 ч. – лекция; 2 ч. – самостоятельная работа).

Содержание темы: определение понятиям «конфликт» и «конфликтология»; конструктивная и деструктивная функция конфликта; типология конфликтов в экскурсионной группе.

Тема 4.2. Практические методики предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при проведении экскурсий (4 ч. – практическое занятие, в том числе 2 ч. – в форме практической подготовки, 4 ч. – самостоятельная работа)

Содержание темы: стратегии предотвращения конфликтов. Коммуникативные и медиативные техники. Эмоциональная саморегуляция и управление стрессом. Разбор рабочих кейсов.

Практическая подготовка проводится в образовательной организации работодателями с целью освоения и совершенствования профессиональных компетенций, связанных с видом профессиональной деятельности.

Практико-ориентированные задания для самостоятельной работы приведены в учебной тетради для самостоятельной работы слушателя.

5. Формы аттестации и оценочные материалы

Форма итоговой аттестации – зачет, включающий в себя выполнение и сдачу слушателем образовательной программы в письменной форме в виде заданий по разделам курса. Зачет охватывает все компетенции, сформированные в результате освоения программы:

ПК-1 Способен осуществлять разработку программ экскурсионного обслуживания с использованием коммуникативных навыков;

ПК- 2 Способен осуществлять разработку экскурсий и ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа с использованием коммуникативных навыков;

ДПК-1 Способен разрабатывать и применять современные инновационные приёмы рассказа и показа экскурсионных объектов с использованием коммуникативных навыков при проведении экскурсий в контексте туристского пространства.

Практико-ориентированные задания подготовки к итоговой аттестации приведены в учебной тетради для самостоятельной работы слушателя.

Структура и содержание задания:

1. Разработайте небольшой фрагмент экскурсии с описанием выбранной локации, целевой аудитории и рекомендуемых коммуникативных приемов, изученных в рамках программы повышения квалификации.

2. Обоснуйте целесообразность использования указанных коммуникативных приемов в рамках предложенного фрагмента экскурсии.

3. Опишите возможную конфликтную ситуацию в рамках данного фрагмента экскурсии с учетом ее целевой аудитории.

4. Опишите способ(ы) разрешения и/или предотвращения данного конфликта.

Требования к выполнению и критерии оценки задания:

<i>Вопрос</i>	<i>Ожидаемый результат</i>
1. Разработайте небольшой фрагмент экскурсии с описанием выбранной локации, указанием целевой аудитории и рекомендуемых коммуникативных приемов, изученных в рамках программы повышения квалификации	Разработан небольшой фрагмент экскурсии, описана выбранная локация, указана целевая аудитория, указаны коммуникативные приемы, изученные в рамках программы повышения квалификации, рекомендуемые к использованию в рамках данного фрагмента экскурсии (не менее трех)
2. Обоснуйте целесообразность использования указанных коммуникативных приемов в рамках предложенного фрагмента экскурсии	Обоснована целесообразность использования указанных коммуникативных приемов в рамках предложенного фрагмента экскурсии (не менее одного аргумента по каждому из приемов)
3. Опишите возможную конфликтную ситуацию в рамках данного фрагмента экскурсии с учетом ее целевой аудитории	Дано описание возможной конфликтной ситуации в рамках данного фрагмента экскурсии с учетом ее целевой аудитории (указаны стороны конфликта, ее причина, особенности поведения сторон)
4. Опишите способ(ы) разрешения и/или предотвращения данного конфликта	Предложен способ(ы) разрешения и/или предотвращения конфликта (не менее одного)

Зачет считается сданным (получена оценка «зачтено»), если слушатель полностью ответил не менее чем на три вопроса задания.

Требования к оформлению и предоставлению задания:

Задание выполняется в печатном виде в редакторе Microsoft Word, шрифт Times New Roman, 14 кегль, интервал 1,0.

Объем работы: 1 стр. формата А4.

В начале работы указываются Ф. И. О., телефон, e-mail, сфера деятельности и должность слушателя.

Содержание выполненного задания оформляется в виде таблицы:

<i>Вопрос</i>	<i>Ответ</i>
1. Разработайте небольшой фрагмент экскурсии с описанием выбранной локации, указанием целевой аудитории и рекомендуемых коммуникативных приемов, изученных в рамках	

программы повышения квалификации	
2. Обоснуйте целесообразность использования указанных коммуникативных приемов в рамках предложенного фрагмента экскурсии	
3. Опишите возможную конфликтную ситуацию в рамках данного фрагмента экскурсии с учетом ее целевой аудитории	
4. Опишите способ(ы) разрешения и/или предотвращения данного конфликта	

Выполненное задание подписывается слушателем и загружается в личный кабинет слушателя в виде качественной сканированной копии в формате PDF или качественного изображения (JPEG) .jpe .jpeg .jpg.

Оценка за выполненное задание выставляется руководителем программы и публикуется в личном кабинете слушателя.

6. Организационно-педагогические условия реализации

6.1. Материально-технические условия

Вид учебного занятия	Материально-технические условия
Учебные занятия с применением дистанционных образовательных технологий	Доступ педагогических работников и слушателей к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиокolonками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, веб-камерой, микрофоном, офисным программным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf. Дополнительно для организаторов необходимы студия для видеозаписи занятий и проведения онлайн-занятий, программное обеспечение для создания онлайн-конференций, записи видео и потокового вещания, видеоредактор.
Самостоятельная работа слушателей	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиокolonками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, офисным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf.
Итоговая аттестация	Доступ к цифровой платформе обучения РГУТИС, ЭВМ с операционной системой, монитором или интегрированным экраном, аудиокolonками и (или) наушниками, доступом в сеть Интернет, браузером, мультимедийным программным обеспечением, офисным пакетом, программами для работы с документами с расширением .pdf.

6.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

В число учебно-методических материалов программы включена учебная тетрадь, содержащая учебные материалы для самостоятельной работы слушателей, список рекомендуемой литературы и перечень информационных

источников (является неотъемлемой частью программы повышения квалификации).

Список рекомендуемой литературы:

1. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462
2. Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей». – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305
3. Постановление Правительства РФ от 31.05.2022 г. № 992 «Об утверждении Правил оказания услуг экскурсовода (гида) и гида-переводчика». – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_418186
4. Государственная программа РФ «Развитие туризма» (утверждена постановлением Правительства РФ от 24.12.2021 г. № 2439. – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_405703
5. Национальный проект «Туризм и гостеприимство» (введен Приказом Министерства финансов РФ от 11.06.2021 г. № 78н. – Режим доступа: https://www.economy.gov.ru/material/directions/turizm/np_turizm_i_gostepriimstvo/
6. Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года (утверждена Правительством РФ от 20.09.2019 г. № 2129-р: <https://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/72661648>
7. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24.12.2021 г. № 913н). – Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_408365
8. ГОСТ Р 53522-2022 «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения». Режим доступа: <https://internet-law.ru/gosts/gost/79641>
9. ГОСТ Р 54604-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»: <https://internet-law.ru/gosts/gost/79643>
10. ГОСТ Р 57807-2017 «Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам)». – Режим доступа: <https://internet-law.ru/gosts/gost/65636>
11. ГОСТ Р 50690-2017 «Туристские услуги. Общие требования». – Режим доступа: <https://internet-law.ru/gosts/gost/65591>
12. ГОСТ Р ЕН 15565-2012 «Туристские услуги. Требования к обеспечению профессиональной подготовки туристских гидов и программам повышения квалификации». Режим доступа: <https://internet-law.ru/gosts/gost/54246>
13. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». – Режим доступа: <https://internet-law.ru/gosts/gost/50319>
14. Балюк Н. А. Экскурсоведение: учебник / Н. А. Балюк. – М.: Юрайт, 2025. – 202 с.
15. Корягина Н. А. Эффективные коммуникации. Социальная компетентность личности: учебник / Н. А. Корягина. – М.: Юрайт, 2025. – 344 с.
16. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум / под ред. Т. В. Рассохиной. – М.: Юрайт, 2025. – 262 с.

17. Предоставление экскурсионных услуг: учебник и практикум / под ред. Т. В. Рассохиной. – М.: Юрайт, 2025. – 262 с.

18. Психология организации туристской деятельности: монография / под ред. Н. П. Манько. – М.: Русайнс, 2020. – 311 с.

19. Скобельцына А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – М.: Юрайт, 2025. – 251 с.

Информационные материалы:

1. Интернет-версия справочно-правовой системы «Гарант» (информационно-правовой портал «Гарант.ру»). – Режим доступа: <http://www.garant.ru>

2. Министерство экономического развития Российской Федерации. – Режим доступа: <https://www.economy.gov.ru>

3. Научная электронная библиотека e-library (РИНЦ). – Режим доступа: <http://www.e-library.ru>

4. Общественная организация «Российский союз туриндустрии (РСТ)». – Режим доступа: <https://rostourunion.ru>

5. Портал «Росстандарт. Стандарты и регламенты». – Режим доступа: <https://www.rst.gov.ru/portal/gost//home/standarts>

6. Справочно-правовая система «КонсультантПлюс». – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

7. Tourdom.ru: новости, форум, тренинги, вебинары, работа в туризме. – Режим доступа: <https://www.tourdom.ru>

6.3. Кадровые условия

Реализация программы обеспечивается ведущими преподавателями и научными работниками университета, других образовательных организаций, а также ведущими специалистами – представителями работодателей или их объединений в соответствующей области профессиональной деятельности, имеющими высшее образование.

Сведения о кадровом составе

Ф.И.О. преподавателя	Образование, вуз, год окончания, специальность/направление подготовки, квалификация	Место работы, должность Основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
					Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
Трофимов Роман Владиславович	Высшее образование, Московский педагогический государственный университет, 2000 г., специальность «Лингвистика и межкультурная коммуникация», квалификация «Лингвист. Преподаватель»	ФГБОУ ВО «Московский государственный лингвистический университет», директор центра экскурсоведения и гостеприимства, гид-переводчик, экскурсовод	-	28	6	1	Тема 1.1. Роль экскурсовода (гида) в повышении привлекательности туристских услуг; тема 1.2. Личность и коммуникационные навыки экскурсовода (гида) в современных реалиях российского туризма; тема 2.1. Техники публичных выступлений и способы выстраивания логичной и последовательной структуры выступления; тема 3.1. Понятие сторителлинга и его значение для реализации экскурсионной программы; тема 4.1. Причины возникновения и виды возможных конфликтов в процессе проведения экскурсии; тема 4.2. Практические ме-

Ф.И.О. преподавателя	Образование, вуз, год окончания, специальность/направление подготовки, квалификация	Место работы, должность Основное/дополнительное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности	Стаж научно-педагогической работы		Наименование преподаваемой темы
					Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
							тодики предупреждения и разрешения конфликтных ситуаций при проведении экскурсий
Хайретдинова Ольга Айбулатовна	Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2013 г., специальность «Социально-культурный сервис и туризм», квалификация «Специалист по социально-культурному сервису и туризму»; Уфимский государственный нефтяной технический университет, 2017 г., направление подготовки «Гостиничное дело», квалификация «Магистр»	ИП «Хайретдинова Ольга Айбулатовна», гид-переводчик, экскурсовод; ООО «Рекреация-сервис», генеральный директор	-	14	12	12	Тема 2.2. Методы усиления рассказа при проведении экскурсии; тема 3.2. Практические приемы сторителлинга и управление вниманием экскурсантов