

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Автономная некоммерческая организация
«Агентство развития профессий и навыков
(Ворлдскиллс Россия)»

Государственное автономное
профессиональное образовательное
учреждение Иркутской области
«Иркутский колледж экономики, сервиса и
туризма»



Директор

Кудинова Н.Ф.

2022 г.

**Дополнительная профессиональная программа
профессиональной переподготовки
«Предоставление экскурсионных услуг (с учетом стандарта
Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных
услуг»)»**

г. Иркутск, 2022 год

**Дополнительная профессиональная программа
профессиональной переподготовки
«Предоставление экскурсионных услуг (с учетом стандарта Ворлдскиллс
по компетенции «Организация экскурсионных услуг»)»**

1. Цели реализации программы

Дополнительная профессиональная программа профессиональной переподготовки направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации, с учетом спецификации стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг».

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

№ п/п	Содержание вновь формируемой компетенции
1	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг
2	Организационное обеспечение экскурсионных услуг
3	Разработка экскурсионных программ обслуживания
4	Разработка экскурсий
5	Проведение экскурсий

Квалификация, присваиваемая по итогам освоения программы: экскурсовод.

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг»;
- профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)» (утвержден приказом Минтруда РФ от 10.06.2021 N 394н;
- Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования 43.02.10 «Туризм»;
- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования 43.03.02 «Туризм»;
- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования 51.03.04 «Музеология и охрана объектов культурного и природного наследия» (утвержден Минобрнауки России от от 6 декабря 2017 г. № 1180).

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

Рабочие места, которые возможно занять по итогам обучения по программе: трудоустройство на вакансии в организации – специалист экскурсионного бюро / туристической компании, организатор экскурсий, экскурсовод, самозанятость, работа в качестве индивидуального предпринимателя.

Программа рекомендуется к освоению лицами, имеющими среднее профессиональное и (или) высшее образование по следующим профессиям/специальностям/направлениям подготовки: туризм, социально-культурный

сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, социально-культурная деятельность, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия.

Программа рекомендуется к освоению лицами, имеющими квалификацию и/или опыт профессиональной деятельности в области туризма, экскурсионной деятельности, социально-культурной деятельности, музеологии, педагогики.

2.2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения дополнительной профессиональной программы у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен

знать:

- требования охраны труда и техники безопасности;
- функции структурных подразделений экскурсионного бюро;
- требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;
- порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии;
- технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии.
- требования к оформлению программ экскурсий;
- содержание и правила проведения экскурсий;
- правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах;
- правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;
- формы и методы проведения экскурсий;
- принципы организации и методики проведения экскурсий;
- историко-культурные и географические достопримечательности региона;
- объекты показа;
- основы экономики и управления, организации труда;
- правила оформления коммерческой документации;
- стандарты делопроизводства;
- правила оформления коммерческой документации;
- технику публичных выступлений;
- правила оказания первой помощи;
- схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;
- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;
- социальные основы туризма;
- этику делового общения;
- деловой протокол и этикет;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;
- основы трудового законодательства.

уметь:

- осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа;
- информировать клиентов об изменении параметров заказа;
- формировать экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами;
- корректировать сроки и условия выполнения заказов;
- анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе;
- изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах;
- контролировать прохождение и выполнение заказов на экскурсии;

- составлять программы обслуживания;
- информировать об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа;
- оформлять документацию к экскурсионным маршрутам;
- контролировать экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий;
- учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов;
- разрабатывать методические основы для проведения экскурсии;
- разрабатывать новые формы и методы для проведения пешеходной экскурсии, обзорной и тематической автобусной экскурсии, экскурсии по рекам, каналам;
- организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии;
- разрабатывать различные экскурсионные маршруты;
- разрабатывать экскурсионные программы;
- рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов;
- составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности;
- осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг;
- оформлять экскурсионную документацию;
- определять методические приемы проведения экскурсии;
- определять технику ведения экскурсии;
- использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, пользоваться методикой применения наглядных пособий;
- корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами;
- применять знания психологии в работе с группой;
- выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя;
- разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах, организовывать передвижение экскурсантов и осуществлять расстановку группы у объектов;
- соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к экскурсантам и коллегам;
- принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями.

3. Содержание программы

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

Трудоемкость обучения: 256 академических часов.

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

3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак.час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контро ль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг». Разделы спецификации	5	2	2	1	тестирован ие
2.	Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	9	6	2	1	тестирован ие
3.	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	5	2	2	1	тестирован ие
4.	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	5	2	2	1	тестирован ие
5.	Модуль 5. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	4	--	2	2	тестирован ие, выполни е практичес кого задания
6.	Модуль 6. Организация деятельности экскурсионных предприятий	14	4	6	4	выполни е практичес кого задания
7.	Модуль 7. Прием и обработка заказа на экскурсию	22	6	10	6	зачет
8.	Модуль 8. Разработка аудиогuida	30	8	14	8	зачет
9.	Модуль 9. Основы экскурсоведения	7	6	--	1	тестирован ие
10.	Модуль 10. Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий	38	12	22	4	зачет
11.	Модуль 11. Проведение экскурсий	36	6	22	8	зачет
12.	Модуль 12. Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии	36	4	24	8	зачет
13.	Модуль 13. Решение проблемной ситуации	20	8	8	4	зачет
14.	Модуль 14. Обобщающий практикум	4		4		
15.	Итоговая аттестация ¹	21			21	
	ИТОГО:	256	66	120	70	

¹ Указана рекомендованная продолжительность итоговой аттестации. Академические часы, отведенные на итоговую аттестацию, могут быть частично перераспределены на практические занятия в рамках модулей образовательной программы.