

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлыков
Должность: директор
Дата подписания: 19.12.2025 09:54:33
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9bd2

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ**

УТВЕРЖДЕНА

Решением УС СЗИУ РАНХиГС

от «08» апреля 2025 г. протокол № 9

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
повышения квалификации**

«Разработка программ экскурсионного обслуживания»

Санкт-Петербург, 2025

Разработчик:

Факультет дополнительного профессионального образования СЗИУ РАНХиГС

Руководитель структурного подразделения
Кандидат политических наук, декан ФДПО
(ученая степень и (или) ученое звание, должность, структурное подразделение)



(подпись)

Н.В. Горбатова
(И.О. Фамилия)

Дополнительная профессиональная программа рассмотрена и одобрена на заседании совета ФДПО
«27» февраля 2025 г., протокол № 1.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общая характеристика программы	4
1.1. Цель и задачи реализации программы	4
1.2. Нормативная правовая база	4
1.3. Планируемые результаты обучения.....	5
1.4. Категория слушателей.....	6
1.5. Формы обучения и сроки освоения.....	6
1.6. Период обучения и режим занятий	6
1.7. Документ о квалификации	6
2. Содержание программы	6
2.1. Календарный учебный график.....	6
2.2. Учебный план.....	7
2.3. Содержание программ по темам	8
3. Организационно-педагогические условия реализации программы.....	9
3.1 Кадровое обеспечение	9
3.2 Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы	10
4. Оценка качества освоения программы	11

1. Общая характеристика программы

1.1. Цель и задачи реализации программы

Цель дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Разработка программ экскурсионного обслуживания» (далее – Программа) – совершенствование компетенций, направленных на освоение современных технологий разработки и продвижения экскурсионных программ.

В процессе обучения должны быть решены следующие задачи:

- знакомство с современными нормативными требованиями к качеству и безопасности экскурсионных программ;
- освоить основные инструментальные средства анализа целевой аудитории (сегментация по возрасту, интересам, региону);
- освоить методики и технологии разработки программы, планирования маршрута экскурсии, создания паспорта экскурсионной программы с учетом нарратива;
- научиться использовать цифровые инструменты для продвижения новых программ;
- разработать индивидуальную экскурсионную программу с паспортом.

1.2. Нормативная правовая база

Программа разработана на факультете дополнительного профессионального образования на основании ряда законов и нормативных правовых актов в области дополнительного профессионального образования, в т.ч:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Постановление Правительства РФ от 12.05.2012 N 473 (ред. от 16.09.2021) «Об утверждении устава федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации»;
3. Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 N 499 (ред. от 15.11.2013) «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (Зарегистрировано в Минюсте России 20.08.2013 N 29444);
4. Постановление Минобрнауки России от 11 октября 2023 года N 1678 «Об утверждении Правил применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;
5. Распоряжение Правительства РФ от 05.05.2018 N 872-р (ред. от 11.07.2019) «Об

утверждении Концепции федеральной целевой программы "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)";

6. Приказ Минтруда РФ от 24.12.2021 года N 913н «Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)" (зарегистрирован в Минюсте РФ 01.02.2022, рег. N 67083)

7. Приказ Минобрнауки России от 8 июня 2017 г. N 516 (ред. от 27.02.2023) "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм" (Зарегистрировано в Минюсте России 29.06.2017 N 47223);

8. Приказ РАНХиГС от 19.04.2019 N 02-461 «Об утверждении локальных нормативных актов РАНХиГС по дополнительному профессиональному образованию»;

9. Приказ РАНХиГС от 13.08.2021 N 02-835 «Об утверждении положения о порядке разработки и утверждения в РАНХиГС дополнительных профессиональных программ - программ профессиональной переподготовки, программ повышения квалификации».

1.3. Планируемые результаты обучения

Планируемые результаты обучения включены в таблицу (таблица 1).

Таблица 1. Планируемые результаты обучения

Виды деятельности	Общепрофессиональные/ профессиональные компетенции	Знания	Умения	Практический опыт
ВД1 Проектная деятельность	ПСК-1 ¹ Разработка программ экскурсионного обслуживания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты Локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности Особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания Формы и методы проведения экскурсий Этика делового общения	Проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг Организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания Корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменений условий их реализации Определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания	Определение и уточнение тематики программ экскурсионного обслуживания Отбор и изучение экскурсионных объектов Отбор объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания Формирование программ экскурсионного обслуживания Формирование экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов) Поддержание контактов с туристскими информационными центрами.

¹ Приказ Минтруда РФ от 24.12.2021 года N 913н «Об утверждении профессионального стандарта "Экскурсовод (гид)" (зарегистрирован в Минюсте РФ 01.02.2022, рег. N 67083)

1.4. Категория слушателей

Программа профессионального обучения разработана в рамках федерального проекта "Активные меры содействия занятости" национального проекта "Кадры".

Условиями участия отдельных категорий граждан в мероприятиях по обучению является отнесение их к одной из категорий, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 07.03.2025 N 291. "Об утверждении Положения о реализации мероприятий по организации профессионального обучения и дополнительного профессионального образования отдельных категорий граждан".

К освоению программы допускаются лица, имеющие и/или получающие высшее или среднее профессиональное образование.

1.5. Формы обучения и сроки освоения

Форма обучения: очная

Срок освоения - 72 акад.ч.

Контактная работа - 40 акад.ч.

Самостоятельная работа – 30 акад.ч.

Итоговая аттестация – 2 акад.ч.

1.6. Период обучения и режим занятий

Продолжительность обучения – 10 дней, 2 недели.

Режим занятий – 4 дня в неделю, не более 8 акад. часов в день.

1.7. Документ о квалификации

Вид документа, выдаваемый при успешном освоении программы - удостоверение о повышении квалификации РАНХиГС.

2. Содержание программы

2.1. Календарный учебный график

Таблица 2. Календарный учебный график

Период обучения (день)				
1	2	3	4	5
УЗ/СР	УЗ/СР	УЗ/СР	УЗ/СР	УЗ/СР
6	7	8	9	10
УЗ/СР	УЗ/СР	УЗ/СР	СР	ИА

УЗ – учебные занятия в очном формате

СР – самостоятельная работа

ИА - итоговая аттестация

2.2. Учебный план

[illegible]

2.3. Содержание программ по темам

Таблица 4. Содержание программы по темам

Номер темы и ее наименование		Содержание темы
Тема 1. Законодательные требования к экскурсиям	1.	Законодательные требования к экскурсиям (ТК РФ, СанПиН). Определение соответствия программы нормативам. Принципы безопасности и этики в экскурсионных программах
Тема 2. Проектирования экскурсионной программы	2.	Определение целевой аудитории (сегментация, география, интересы) Нарратив в экскурсионном обслуживании: создание историй и повествований Паспорт экскурсионной программы: структура, требования, примеры (Санкт-Петербург) Анализ объектов и планирование маршрута (на примере достопримечательностей СПб) Последовательность и время: оптимизация маршрута под целевую аудиторию
Тема 3. Цифровые инструменты для продвижения экскурсионных программ	3.	Цифровые инструменты (онлайн-карты, CRM, соцсети) Продвижение программ: кейсы Санкт-Петербурга (туроператоры, соцсети) Создание виртуальных туров по Санкт-Петербургу. Использование цифровых инструментов для продвижения. Применение генеративного ИИ для работы с информацией. Сервисы для автоматической генерации презентаций по интересующей теме. Сервисы для создания аудио-, видеороликов и анимаций.
Тема 4. Разработка индивидуальной экскурсионной программы	4.	- Разработка полноценной экскурсионной программы с паспортом (на примере "Петербург: архитектура и история") - Анализ ошибок в реализации программ (например, перегруженность маршрута в СПб)

3. Организационно-педагогические условия реализации программы

3.1 Кадровое обеспечение

Таблица 5. Сведения о профессорско-преподавательском составе

Ф.И.О. Преподавателя/ ведущего специалиста	Специальность, присвоения квалификация по диплому	Дополнительн /ая/ые квалификаци/я/и	Место работы, должность, основное место работы	Ученая степень, ученое (почетное) звание	Стаж работы в области профессиональной деятельности/ по дополнительной квалификации	Стаж научно- педагогической работы		Наименование преподаваемой дисциплины/темы (модуля), практики/стажировок и (при наличии) по данной программе
						Всего	В том числе по преподаваемой дисциплине (модулю)	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Яковлев Александр Романович	Высшее образование - специалитет Менеджер, Магистратура Магистр экономики	Повышение квалификации, «Функционирование электронной информационно- образовательной среды образовательной организации», 36 час., 2023.	Руководитель образовательной программы "Туризм и регионоведение" ФМОПИ СЗИУ РАНХиГС		17	1	1	Тема 1. Законодательные требования к экскурсиям Тема 2. Проектирования экскурсионной программы Тема 3. Цифровые инструменты для продвижения экскурсионных программ Тема 4. Разработка индивидуальной экскурсионной программы
Бурлов Дмитрий Игоревич	Высшее образование - бакалавриат, магистратура	Повышение квалификации, «Функционирование электронной информационно- образовательной среды образовательной организации», 36 час., 2023.	Старший преподаватель кафедры УСТИГБ, руководитель образовательной программы «Гостиничное дело».		12	8	8	Тема 1. Законодательные требования к экскурсиям Тема 2. Проектирования экскурсионной программы Тема 3. Цифровые инструменты для продвижения экскурсионных программ Тема 4. Разработка индивидуальной экскурсионной программы

3.2 Материально-техническое и программное обеспечение реализации программы

Программа обеспечена оборудованными аудиториями, оснащёнными мультимедийным/видеопроекционным оборудованием, позволяющим работать с текстом, изображениями, воспроизводить демонстрационные материалы, в ходе проведения лекционных и практических занятий, текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации.

Программа обеспечена условиями для функционирования электронной информационно-образовательной среды, включающей в себя лицензионные программные продукты Microsoft Office (Excel, Word, Outlook, Power Point и др.), обеспечивающие освоение слушателями образовательной программы в полном объеме.

В образовательной деятельности предусмотрены следующие виды учебных занятий и учебных работ: лекции, практические занятия, включающие в т.ч. разбор кейсов, консультации, обеспечивающие высокое качество учебного процесса, самостоятельная работа слушателей по разработке собственной программы экскурсионного обслуживания.

Темы занятий, даты и время проведения, а также преподаватели, задействованные в их проведении, указываются в расписании занятий (брошюра).

Обязательным условием проведения занятий выступает выделение 70% учебного времени на проведение практических занятий с использованием интерактивных образовательных технологий (практикумы и др.). Предусмотрена организация консультационной помощи слушателям.

На лекционных занятиях рассматриваются ключевые и наиболее сложные вопросы. Лекция сопровождается презентациями, что позволяет самостоятельно работать над повторением и закреплением материала.

Тематика практических работ направлена на закрепление и углубление теоретических знаний, полученных на лекциях, на подготовку к дальнейшей работе по разработке экскурсионной программы, на выработку навыков и получение опыта для реальной работы.

Подготовка к практической работе предусматривает изучение теоретического материала. Перед выполнением практической работы необходимо внимательно ознакомиться с описанием практического задания, уяснить, в чем состоят её цель и заданные результаты. Выполнение каждой работы сопровождается оформлением в виде слайдов презентации.

5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по модулю

Самостоятельная работа заключается в изучении предложенной преподавателем нормативной правовой базы экскурсионного обслуживания, повторением и закреплением учебного материала, выполнении практических заданий, создании индивидуального проекта

экскурсионного обслуживания.

В течение обучения осуществляется консультативная поддержка по разработке индивидуальных экскурсионных программ, разбор допущенных ошибок, рекомендации по улучшению проектов.

Текущий контроль успеваемости осуществляется в форме защиты индивидуального проекта экскурсионного обслуживания.

Рекомендуемые для использования при освоении дисциплины и при итоговой аттестации нормативные правовые документы:

1. «Конституция Российской Федерации» (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020);
2. Распоряжение Правительства РФ от 05.05.2018 N 872-р (ред. от 11.07.2019) «Об утверждении Концепции федеральной целевой программы "Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019 - 2025 годы)"
3. Распоряжение Правительства РФ от 20.09.2019 N 2129-р (ред. от 07.02.2022) «Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года»

Основная литература

1. Арбузова, Н. Ю. Технология и организация гостиничных услуг / Н.Ю. Арбузова. - М.: Академия, 2025. - 224 с.
2. Саак А. Э., Пшеничных Ю. А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. СПб., 2024. – 212 с.
3. Скобельцына, А. С. Технология и организация информационно-экскурсионной деятельности: учебник для среднего профессионального образования / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-14848-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/516226>

Дополнительная литература

1. Индустрия гостеприимства: учебное пособие для СПО / составители Н. А. Тимощук. — Саратов: Профобразование, 2021. — 227 с. — ISBN 978-5-4488-1243-9. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106822.html> (дата обращения: 21.11.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/106822>

Электронные ресурсы

1. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс» http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

2. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

3. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «IPRbooks»
http://www.nwapa.spb.ru/index.php?page_id=76

4. Электронные учебники электронно-библиотечной системы (ЭБС) «Юрайт»

Оценка качества освоения программы

Контроль знаний осуществляется по результатам освоения программы повышения квалификации. Итоговая аттестация – экзамен в форме тестирования.

Примерные вопросы для итогового тестирования

Вопрос	Правильный ответ	Неправильный ответ	Неправильный ответ	Неправильный ответ
Экскурсионная услуга – это	туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов/экскурсантов, включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий	рекламное предложение	технологическая карта экскурсии	схема трассы маршрута транспортной экскурсии
Экскурсоводом (гидом) может быть:	Гражданин Российской Федерации, прошедший аттестацию	Гражданин Российской Федерации, имеющий профильное образование	Гражданин Российской Федерации, прошедший соответствующую подготовку	Гражданин любого государства, прошедший аттестацию
Экскурсовод (гид) обязан проходить аттестацию	Ежегодно	Каждые три года	Один раз в пять лет	Единожды
К источникам правового обеспечения экскурсионной деятельности не относятся	Федеральные нормативные правовые акты	Нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации	Региональные нормативные правовые акты	Религиозные правила для территорий Российской Федерации, где компактно проживают этнические группы - представители определенной религиозной конфессии
Правила оказания услуг экскурсоводом (гидом) утверждаются:	Территориальными органами власти	Правительством Российской Федерации	Министерством культуры Российской Федерации	Отраслевыми ассоциациями
Обязательные документы, которые необходимы для организации экскурсии:	+ технологическая карта экскурсии + контрольный текст + материалы «Портфеля экскурсовода»; + схема трассы маршрута транспортной экскурсии	портфолио экскурсовода	фотоальбом	прайс-лист на дополнительные услуги

Тур включает	Верны все ответы	комплекс услуг по размещению, питанию, перевозке туристов	экскурсионные услуги, а также услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов, проводников	иные услуги, предоставляемые в зависимости от цели путешествия
Каким законом определены права и обязанности туриста:	Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в РФ»	"ГОСТ Р 50690-2017. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Общие требования"	Конституцией РФ	Административным кодексом РФ
В реализации турпродукта в системе розничной торговли используются следующие средства стимулирования:	+установление прогрессивной комиссии за продажу туристских поездок сверх установленной квоты +предоставление бесплатного обслуживания работникам розничной фирмы, сопровождающим в поездке туристские группы	посещение музеев и театров	предоставление скидок проездных билетов на общественный транспорт	-
Определение рекламы согласно Закона РФ «О рекламе»	распространяемая в любой форме, с помощью любых средств информации о физическом или юридическом лице, товарах, идеях, начинаниях рекламная информация, которая предназначена для неопределенного круга лиц и призвана формировать или поддерживать интерес к этим физическому или юридическому лицу, товарам, идеям и начинаниям и способствовать реализации товаров, идей и начинаний	любая форма неличного представления и продвижения идей, товаров или услуг, оплачиваемая заказчиком, которая служит для привлечения внимания потенциальных потребителей к объекту рекламирования, используя при этом наиболее эффективные приемы и методы с учетом конкретной ситуации.	-	-
К механизмам продвижения России как туристского направления на внутреннем туристском рынке следует отнести:	+некоммерческое рекламное продвижение российского туристского продукта на зарубежных рынках и на внутреннем рынке, с целью увеличения въездного и внутреннего туристского потока, и создания благоприятного имиджа России	участие в крупнейших международных туристических и иных выставках единым российским национальным стендом с привлечением органов исполнительной власти субъектов	- разработку новых маршрутов по труднодоступным регионам страны	-

		Российской Федерации		
Основными приемами связи со СМИ являются:	информационные поездки журналистов	информационные поездки менеджеров турфирм	организация выездных семинаров	организация пресс-конференций и брифингов
Выберите правильный вариант начала экскурсии:	Представиться. Если это автобусная экскурсия - представить водителя	Сообщить о теме, продолжительности экскурсии, месте ее завершения	Рассказать о правилах безопасности на маршруте	Все вышеперечисленное
Выберите правильный вариант завершения экскурсии:	Попросить оценить работу экскурсовода, попрощаться	Напомнить основные объекты показа, поблагодарить за внимание, пригласить на другие экскурсии. Если это автобусная экскурсия - поблагодарить водителя и попросить туристов не оставлять в автобусе личные вещи	Попрощаться, предварительно анонсировав другие экскурсии	Поблагодарить туристов за внимание, отметить объекты, которые не получилось посмотреть из-за непредвиденных обстоятельств
В программе заявлена продолжительность экскурсии - 2 часа. Это значит, что:	Необходимо полностью пройти маршрут и завершить экскурсию через 2 часа в месте, указанном в программе	Экскурсовод может значительно увеличить продолжительность экскурсии по своему усмотрению, если он не уложился в отведенное программой время	Экскурсовод может значительно сократить время экскурсии по своему усмотрению, если он устал	Экскурсовод может сделать непредусмотренный перерыв в ходе экскурсии, пусть это и приведет к несоблюдению продолжительности экскурсии
Как использовать мифы и легенды в экскурсионном тексте?	Экскурсионный текст должен, в основном, состоять из мифов и легенд, чтобы заинтересовать экскурсантов	Мифы и легенды необходимо категорически исключить из экскурсионного текста, так как это делает экскурсию бессодержательно й	Мифы и легенды в экскурсии можно включать в экскурсионный текст, сопроводив их профессиональным комментарием	На каждый исторический факт должен быть предусмотрен альтернативный мифологический эпизод, что позволит развить дискуссию и сделать экскурсию более интересной
Как соотносятся показ и рассказ в экскурсии?	В экскурсии должен преобладать рассказ, ведь посмотреть объекты экскурсанты могут самостоятельно	В экскурсии рассказ не нужен, необходимы только краткие комментарии к показу, не надо мешать процессу зрительного восприятия	Показ в экскурсии необходим, а рассказ можно заменить живой дискуссией на тему экскурсии	Необходимо гармонично сочетать в экскурсии показ и рассказ, показ первичен

Результаты итоговой аттестации определяются в процентах правильно выполненных задач, которые переводятся в оценки по прилагаемой в таблице 6 шкале.

Таблица 6. Шкала перевода результатов тестирования в оценки

Оценка	Критерий (%)
2 – неудовлетворительно	от 0% до 65%
3 – удовлетворительно	от 65% (включительно) до 75%
4 – хорошо	от 75% (включительно) до 85%
5 – отлично	от 85% (включительно) до 100%

В результате освоения программы у слушателя усовершенствованы компетенции (таблица 7).

Таблица 7. Характеристика результатов освоения программы

Компетенция (код, содержание)	Индикаторы
ПСК-1 Разработка программ экскурсионного обслуживания	<p>Знает законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; локальные нормативные акты организации, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; особенности разработки и реализации программ экскурсионного обслуживания; формы и методы проведения экскурсий; этику делового общения</p> <p>Умеет проводить оценку состояния рынка экскурсионных услуг; организовывать контроль на разных этапах разработки программ экскурсионного обслуживания; корректировать программы экскурсионного обслуживания с учетом изменения условий их реализации; определять необходимость использования технических средств для разработки программ экскурсионного обслуживания.</p> <p>Владеет навыками определения и уточнения тематики программ экскурсионного обслуживания; отбора и изучения экскурсионных объектов; отбора объектов инфраструктуры в соответствии с разработанной программой экскурсионного обслуживания; формирования программ экскурсионного обслуживания; формирования экскурсионных групп с учетом совместных интересов туристов (экскурсантов)</p>

По результатам оказания услуг слушателям, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации.