Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
Среднерусский институт управления - филиал

Щеголев Александр Владимирович

Подписан: Щеголев Александр Владимирович
DN: C=RU, S=Орловская область, T=исполняющий обязанности директора, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ "" РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ"""", СНИЛС=13950729986, ИНН=575208091607, E=it@orel.ranepa.ru, G=Александр Владимирович, SN=Щеголев, CN=Щеголев Александр Владимирович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

УТВЕРЖДЕНА
Ученым советом
Среднерусского института управления – филиала РАНХиГС
Протокол от «02» июня 2025 г. № 3

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации

Работник организации в сфере промышленного туризма: экскурсовод (гид)

Орел, 2025

Разработчик:

старший преподаватель кафедры
«Социология и социальные технологии» Ю.Ю. Путилина

Руководитель программы:

доктор социологических наук, профессор,
профессор кафедры
«Социология и социальные технологии» А.А. Алексеёнок

Руководитель структурного подразделения:

и. о. заведующего кафедрой:
«Социология и социальные технологии»
доктор социологических наук, профессор А.А. Алексеёнок

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании ученого совета Среднерусского института управления – филиала РАНХиГС «02» июня 2025 г., протокол № 3.

Содержание

1. Общая характеристика программы 4
1.1. Цель реализации программы 4
1.2. Нормативная правовая база 4
1.3. Планируемые результаты обучения 5
1.4. Категории слушателей 10
1.5. Формы обучения и сроки освоения 10
1.6. Период обучения и режим занятий 10
1.7. Документ о квалификации 10
2. Содержание программы 10
2.1. Календарный учебный график 10
2.2. Учебный план 12
2.3. Содержание программы по модулям 14
3. Организационно-педагогические условия реализации программы 15
3.1. Кадровое обеспечение 15
3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы 16
3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы 18
4. Оценка качества освоения программы 24
5. Приложения 33

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Работник организации в сфере промышленного туризма: экскурсовод (гид)» разработана в целях получения и совершенствования компетенций, знаний, умений и навыков необходимых для оказания услуг по проведению промышленных экскурсий в соответствии с требованиями туристского рынка и с учётом региональных особенностей.

Обучение по настоящей образовательной программе позволит слушателям получить основные теоретические знания и практические навыки оказания конкурентоспособных услуг по проведению промышленных экскурсий, отвечающих запросам рынка и особенностям региона.

Целью программы является формирование у слушателей профессиональных компетенций необходимых для профессионального проведения промышленных экскурсий, соответствующих современным требованиям туристического рынка и специфике промышленного предприятия.

1.2. Нормативная правовая база

Перечень документов, на основе которых разработана дополнительная профессиональная программа:

– Федеральный закон от 29.12.2012 № 279-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

– Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 29.12.2022) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2023);

– Постановление Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. № 2439 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» (с учетом изменений от 23 декабря 2024 г.)

– Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– Приказ Минтруда России от 24.12.2021 N 913н "Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)" (Зарегистрировано в Минюсте России 01.02.2022 N 67083);

– Методические рекомендации-разъяснения по разработке дополнительных профессиональных программ на основе профессиональных стандартов (Письмо Минобрнауки России от 22.04.2015 № ВК-1032/06), и др.;

– Приказ Министерства образования науки Российской Федерации от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– ГОСТ Р 56643-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.12.2022 N 1706-ст);

– Перечень востребованных на рынке труда профессий, должностей, специальностей для организации в 2025 году профессионального обучения и дополнительного профессионального образования отдельных категорий граждан в рамках федерального проекта «Активные меры содействия занятости» национального проекта «Кадры» (утвержден на заседании Межведомственной рабочей группы по вопросу восстановления рынка труда (пункт 2 раздела II протокола от 13 февраля 2025 г. № 4пр));

– Федеральный государственный стандарт ВО 43.03.01 Сервис (приказ Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. № 514, в ред. приказов Минобрнауки России от 26.11.2020 № 1456, от 08.02.2021 № 83, от 19.07.2022 № 662, от 27.02.2023 № 208);

– Приказ РАНХиГС «Об утверждении Порядка разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ – программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации» №02-835 от 13 августа 2021 г.;

– Приказ РАНХиГС от 19.04.2019 г. № 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию».

1.3. Планируемые результаты обучения

В соответствии с профессиональным стандартом 04.005 «Экскурсовод (гид)»:

ПСК 1 Д/01.6 Разработка экскурсий

ПСК 3 Д/03.6 Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа

Программа направлена на освоение (совершенствование) следующих компетенций:

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.

ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

УК-4. Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках.

УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

Отнесение к видам экономической деятельности:

79.90	Услуги по бронированию прочие и сопутствующая деятельность

(код ОКВЭД) (наименование вида экономической деятельности)

Таблица 1

Связь дополнительной профессиональной программы с профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)»

Наименование программы	Наименование выбранного профессионального стандарта, ОТФ и (или) ТФ	Уровень квалификации ОТФ и (или) ТФ
Работник организаций в сфере промышленного туризма: экскурсовод (гид)	Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. N 913н «Об утверждении профессионального стандарта "экскурсовод (гид)"»	
	ОТФ: (D) Оказание экскурсионных услуг	6

Таблица 2

Виды деятельности и компетенции выпускника дополнительной профессиональной программы (профстандарт «Экскурсовод (гид)»)

Вид деятельности (Обобщенные трудовые функции)	Компетенции (Трудовые функции)
ОТФ: (D) Оказание экскурсионных услуг	D/01.6 Разработка экскурсий D/02.6 Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии D/03.6 Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа

Слушатель, освоивший дополнительную профессиональную программу повышения квалификации для выполнения профессиональных видов деятельности в рамках имеющейся квалификации, должен обладать дополнительными профессиональными компетенциями, приобрести следующие знания, умения и практический опыт (владение).

Таблица 3

Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	**Общепрофессиональные/профессиональные компетенции[3] ОПК, ПК или трудовые функции (ПСК и СК)[4]** ***(формируются и (или) совершенствуются)***	**Знания**	**Умения**	**Практический опыт**
ВД 1 Деятельность по разработке экскурсий	ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.	Знает основы туристской индустрии; Знает туристские ресурсы промышленного объекта и региона.	Демонстрирует умения и навыки исследования рынка, организации продажи и продвижение сервисных продуктов.	Способен самостоятельно отобрать объекты для показа во время экскурсии.
	ПСК 1 Д/01.6 Разработка экскурсий	Знает туристские ресурсы промышленного объекта и региона.	Демонстрирует умения и навыки составления методических разработок экскурсий; использования технических средств и технологий при разработке экскурсий.	Способен составить маршрут и текст экскурсии. Способен отобрать информационные материалы для проведения экскурсии.
ВД 3 Деятельность по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знает туристские ресурсы Российской Федерации.	Демонстрирует умения и навыки установления контакта с туристами (экскурсантами) и удержание их внимания. Демонстрирует умения и навыки применения методических приемов и методов, соответствующих программе экскурсионного обслуживания.	Способен организовать информирование туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями.

	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знает правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации.	Демонстрирует умения и навыки организации взаимодействия с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций.	Способен проинструктировать туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии.
	ПСК 3 Д/03.6 Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа	Знает этику межличностного и делового общения.	Демонстрирует умения и навыки применения техники публичных выступлений. Демонстрирует умения и навыки корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных	Способен рассказать об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций.

			обстоятельств.	
УК-4. Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках. УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.				

Компетенции разработаны в соответствии с требованиями профессионального стандарта «Экскурсовод (гид), утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 №913н; Федеральный государственный стандарт ВО 43.03.01 Сервис (Приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 N 514 (ред. от 27.02.2023).

1.4. Категории слушателей

Лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование

Обучение по данной программе основывается на принципе профессионализма заказчика и направлено на решение задач повышения эффективности оказания услуг по проведению промышленных экскурсий в соответствии с требованиями туристского рынка и с учётом особенностей промышленных предприятий и региона.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Срок обучения: 72 часа (из них 58 часов - контактная работа, 24 часа – лекции, 34 часа – практические занятия, 12 часов – самостоятельная работа, 2 часа – итоговая аттестация). Форма обучения: очная. При реализации программы применяется форма организации образовательной деятельности, основанная на использовании различных образовательных технологий (информационно-коммуникационные, игровые, обучение в сотрудничестве).

1.6. Период обучения и режим занятий

Продолжительность обучения: 20 учебных дней. Виды занятий слушателей: лекции, практические занятия, самостоятельная работа, итоговая аттестация. Для всех видов занятий устанавливается академический час продолжительностью 45 минут. Контактная работа проводится 2-4 дня в неделю, не более 4-х часов в день. Конкретное распределение контактной работы устанавливается расписанием занятий.

1.7. Документ о квалификации

Удостоверение о повышении квалификации федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации».

2. Содержание программы
2.1. Календарный учебный график

Календарный учебный график отражает реализацию учебного плана во времени, периоды проведения лекций, практических занятий, процедур промежуточной и итоговой аттестаций.

Таблица 4

Календарный учебный график

Период обучения 20 дней	
1-19 день	20 день
УЗ, ТКУ, СР	ИА

Примечание:
УЗ – учебные занятия (Л – лекции; ПР – практические занятия)
СР – самостоятельная работа
ТКУ – текущий контроль успеваемости
ИА – итоговая аттестация

2.2 Учебный план

Учебный план программы повышения квалификации определяет перечень, трудоемкость, последовательность и распределение учебных дисциплин, а также формы аттестации.

Оценка качества освоения слушателями программы повышения квалификации осуществляется в ходе промежуточной и итоговой аттестации.

Трудоемкость программы повышения квалификации составляет 72 часа.

Учебный план

очная форма обучения

№ п/п	Наименование модуля	Общая трудоемкость, час	Контактная работа, час.					Самостоятельная работа час	Контактная работа с применением дистанционных образовательных технологий, электронного обучения, час.					Самостоятельная работа час	Текущий контроль успеваемости	Промежуточная аттестация	Итоговая аттестация	Код компетенции
			Всего	В том числе					всего	В том числе								
				Лекции /в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной	Контактная самостоятельная работа час			Лекции /в интерактивной форме	Лабораторные занятия (практикум) /в интерактивной форме	Практические (семинарские) занятия / в интерактивной	Контактная самостоятельная работа час					
1	Тема 1. Сущность экскурсионного менеджмента, основы экскурсионного дела.	6	6	2		4									О			ПСК 1 Д/01.6 ОПК-3
2	Тема 2. Разработка проектной документации промышленной экскурсии	6	4	2		2		2							О, Т			ПСК 1 Д/01.6 ОПК-4
3	Тема 3 Маркетинг и продвижение промышленных экскурсий	14	12	4		8		2							О, Пр,Т			ПСК 1 Д/01.6 ОПК 4
4	Тема 4. Технология и методика проведения экскурсий	16	14	6		8		2							Пр, Т			ПСК 3 Д/03.6 ОПК-3 ОПК-7. УК 4.

																		УК 8.
5	Тема 5. Коммуникативная компетентность экскурсовода и актерское мастерство	18	14	6		8		4							Пр, Т			ПСК 3 Д/03.6 ОПК-3 УК ОС-4.
6	Тема 6. Основы безопасности и правила оказания первой медицинской помощи на экскурсионном маршруте	10	8	4		4		2							Пр,О, Т			ПСК 3 Д/03.6 ОПК-7 УК ОС-8
	Итого:	70	58	24		34		12										
	Итоговая аттестация	2													З		2	ПСК 1 Д/01.6 ПСК 3 Д/03.6 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-7 УК-4. УК-8.
	Всего:	**72**	**58**	**24**		**34**		**12**									**2**	

Примечание: О – опрос по контрольным вопросам, Пр – проверка практических заданий, Т – тестирование, З - зачет.

2.3. Содержание программы

Таблица 5

Номер темы и её наименование	Содержание темы
Тема 1. Сущность экскурсионного менеджмента, основы экскурсионного дела.	Экскурсионное дело: сущность, основные понятия, функции. Классификация экскурсий. Психолого-педагогические основы экскурсионного дела. Профессиональные требования к специалисту экскурсоводу. Личность экскурсовода Работа с категориально-понятийным аппаратом экскурсионного дела. Анализ профессиональных требований к личности экскурсовода.
Тема 2. Разработка проектной документации промышленной экскурсии	Проектирование промышленной экскурсии. Объекты показа промышленной экскурсии. Маршрут экскурсии. Как выбрать объекты показа промышленной экскурсии? Схема маршрута – технологический документ экскурсии. Портфель экскурсовода, или как сделать экскурсию понятной? Технологическая карта экскурсии. Ознакомление с особенностями законодательства и правоприменительной практики в сфере туризма.
Тема 3 Маркетинг и продвижение промышленных экскурсий	Развитие промышленного туризма в регионах. Промышленный туризм как инструмент реализации социально-экономического развития региона. Цели и задачи промышленного туризма. Формирование экосистемы промышленного туризма в регионе. Эффективная междисциплинарная команда региона по развитию промышленного туризма. Структура региональной стратегии развития промышленного туризма. Маркетинг туристических услуг. Основные принципы маркетинга туристской организации Воспринимаемая ценность и программы лояльности. Продвижение в цифровой среде. Обратная связь и работа с репутацией организации Ценообразование и упаковка экскурсионного продукта. Сотрудничество с отелями, туроператорами, образовательными учреждениями и т.д. Продвижения промышленных экскурсий
Тема 4. Технология и методика проведения экскурсий	Особенности экскурсионного метода познания в туризме. Развитие имиджа предприятия как открытого для туризма. Методы и методика показа и рассказа в экскурсиях. Технология и методика проведения экскурсий на промышленных предприятиях. Этапы подготовки экскурсий. Этапы проектирования экскурсии и проектные документы Повышение уровня информированности туристов о производственных процессах. План экскурсии с указанием точек показа, методов рассказа, имиджевой составляющей, интерактива для туристов.
Тема 5. Коммуникативная компетентность экскурсовода и актерское мастерство	Межличностное общение. Этика делового общения экскурсоводов. Конфликтные ситуации на экскурсионном маршруте. Прогнозирование конфликта. Предупреждение конфликта. Регулирование конфликта. Типовые ошибки при разрешении конфликтов у работников сферы туризма. Основы речевого и актерского мастерства. Отработка речевых техник.
Тема 6. Основы безопасности и правила оказания первой медицинской	Инструктаж по технике безопасности. Безопасный маршрут. Общие требования к технике безопасности на производстве для экскурсантов.

помощи на экскурсионном маршруте	

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1. Кадровое обеспечение

Для проведения занятий по программе привлекается специалист, прошедший дополнительное профессиональное образование в сфере технологий в индустрии туризма.

Таблица 6

Сведения о профессорско-преподавательском составе

Ф.И.О. преподавателя	Наименование образовательной организации, которую окончил, направление (специальность) и квалификации по диплому	Основное место работы, должность, ученая степень, ученое (почетное) звание, дополнительная квалификация	Стаж работы в области профессиональной деятельности или дополнительные квалификации	Стаж научно-педагогической работы		Наименование читаемого модуля
				Всего	В том числе по читаемому модулю	
Путилина Юлия Юрьевна	1. Профессиональная переподготовка по программе «Современные технологии в индустрии туризма» (ФГБОУ ВПО «Орловский государственный институт экономики и торговли), 500ч. 2015г. 2. Повышение квалификации по программе «Организация электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (ЭО и ДОТ) в системе дистанционного обучения (СДО) (РАНХиГС), 72ч, 2022 г. 3. Повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе «Технология организации преподавания основ российской государственности» (РАНХиГС),(72 часа) 2023 г. 4. Повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе «Организация добровольческой (волонтерской деятельности) и взаимодействие с социально ориентированными НКО» (РАНХиГС), (36 часа) 2023 г. 5. Повышение квалификации по программе «Личная эффективность: самоанализ и саморазвитие» (РАНХиГС), 18ч, 2023 г. 6. Повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе «Типология людей: психология и коммуникации» 7. Повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе «Комплексный ресурсный анализ в оценке и развитии управленческого потенциала: методология и технология» (РАНХиГС), 72ч, 2024 г.	Среднерусский институт управления – филиал РАНХиГС, старший преподаватель кафедры социологии и социальных технологий	16	6	10	1. Сущность экскурсионного менеджмента, основы экскурсионного дела. 2. Нормативно-правовые аспекты сферы туризма 3 Маркетинг и продвижение промышленных экскурсий 4. Технология и методика проведения экскурсий 5. Коммуникативная компетентность экскурсовода и актерское мастерство 6. Основы безопасности и правила оказания первой медицинской помощи на экскурсионном маршруте.

	8. Повышение квалификации по дополнительной профессиональной программе «Электронные технологии и облачные сервисы в работе ВУЗа» (РАНХиГС), 16ч, 2024 г.					

3.2. Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Таблица 7

Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Наименование аудиторий, специализированных кабинетов	Вид занятий	Оборудование, программное обеспечений
1	2	3
для организации аудиторного обучения		
Аудитория	Лекции, практические занятия	компьютер, мультимедийный проектор, экран, магнитно-маркерная доска
Компьютерный класс	Практическое занятие с использованием компьютерной техники	компьютеры, мультимедийный проектор, экран, магнитно-маркерная доска
для организации онлайн-трансляции занятий		
Аудитория/компьютерный класс	Лекции, практические занятия	- orel-ranepa.ru, - вебинарная площадка, обеспечивающая видео- и аудио-трансляцию, общение участников вебинара посредством чата, запись вебинара - видео-конференц связь, обеспечивающая двустороннюю связь слушателей и преподавателя, на платформе «Яндекс Телемост»

Таблица 8

Материально-техническая база

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	**Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы**	**Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа**
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 302028, Орловская область, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12.	Учебная мебель, доска, проектор	
Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации 302028, Орловская область, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12.	Учебная мебель, видеопроектор, экран, компьютер	

Компьютерный класс (аудитория для выполнения самостоятельной работы) / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и итоговой аттестации 302028, Орловская область, г. Орел, ул. Октябрьская, д. 12.	Учебная мебель Ноутбуки Lenovo g505 Процессор AMD E1-2100 APU 1GHz, ОЗУ 4 Gb, Жесткий диск 500Gb, ОС Windows 8.1 – 15 шт. Шкаф металлический, двухстворчатый-1 Аудиторная доска меловая -1	ОС windows 8.1 профессиональная, Microsoft Office стандартный 2013, Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows, 1С: Enterprise (training version) (8.3.5.1248), 7-Zip (x64 edition), Adobe reader XI (11.0.17) – Russian, ArgoUML 0.34, Deductor Academic, Java 8 Update 101, Лицензии на программное обеспечение: Microsoft Windows 8.1 Professional - OPEN License № 62760494 от 03.12.2013 Office Std 2013 - OPEN License №62760467 от 03.12.2013 Office Professional Plus 2007 - OPEN License №47729487 от 25.11.2010 Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows - Kaspersky Endpoint Security для бизнеса Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 2 year Educational Renewal License до 03.01.2018, лицензии GNU LGPL license
Помещения для хранения и профилактического обслуживания оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования.	

Таблица 9

Перечень программного обеспечения, необходимого для реализации программы

Наименование программного обеспечения	**Назначение и тип лицензии программного обеспечения**
Веб-браузер	Свободно распространяемый
Openoffice / Р7-офис в составе облачных сервисов Яндекс	Интегрированный пакет прикладных программ. Свободно распространяемый
ИПС «КонсультантПлюс» URL: http://www.consultant.ru/	Информационно-поисковая система, позволяющая работать с нормативно-правовыми актами, учебной и научной литературой. Лицензионная версия
ИПС «Гарант» URL: http://www.garant.ru/	Информационно-поисковая система, позволяющая работать с нормативно-правовыми актами, учебной и научной литературой. Бесплатная онлайн-версия
Лань URL: e.lanbook.com	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
Юрайт URL: urait.ru	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия
IPR URL: iprbookshop.ru	Электронная библиотечная система. Лицензионная версия

3.3. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Таблица 10

Структура программы

	Наименование темы	Виды учебных занятий, работ	Содержание	Кол-во часов
			Контактная работа, в том числе	**58**
1	Сущность экскурсионного менеджмента,	Лекция	Экскурсионное дело: сущность, основные понятия, функции. Классификация экскурсий.	2

	Наименование темы	Виды учебных занятий, работ	Содержание	Кол-во часов
	основы экскурсионного дела.	Практическое занятие	Психолого-педагогические основы экскурсионного дела. Профессиональные требования к специалисту экскурсоводу. Личность экскурсовода Работа с категориально-понятийным аппаратом экскурсионного дела. Анализ профессиональных требований к личности экскурсовода.	4
2	Разработка проектной документации промышленной экскурсии	Лекция	Проектирование промышленной экскурсии. Объекты показа промышленной экскурсии. Маршрут экскурсии.	2
		Практическое занятие	Как выбрать объекты показа промышленной экскурсии? Схема маршрута – технологический документ экскурсии. Портфель экскурсовода, или как сделать экскурсию понятной? Технологическая карта экскурсии.	2
3	Маркетинг и продвижение промышленных экскурсий	Лекция	Развитие промышленного туризма в регионах. Промышленный туризм как инструмент реализации социально-экономического развития региона. Цели и задачи промышленного туризма. Формирование экосистемы промышленного туризма в регионе. Как собрать эффективную междисциплинарную команду региона по развитию промышленного туризма. Структура региональной стратегии развития промышленного туризма. Маркетинг туристических услуг. Основные принципы маркетинга туристской организации Воспринимаемая ценность и программы лояльности. Имидж и бренд туристской дестинации	4
		Практическое занятие	Продвижение в цифровой среде. Обратная связь и работа с репутацией организации Ценообразование и упаковка экскурсионного продукта. Сотрудничество с отелями, туроператорами, образовательными учреждениями и т.д Продвижения промышленных экскурсий	8
4	Технология и методика проведения экскурсий	Лекция	Экскурсия: понятие, основные элементы, цели, задачи. Особенности экскурсионного метода познания в туризме. Развитие имиджа предприятия как открытого для туризма. Методы и методика показа и рассказа в экскурсиях. Технология и методика проведения экскурсий на промышленных предприятиях.	6
		Практическое занятие	Этапы подготовки экскурсий Этапы проектирования экскурсии и проектные документы Повышение уровня информированности	8

	Наименование темы	Виды учебных занятий, работ	Содержание	Кол-во часов
			туристов о производственных процессах. План экскурсии с указанием точек показа, методов рассказа, имиджевой составляющей, интерактива для туристов.	
5	Коммуникативная компетентность экскурсовода и актерское мастерство	Лекция	Межличностное общение. Этика делового общения экскурсоводов. Конфликтные ситуации на экскурсионном маршруте.	6
		Практическое занятие	Прогнозирование конфликта. Предупреждение конфликта. Регулирование конфликта. Типовые ошибки при разрешении конфликтов у работников сферы туризма. Основы речевого и актерского мастерства. Отработка речевых техник.	8
6	Основы безопасности и правила оказания первой медицинской помощи на экскурсионном маршруте	Лекция	Инструктаж по технике безопасности. Безопасный маршрут. Общие требования к технике безопасности на производстве для экскурсантов.	4
		Практическое занятие	Правила оказания первой помощи на экскурсионных маршрутах. Анализ рисков и контроль безопасности туристических объектов. Правила оказания первой медицинской помощи	4
			Самостоятельная работа, в том числе:	**12**
1	Разработка проектной документации производственной экскурсии	Самостоятельная работа ***(работа с материалами)***	Ознакомление с особенностями законодательства и правоприменительной практики в сфере туризма.	2
2	Маркетинг и продвижение промышленных экскурсий	Самостоятельная работа ***(работа с материалами)***	Ознакомление с чек листом по формированию экосистемы промышленного туризма в регионе и Структурой региональной стратегии развития промышленного туризма. Ознакомление с возможностями продвижения промышленных экскурсий на примерах действующих экскурсионных промышленных объектов	2
3	Технология и методика проведения экскурсий	Самостоятельная работа ***(работа с материалами)***	Ознакомление с технологической картой маршрута экскурсии, экскурсионным методом и основными положениями организации экскурсионного процесса.	2
4	Коммуникативная компетентность экскурсовода и актерское мастерство	Самостоятельная работа ***(работа с материалами)***	Ознакомление с техникой ведения экскурсии: особенностями работы с группой, речью экскурсовода и формами ораторского искусства на экскурсии. Скороговорки.	4

	Наименование темы	Виды учебных занятий, работ	Содержание	Кол-во часов
5	Основы безопасности и правила оказания первой медицинской помощи на экскурсионном маршруте	Самостоятельная работа ***(работа с материалами)***	Ознакомление с правилами оказания первой помощи на экскурсионных маршрутах. Ознакомление с важными информационными ресурсами органов управления и организаций в сфере туризма Изучение межгосударственного стандарта по оказанию туристических услуг.	2
			Итого:	70

Типовые практические задания.

Практическое задание № 1. «Сущность экскурсионного менеджмента, основы экскурсионного дела».

Цель задания: изучить структуру и организацию промышленных экскурсий на реальных примерах. Научиться анализировать целевую аудиторию. Развить практики критического мышления и выявления лучших практик в экскурсионном менеджменте.

Описание задания. Изучите предложенные промышленные туры: 1) экскурсию на шоколадную фабрику «Красный Октябрь» (Москва) 2) экскурсию на кондитерскую фабрику «Коммунарка» (Минск). Сравните их согласно следующим критериям: структура экскурсий (длительность, этапы), цели экскурсий (образовательные, развлекательные и т.д.), целевая аудитория (семьи, студенты, корпоративные группы и т.п.), уникальные фишки (подарки, интерактивы и т.п.), продвижение экскурсионных маршрутов (соцсети, сайты, партнеры и т.д.). На основе полученных данных проведите сравнительный анализ ответив на вопросы: удовлетворен ли запрос целевой аудитории, где лучше продуманы логистика и безопасность, какие сильные и слабые стороны у примеров экскурсионных маршрутов. На основании проведенной работы сделайте вывод. Предложите три улучшения для любого из выбранных маршрутов.

Требования к выполнению задания. Подготовьте краткий отчёт (до 2500 символов, считая с пробелами), который должен содержать сравнительную таблицу, выводы и рекомендации по улучшению. Отчёт можно представить, как в виде текста, так и с использованием PowerPoint-презентации на 8-9 слайда.

Практическое задание № 2. «Маркетинг и продвижение промышленных экскурсий».

Цель задания: научиться формировать конкурентоспособный экскурсионный продукт, учитывая затраты, целевую аудиторию и рыночные тренды.

Описание задания. Выберите реальное промышленное предприятие, например, ООО пивоваренная компания «Балтика» или крупнейший производитель мороженого в России ГК «Айсберри». Разработайте для них

три тарифных плана: эконом, стандарт, VIP. Обоснуйте цены себестоимости и наценки. Составьте список пяти потенциальных партнеров (образовательные учреждения, корпоративные группы, отели и т.п.) и напишите шаблон коммерческого предложения для них (выгоды, условия скидок).

Требования к выполнению задания. Три тарифных плана должны быть составлены на примере одного промышленного предприятия. Расчет цен должен быть представлен в виде таблицы и учитывать постоянные и переменные затраты. Для выбранного коммерческого предприятия, необходимо предложить не менее пяти партнеров и составить коммерческое предложение для одного из них по выбору. Подготовьте итоговый отчёт (до 3000 символов, считая пробелы) с предложенными вами тарифами и коммерческим предложением для будущих партнеров.

Практическое задание № 3. «Коммуникативная компетентность экскурсовода и актерское мастерство»

Цель задания: развить навыки выразительной подачи материала, эмоционального вовлечения аудитории и импровизации через актерские техники.

Описание задания. Подготовьте три варианта рассказа об одном объекте (например, этот станок производит сто деталей в час) с разной эмоциональной окраской: радостно-восторженный (для детей), научно-сдержанный (для корпоративных клиентов) и романтично-загадочный (для вечерней экскурсии). Запишите видео для каждого варианта ответа длительностью 60 секунд.

Требования к выполнению задания. Запишите видео длительностью 60 секунд для каждого варианта рассказа с учетом тембра голоса (высокий/низкий/грудной), темпа речи (быстрый/медленный), жестов (открытые/сдержанные)

Практическое задание № 4. «Коммуникативная компетентность экскурсовода и актерское мастерство»

Цель задания: научиться идентифицировать и разработать алгоритмы действий в потенциальных и типовых конфликтных ситуациях.

Описание задания. Ознакомьтесь с предложенными детализированными сценариями конфликтных ситуаций на экскурсии (три варианта). Внесите как можно больше предложений, для группового обсуждения, по выходу из ситуации. Составьте алгоритм действий для каждой из ситуаций. Сравните с предложенным чек-листом по каждой ситуации. После анализа ошибок, составьте универсальный чек-лист профилактики конфликтов.

Требования к выполнению задания. Определите конкретные шаги для каждой ситуации. Составьте алгоритм действий в письменном виде до 1000 символов с пробелами, на каждую ситуацию). Подготовьте и презентуйте в устной форме краткий чек-лист (до 1000 символов, считая пробелы) который можно использовать как карманную версию (мини-карточку) по профилактике конфликтов для экскурсовода (гида).

Практическое задание № 5. «Основы безопасности и правила оказания первой медицинской помощи на экскурсионном маршруте»

Цель задания: научится разрабатывать четкий и понятный перечень правил поведения для туристов на промышленном объекте, который будет способствовать комфортному проведению экскурсии и позволит соблюсти все производственные нормы и правила.

Описание задания. Изучите особенности предприятия ответив на предложенные вопросы (какие зоны будут доступны для экскурсии, какие зоны являются потенциально опасными и т.д.). Определите основные категории правил по предложенной структуре (общие требования к безопасности, фото и видеосъемка, экипировка и т.д.). Составьте четкие, конкретные формулировки на каждый потенциально опасный шаг (например, не подходить ближе, чем на 1 метр). Оформите список правил в удобном для туриста виде.

Требования к выполнению задания. Готовую работу необходимо представить в виде памятки для дальнейшей презентации в устной форме. Памятка должна учитывать все ключевые риски, формулировки должны быть четкими, краткими, выполнимыми, не двусмысленными. При оформлении памятки необходимо учитывать визуальное разделение категорий и удобство прочтения.

Перечень типовых заданий для контроля выполнения самостоятельной работы

Контроль выполнения самостоятельной работы проходит в виде тестирования. Тест содержит 10 заданий. Каждое задание включает 5 вариантов ответа, один из которых правильный.

Какой вид воображения характерен для экскурсий, где требуется мысленное воссоздание внешнего вида объектов?

А) Воссоздающее воображение
Б) Творческое воображение
В) Непроизвольное воображение
Г) Активное воображение
Д) Произвольное воображение

Среди требований к профессии экскурсовода выделяют все перечисленное, кроме:

А) Склонности к культурно-воспитательной работе
Б) Любви к своей профессии
В) Понимания значения экскурсии и своей роли в воспитательном процессе
Г) Высокой культуры речи и поведения
Д) Эмоциональности и экспрессивности в общении

Как определяется экскурсионная услуга в Законе Республики Крым от

14 августа 2014 г. № 51-ЗРК «О туристской деятельности»?
А) Как услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа
Б) Как услуга по разработке, организации и проведению экскурсий
В) Как деятельность экскурсовода по ознакомлению туристов с объектами
Г) Как комплекс услуг, включающий размещение, питание и перевозку туристов
Д) Дак деятельность гида-переводчика по сопровождению туристов

Задание № 1 Чтобы добиться верного произношения звуков, нужно тренировать речевой аппарат. Лучшие помощники в этом деле – скороговорки для дикции. Произносить скороговорки не только полезно для дикции, но ещё и очень весело!

Найдите 2-3 скороговорки на выбранную вами букву и отработайте ее дома. Отработанные версии запишите в видео формате или на диктофон.

Задание № 2. Изучите дополнительный материал (риски промышленного туризма: анализ и управление безопасностью) и выполните задание:

– составьте графологическую таблицу ключевых рисков в промышленном туризме, учитывая их типологию (физические, организационные, психологические) и факторы (тип предприятия, условия проведения экскурсии) с рекомендациями по их предупреждению.

Для реализации модулей используется следующее учебно-методическое и информационное обеспечение:

а) основные нормативно-правовые акты:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 279-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

2. Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 29.12.2022) «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2023).

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 24 декабря 2021 г. № 2439 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие туризма» (с учетом изменений от 23 декабря 2024 г.).

4. Приказ Минобрнауки России от 1 июля 2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

5. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма" (далее - Приказ Минздравсоцразвития РФ от 12.03.2012 N 220н).

6. Приказ Минтруда России от 24.12.2021 N 913н "Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)" (Зарегистрировано в Минюсте России 01.02.2022 N 67083).

7. "ГОСТ Р 56643-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Туризм и сопутствующие услуги. Личная безопасность туриста. Общие требования" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.12.2022 N 1706-ст).

8. Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и других служащих 4-е издание, дополненное (ред. от 12.02.2014, с изменениями и дополнениями на 2018 год)/

9. Перечень востребованных на рынке труда профессий, должностей, специальностей для организации в 2025 году профессионального обучения и дополнительного профессионального образования отдельных категорий граждан в рамках федерального проекта «Активные меры содействия занятости» национального проекта «Кадры» (утвержден на заседании Межведомственной рабочей группы по вопросу восстановления рынка труда (пункт 2 раздела II протокола от 13 февраля 2025 г. № 4пр)).

б) основная литература:

1. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 251 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-18075-6. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/564542 (дата обращения: 09.08.2025).

2. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 251 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-18077-0. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/564545 (дата обращения: 09.08.2025).

3. Организация экскурсионной деятельности: учебник и практикум для вузов / под редакцией Т. В. Рассохиной. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 262 с. – (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16991-1. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/566583 (дата обращения: 09.08.2025).

4. Заднепровская, Е. Л., Ползикова. Е. В. Сельский и промышленный туризм: учебное пособие / Министерство спорта Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования "Кубанский государственный университет физической культуры, спорта и туризма". – Краснодар: КГУФКСТ, 2018. – 225 с

в) дополнительная литература:

1. Долженко, Г. П. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Г. П. Долженко, Ю. С. Путрик, А. И. Черевкова. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 226 с. – (Профессиональное образование). – ISBN 978-5-534-10974-0. –

Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/565363 (дата обращения: 09.08.2025).

2. Стахова, Л. В. Основы туризма: учебник для вузов / Л. В. Стахова. – Москва: Издательство Юрайт, 2025. – 327 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14912-8. – Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: https://urait.ru/bcode/567740 (дата обращения: 09.08.2025).

г) электронно-библиотечная система:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» (www.biblioclub.ru).
2. Электронно-библиотечная система «Лань» (https://e.lanbook.com).
3. Электронно-библиотечная система «Юрайт» (urait.ru).
4. Национальная электронная библиотека (https://нэб.рф).

д) профессиональные базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. Справочно-правовая система «Гарант».
2. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».
3. Научная электронная библиотека (www.e-library.ru).

е) рекомендуемые для слушателей Интернет-ресурсы:

1. Онлайн платформа Yandex: https://yandex.ru/.
2. Официальный сайт Агентства стратегических инициатив/ бибилиотека/ промышленный туризм: https://asi.ru/library/?tag=%23промышленный_туризм .
3. Официальный сайт Туризм. РФ, корпорация по развитию территорий: https://tourrf.ru/ .
4. Официальный сайт Р.АТА Республиканская ассоциация туристических агентств: https://rata.by/
5. Официальный сайт АТА. Альянс туристических агентств: https://atarussia.ru/об-альянсе.html

4. Оценка качества освоения программы

Форма итоговой аттестации – зачет в форме тестирования. Тест содержит 50 заданий. Каждое задание включает 4 варианта ответа, один из которых правильный.

Текущий контроль успеваемости – опрос, проверка практических заданий, тестирование.

Типовые вопросы для проведения опроса

1. Дайте определение экскурсии как формы туристской деятельности.
2. Назовите три основные функции экскурсии.
4. По какому критерию экскурсии делятся на обзорные и тематические?

5. Какие психологические приемы помогают удерживать внимание группы?

6. Перечислите пять профессиональных качеств экскурсовода.

7. Какой закон регулирует туристскую деятельность в РФ?

8. Какие документы должен иметь экскурсовод для работы на промышленном объекте?

9. Назовите три обязательных раздела договора на оказание экскурсионных услуг.

10. Кто несет ответственность за безопасность туристов во время экскурсии?

11. Из каких компонентов складывается себестоимость экскурсии?

12. Как обработать негативный отзыв о экскурсии?

13 Какие санкции предусмотрены за нарушение ГОСТ Р 50644-2023?

14. Опишите структуру классической экскурсии

15. Чем отличается «показ» от «рассказа»?

16. Как интегрировать производственные процессы в экскурсионный нарратив?

17. Назовите три метода активизации аудитории.

18. Как подготовить маршрут для людей с ограниченными возможностями?

19. Какие фразы нельзя использовать при общении с конфликтным туристом?

20. Какие актерские приемы усиливают подачу материала?

21. Как работать с туристом, который считает себя экспертом?

22. Какие зоны риска нужно отметить на карте промышленного объекта?

23. Порядок действий при пожаре во время экскурсии.

24. Как вести себя при угрозе теракта?

25. Окажите первую помощь при ожоге 2-й степени.

Перечень типовых тестовых вопросов для проведения текущего контроля успеваемости

Контроль текущей успеваемости проходит в виде тестирования. Тест содержит 5 заданий. Каждое задание включает 4 вариантов ответа, один из которых правильный.

Основная функция экскурсии как педагогического процесса?

А) Развлечение туристов.

Б) Передача знаний и формирование компетенций.

В) Реклама туристического объекта.

Г) Организация досуга.

К какому виду экскурсий относится посещение автомобильного завода с изучением технологий сборки?

А) Обзорная.

Б) Тематическая.

В) Промышленная.
Г) Природоведческая.

Какой нормативно -правовой документ регулирует деятельность экскурсовода (гида) в РФ?
А) Трудовой кодекс.
Б) Федеральный закон «Об основах туристической деятельности».
В) СанПин 2.4.1.3049-13.
Г) ГОСТ Р 50644-2009.

Минимально допустимое расстояние приближения туриста к работающему станку на промышленном предприятии?
А) 0,5 м.
Б) 1 м.
В) 2 м
Г) Определяется технологом предприятия.

Ключевой элемент экскурсионного метода познания это?
А) Фотографирование объектов.
Б) Сочетание методов показа и рассказа.
В) Свободные перемещения группы.
Г) Интерактивы.

Основная цель маркетинга промышленных экскурсий
А) Увеличение прибыли предприятия
Б) Формирование имиджа компании
В) Привлечение новых клиентов и партнеров
Г) Все выше перечисленное

Ключевой элемент упаковки промышленного экскурсионного продукта это
А) Логотип
Б) Четкое описание уникальных преимуществ производства
В) Низкая цена
Г) продолжительность экскурсии

Какой показатель НЕ относиться к анализу эффективности продвижения экскурсии
А) Конверсия заявок
Б) Количество лайков в соцсетях
В) Средний чек
Г) Уровень безопасности в цехах

Что включает в себя протокольное мероприятие при организации экскурсии

А) Только встречу гостей
Б) Встречу, инструктаж, вручение сувениров, прощание
В) Фотосессию с сотрудниками
Г) Дегустацию продукции

Перечень типовых тестовых вопросов для проведения итоговой аттестации

Каким понятием обозначается характеристика уровня развития общества и личности, выраженного в создаваемых материальных и духовных ценностях, в системе социальных норм и учреждений, в совокупности отношений людей к природе, между собой и к самим себе?
А) Мировоззрение
Б) Сознание
В) Культура
Г) Мышление

Какая функция организации экскурсий состоит в определении ожиданий экскурсионной аудитории, разработку общего замысла экскурсии, выяснение ее места и стоимости в турпродукте и формулирование задач, которые необходимо решить для успешного ее проведения?
А) Функция целеполагания
Б) Контрольно-оценочная функция
В) Информационно аналитическая функция
Г) Функция принятия решений

Как называется доступность объекта чувственному восприятию, которая лежит в основе любой экскурсии и учитывается при отборе экскурсионных объектов?
А) Демонстрация
Б) Показ
В) Иллюстрация
Г) Наглядность

Как называется методический прием рассказа, с помощью которого освещаются внутренние связи объекта, выясняются причины какого-либо события, явления, факта?
А) Объяснение
Б) Описание
В) Комментирование
Г) Экскурсионная справка

Где должен находиться экскурсовод во время передвижения группы от объекта к объекту?
А) Позади группы

Б) Впереди группы
В) Отдельно от группы
Г) В середине группы

Ключевой этап риск ориентированного аудита?
А) Разработка рекламной компании.
Б) Идентификация и оценка рисков.
В) Набор персонала.
Г) Закупка нового оборудования.

Какой метод оценки рисков предполагает их ранжирования по вероятности и последствиям?
А) SWOT анализ
Б) Матрица рисков
В) PEST анализ
Г) Бенч маркинг

Ключевая тенденция развития современного экскурсионного дела?
А) Отказ от использования цифровых технологий
Б) Персонализация и интерактивность экскурсий
В) Увеличение продолжительности экскурсий
Г) Исключение квестов из экскурсионной программы

Что включает в себя понятие персонализация экскурсионного обслуживания?
А) Единый подход ко всем туристам.
Б) Адаптация программы под возраст и возможности группы.
В) Отказ от индивидуальных запросов.
Г) Проведение только групповых экскурсий.

Какой фактор наиболее значим для повышения конкурентоспособности экскурсионного продукта?
А) Низкая цена при любом качестве
Б) Уникальность содержания и эмоциональная вовлеченность
В) Продолжительность более 5 часов
Г) Всё вышеперечисленное

Какая из перечисленных причин чаще всего приводит к конфликтам на туристическом маршруте?
А) Несоответствие ожиданий и реальности.
Б) Большое количество информации.
В) Отсутствие рекламных материалов.
Г) Бесплатные услуги.

Какой метод разрешения конфликтов предполагает поиск решения, удовлетворяющего обе стороны?
А) Игнорирование проблемы.
Б) Жесткое давление на туриста.
В) Уход от обсуждения.
Г) Компромисс.

Какая стратегия наиболее эффективна при работе с жалобами клиента?
А) Отказ от комментариев.
Б) Активное слушание.
В) Перекладывание ответственности.
Г) Затягивание времени ответа.

Установите соответствие между этапами продвижения и инструментами
Этапы продвижения:
А) Привлечение внимания
В) Генерация интереса
С) Поддержание лояльности
Инструменты:
1) Размещение кейсов на корпоративном сайте
2) Таргетированная реклама
3) Программа лояльности для постоянных клиентов

Соотнесите виды партнеров с их описанием
Партнеры:
А) Туроператор
В) Образовательные учреждения
С) Отели, гостиницы
Описание:
1. Совместные пакетные туры «производство + достопримечательности»
2. Организация профориентационных экскурсий
3. Специальные условия для гостей.

Таблица 11

Шкала оценивания выполненных тестовых заданий по текущему контролю успеваемости

Шкала оценивания	Критерии оценки
Не зачтено (0-25)	Компетенции, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний по модулю. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.

Зачтено (26-50)	Компетенции, сформированы достаточно. Наличие допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т.ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы.

Таблица 12

Шкала оценивания выполненных тестовых заданий по итоговой аттестации

Шкала оценивания	Критерии оценки
Не зачтено (0-25)	Компетенции, не сформированы. Недостаточный уровень усвоения понятийного аппарата и наличие фрагментарных знаний. Отсутствие минимально допустимого уровня в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности не сформированы.
Зачтено (26-50)	Компетенции, сформированы достаточно. Наличие допустимого уровня в усвоении учебного материала, в т. ч. в самостоятельном решении практических задач. Практические навыки профессиональной деятельности сформированы.

Таблица 13

Характеристика результатов освоения программы

Компетенции	Индикатор оценивания	Критерий оценивания
ПСК 1 Д/01.6	Разработка экскурсий	Способен разработать экскурсию (маршрут и текст) с учетом целевой аудитории
ПСК 3 Д/03.6	Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа	Способен ознакомить туристов (экскурсантов) с объектами показа, применяя соответствующие приемы и методы показа рассказа, с учетом запросов аудитории и конечных маркетинговых целей экскурсионных услуг.
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Способен обеспечить требуемое качество услуг процесса оказания экскурсии на промышленном предприятии
ОПК-4.	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.	Способен исследовать рынок услуг по предоставлению промышленных экскурсий и обеспечить продвижение своего продукта
ОПК-7.	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Способен обеспечить правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий, правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации, корректирует маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств, контроль за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
УК -4	Способен осуществлять коммуникацию, в том числе деловую, в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языках.	Способен рассказать об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций. Способен осуществлять коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии
УК -8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.	Способен организовать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций.

5. Приложение

Внутренняя рецензия на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Работник организации в сфере промышленного туризма: экскурсовод (гид)»

ВНУТРЕННЯЯ РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации

«Работник организаций в сфере промышленного туризма: экскурсовод (гид)»

Категория слушателей программы: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Актуальность программы: экскурсии на промышленные предприятия имеют стратегическое значение для экономики и имиджа страны и регионов и позволяют продемонстрировать мощь и потенциал отечественного производства, что укрепляет чувство гордости за российского производителя и усиливает доверие к местным товарам. Знакомство с производственной деятельностью помогает сформировать интерес к инженерным и рабочим профессиям у молодого поколения и решить кадровые вопросы предприятия. Для компаний промышленный туризм – это способ прозрачно и открыто рассказать о себе, продемонстрировать качество продукции, экологические стандарты и социальную ответственность, что напрямую влияет на репутацию и лояльность потребителей. С точки зрения бизнеса, открытость для экскурсий – это инструмент для построения честного диалога с обществом. Демонстрация высоких стандартов качества, заботы об экологии и социальной ответственности положительно сказывается на репутации компании и укрепляет потребительскую лояльность. Ключевым элементом успеха любой экскурсии является компетентный гид. В результате успешного освоения данной программы повышения квалификации слушатель сможет трудоустроиться экскурсоводом (гидом) на промышленном производстве для эффективного оказания услуг по проведению промышленных экскурсий в соответствии с требованиями туристского рынка и с учётом региональных особенностей, что дает возможность демонстрировать технологический потенциал производства, повышать инвестиционную привлекательность региона, делиться опытом и знаниями, а также является отличной профориентацией для школьников и студентов.

Цель программы: формирование у слушателей профессиональных компетенций необходимых для профессионального проведения промышленных экскурсий, соответствующих современным требованиям туристического рынка и специфике промышленного предприятия.

Основное направление подготовки: 43.03.01 Сервис, профессиональный стандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)».

Особенности программы: содержание программы охватывает четыре основных блока: технологии и методики проведения экскурсий, безопасность, управление, маркетинг и продвижение услуг в сфере промышленного туризма. Практико-ориентированный формат обеспечивает систематизацию знаний для профессионального роста и выработки у слушателей компетенций, необходимых для самостоятельной разработки и

проведения экскурсий с учетом отраслевой специфики производства и регионального контекста.

Срок реализации программы: 72 часа из них 58 часов – контактная работа, 24 часа – лекции, 34 часа – практические занятия, 12 часов – самостоятельная работа, 2 часа – итоговая аттестация.

Заключение: программа соответствует всем необходимым требованиям, предъявляемым к дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и рекомендуется к реализации.

Рецензент В.А. Ливцов
Заместитель директора Среднерусского института управления-филиала РАНХиГС, доктор исторических наук, профессор.

Внешняя рецензия на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации «Работник организации в сфере промышленного туризма: экскурсовод (гид)»

ВНЕШНЯЯ РЕЦЕНЗИЯ

на дополнительную профессиональную программу повышения квалификации

«Работник организаций в сфере промышленного туризма: экскурсовод (гид)»

Категория слушателей программы: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Актуальность программы: экскурсии на промышленные предприятия позволяют наглядно продемонстрировать мощь, технологичность и потенциал отечественной промышленности, что способствует формированию гордости за национального производителя и повышает доверие к российским товарам. Промышленный туризм является эффективным инструментом ранней профориентации молодежи. Прямой контакт с производством помогает сформировать интерес к инженерным и рабочим профессиям, что критически важно для решения кадрового вопроса в промышленности и реализации государственных проектов в области суверенитета технологий. Для компаний промышленный туризм — это способ прозрачно и открыто рассказать о себе, продемонстрировать качество продукции, экологические стандарты и социальную ответственность, что напрямую влияет на репутацию и лояльность потребителей. Ключевым элементом успеха любой экскурсии является компетентный гид. В результате успешного освоения данной программы повышения квалификации слушатель сможет трудоустроиться экскурсоводом (гидом) на промышленном производстве для эффективного оказания услуг по проведению промышленных экскурсий в соответствии с требованиями туристского рынка и с учётом региональных особенностей, что дает возможность демонстрировать технологический потенциал производства, повышать инвестиционную привлекательность региона, делиться опытом и знаниями, а также является отличной профориентацией для школьников и студентов.

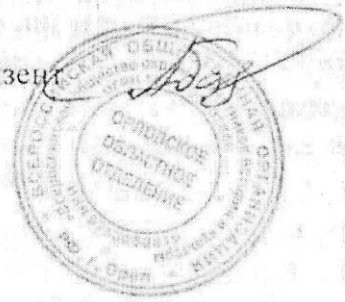
Цель программы: формирование у слушателей профессиональных компетенций необходимых для профессионального проведения промышленных экскурсий, соответствующих современным требованиям туристического рынка и специфике промышленного предприятия.

Основное направление подготовки: 43.03.01 Сервис, профессиональный стандарт 04.005 «Экскурсовод (гид)».

Особенности программы: программа ориентирована на менеджмент, маркетинг и продвижение в сфере промышленного туризма; отличается теоретико-прикладным характером, что позволит слушателям, с одной стороны, овладеть теоретическими знаниями, позволяющими повысить уровень профессионализма, с другой стороны, сформировать способность самостоятельно применять технологии и методики для разработки и проведения промышленных экскурсий с учетом специфики предприятия и региональных особенностей.

Срок реализации программы: 72 часа из них 58 часов – контактная работа, 24 часа – лекции, 34 часа – практические занятия, 12 часов – самостоятельная работа, 2 часа – итоговая аттестация.

Заключение: программа соответствует требованиям, предъявляемым к дополнительным профессиональным программам повышения квалификации и рекомендуется к реализации.



Рецензент С. Н. Абакумов
председатель совета Орловского
областного отделения Всероссийского
общества охраны памятников истории и
культуры,
кандидат исторических наук, доцент