

СОГЛАСОВАНО

Автономная некоммерческая организация
«Агентство развития профессионального
мастерства (Ворлдскиллс Россия)»

УТВЕРЖДАЮ

Приказ генерального директора
АНО ДПО «УЦ «Педагогический Альянс»

№ ___ от «___» _____ 2021 года

_____ М.А.Веселова

«___» _____ 20__ г.

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Организация экскурсионного обслуживания (с учетом стандарта
Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг»)»**

Г. Санкт-Петербург

2022 год

**Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации
«Организация экскурсионного обслуживания (с учетом стандарта
Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг»)»**

1. Цель реализации программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся 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 совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг
2	Прием и обработка заказа на экскурсию
3	Координация работы по реализации заказа
4	Организация экскурсий

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг»;
- профессиональным стандартом “Экскурсовод (гид)” (утвержден приказом Минтруда России от 10.06.2021 N 394н).

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

2.2. Требования к результатам освоения программы

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

В результате освоения программы слушатель должен:

знать:

- спецификацию стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг»;
- 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;

- формы и методы проведения экскурсий;
- принципы организации и методики проведения экскурсий;
- социальные основы туризма;
- правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;
- правила оформления коммерческой документации;
- стандарты делопроизводства;
- основы экономики и управления, организации труда;
- историко-культурные и географические достопримечательности региона;
- правила оказания первой помощи до оказания медицинской 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;
- этику делового общения;
- основы туристской индустрии;
- деловой протокол и этикет;
- теорию формирования потребностей и межличностного общения;
- основы психологии;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;
- основы трудового и миграционного 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;
- организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии;
- рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов;
- осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг;
- оформлять экскурсионную документацию;
- 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: 144 академических часа.

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

3.1. Учебный план

№	Наименование разделов, модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			Лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг». Разделы спецификации	2	2			
2.	Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	6	6			
3.	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	2	2			
4.	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2		
5.	Модуль 5. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2		2		
6.	Модуль 6. Основы экскурсионной деятельности	13	4	8	1	Зачет
7.	Модуль 7. Прием и обработка заказа на экскурсию	30	8	21	1	Зачет
8.	Модуль 8. Теоретические основы экскурсоведения	25	12	12	1	Зачет
9.	Модуль 9. Организация экскурсий	29	8	20	1	Зачет
10.	Модуль 10. Решение проблемной ситуации	21	4	16	1	Зачет
11.	Итоговая аттестация ¹	10			10	
	ИТОГО:	144	48	81	15	

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

3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование разделов, модулей	Всего, ак.час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг». Разделы спецификации	2	2			
1.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	2	2			
2. ²	Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	6	6			
2.1	Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого	1	1			
2.2	Актуальная ситуация на региональном рынке труда	1	1			
2.3	Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции	4	4			
3.	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	2	2			
3.1	Регистрация в качестве самозанятого	0,5	0,5			
3.2	Налог на профессиональный доход – особый режим налогообложения для самозанятых граждан	0,5	0,5			
3.3	Работа в качестве самозанятого	1	1			
4.	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2		

² Занятия по модулям 2 и 3 проводятся с привлечением представителей центров «Мой бизнес», действующих в соответствии с требованиями к организациям, образующим инфраструктуру поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства, утвержденных Министерством экономического развития Российской Федерации.

4.1	Нормативные и регламентирующие документы.	2	1	1		
4.2	Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания.	2	1	1		
5	Модуль 5. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2		2		
6. ³	Модуль 6. Основы экскурсионной деятельности	13	4	8	1	Зачет
6.1	История экскурсионной деятельности в России	6	2	4		
6.2	Организация деятельности экскурсионных учреждений ⁴	7	2	4	1	Зачет
7.	Модуль 7. Прием и обработка заказа на экскурсию	30	8	21	1	Зачет
7.1	Документация экскурсионного обслуживания	15	4	11		
7.2	Консультирование клиента.	15	4	10	1	Зачет
8.	Модуль 8. Теоретические основы экскурсоведения	25	12	12	1	Зачет
8.1	Экскурсионная теория и методика	12	6	6		
8.2	Профессиональное мастерство экскурсовода	13	6	6	1	Зачет
9.	Модуль 9. Организация экскурсий	29	8	20	1	Зачет
9.1	Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах. Музейная экскурсия.	8	4	4		
9.2	Создание аудиогuida на платформе izi.TRAVEL.	21	4	16	1	Зачет
10.	Модуль 10. Решение проблемной ситуации	21	4	16	1	Зачет
10.1	Профессиональная этика.	4	2	2		
10.2	Виды проблемных ситуаций и способы их решения.	17	2	14	1	Зачет
11.	Итоговая аттестация	10			10	
11.1	Итоговая аттестация	10			10	
	ИТОГО:	144	48	81	15	

³ При освоении модулей компетенции должны быть предусмотрены занятия, проводимые с участием работодателей: мастер-классы, экскурсии на предприятия и иные формы.

⁴ В рамках промежуточного контроля по модулям компетенции должно быть предусмотрено время и возможность для формирования слушателями личного портфолио: результатов своих работ, которые они впоследствии смогут представить работодателю или клиенту.

3.3. Учебная программа

Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг». Разделы спецификации.

Тема 11. Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.

Лекция.

Стандарты компетенции «Организация экскурсионных услуг». Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции. Взаимосвязь стандартов по компетенции с профессиональным стандартом. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт. Трудовые действия.

1. Структура спецификации стандарта Ворлдскиллс по компетенции.
2. Квалификационные требования к профессии как комплекс трудовых функций профессионального стандарта.

Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере

Тема 2.1. Региональные меры содействия занятости в том числе поиска работы, осуществления индивидуальной предпринимательской деятельности, работы в качестве самозанятого. Лекция.

Тема 2.2. Актуальная ситуация на региональном рынке труда. Лекция.

Тема 2.3. Современные технологии в профессиональной сфере, соответствующей компетенции

Информационные технологии в экскурсионной деятельности. Инновации в экскурсионной деятельности.

Лекция.

Виды информационных и инновационных технологий. Технические средства. Мультимедийные технологии. Новые формы и виды организации экскурсионных программ.

Практические занятия.

1. Анализ современных технологий в экскурсионной деятельности.
2. Обзор лучших практик применения информационных и инновационных технологий в экскурсионной деятельности. Защита презентаций.
3. Инновации на рынке экскурсионных услуг.
4. Региональные программы в экскурсионной деятельности.

Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого

Тема 3.1. Регистрация в качестве самозанятого

Тема 3.2. Налог на профессиональный доход – особый режим налогообложения для самозанятых граждан

Тема 3.3. Работа в качестве самозанятого

Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности.

Тема 4.1 Нормативные и регламентирующие документы.

Лекции.

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере экскурсионной деятельности. Нормативные документы, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности. Правила оказания доврачебной помощи. Схема действий при наступлении чрезвычайных ситуаций.

Практические занятия.

1. Анализ нормативной базы, регламентирующей осуществление экскурсионной деятельности.

Правила оказания доврачебной помощи. Действия в чрезвычайных ситуациях.

Тема 4.2 Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания.

Лекции.

Документы, регламентирующие деятельность экскурсионного бюро. Безопасность туристов/экскурсантов при оказании экскурсионных услуг. Технологическая и техническая документация экскурсионного обслуживания.

Практические занятия.

1. Типовые инструкции работников экскурсионного бюро.

Модуль 5. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией

Тема 5.1. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией.

Практическое занятие

Модуль 6. Основы экскурсионной деятельности.

Тема 6.1 История экскурсионной деятельности в России.

Лекции.

Введение в экскурсионную деятельность. Этапы развития экскурсионной деятельности. Перспективы развития экскурсионной деятельности. Состояние экскурсионного рынка на современном этапе.

Практические занятия.

1. Этапы и перспективы развития экскурсионной деятельности.
2. Состояние экскурсионного рынка на современном этапе.
3. Региональные особенности экскурсионных программ обслуживания.

Тема 6.2 Организация деятельности экскурсионных учреждений.

Лекции.

Основные направления деятельности экскурсионных учреждений. Структура управления производственными процессами в туристско-экскурсионной организации. Договорные отношения: экскурсионное обслуживание. Профессиональные требования к персоналу.

Практические занятия.

1. Организационная структура экскурсионного бюро.
2. Изучение документации туристско-экскурсионной организации.
3. Формирование договорных отношений.

Модуль 7. Прием и обработка заказа на экскурсию.

Тема 7.1 Документация экскурсионного обслуживания.

Лекции.

Документация экскурсионного обслуживания. Ведение и оформление заказа на экскурсионное обслуживание. Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии.

Практические занятия.

1. Документация при приеме, обработке и координации заказа на экскурсию.
2. Оформление договора на экскурсионное обслуживание.
3. Технологии компьютерной обработки заказов

Тема 7.2 Консультирование клиента.

Лекции.

Осуществление индивидуального консультирования клиентов по правилам приема и предмету заказа. Идентификация вида заказа. Формирование экскурсионных групп.

Практические занятия.

1. Деловая переписка с клиентом по предмету заказа.
2. Бизнес-этика при проведении переговоров.

3. Формирование коммерческого предложения. Рыночная упаковка услуги «экскурсия».
4. Оформление договора на экскурсионное обслуживание.
5. Идентификация заказа. Анализ заказов.
6. Работа с экскурсионными группами.

Модуль 8. Теоретические основы экскурсоведения.

Тема 8.1 Экскурсионная теория и методика.

Лекции.

Сущность экскурсии. Функции и признаки экскурсии. Элементы психологии в экскурсии. Логика в экскурсии. Тематика и содержание экскурсий. Показ и рассказ в экскурсии. Содержание и правила проведения экскурсий. Программа обслуживания.

Практические занятия.

1. Анализ тематических предложений экскурсионных программ региона.
2. Содержание и правила проведения экскурсий.
3. Экскурсионный/ые практикум/ы: анализ проводимых экскурсий в условиях реальных локаций.

Тема 8.2 Профессиональное мастерство экскурсовода.

Лекции.

Экскурсоводческое мастерство. Умения и навыки экскурсовода. Техника публичных выступлений. Деловой протокол и этикет.

Практические занятия.

1. Отработка техники публичных выступлений.
2. Личность экскурсовода и квалификационные требования к профессии.
3. Деловой этикет.

Модуль 9. Организация экскурсий.

Тема 9.1 Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах. Музейная экскурсия.

Лекции.

Классификация экскурсий и их особенности. Музейные экскурсии. Особенности организации различных видов экскурсий. Информирование экскурсантов об экскурсионных программах, правилах поведения на маршруте, объекте показа. Контроль экскурсионного сопровождения, соблюдения программ экскурсий, качества проведения экскурсий, соблюдения протокольных мероприятий. Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах.

Практические занятия.

1. Особенности организаций музейных экскурсий (выездной практикум).
2. Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах.
3. Контроль качества проведения экскурсий,

Тема 9.2 Создание аудиогuida на платформе izi.TRAVEL.

Лекции.

Разработка экскурсионного маршрута для аудиогuida. Особенности составления маршрута. Технология работы на платформе izi.TRAVEL. Алгоритм разработки аудиогuida. Особенности сторителлинга. Объекты показа. Хронометраж на маршруте. Авторский текст. Речь экскурсовода.

Практические занятия.

1. Этапы разработки аудиогuida.
2. Анализ готовых аудиогuidов на платформе IZI.travel
3. Тайминг в аудиогиде.
4. Формирование авторского текста.
5. Создание аудиогuida по заданной тематике.

Модуль 10. Решение проблемной ситуации.

Тема 10.1 Профессиональная этика.

Лекции.

Личность экскурсовода. Деловой этикет. Соблюдение норм профессиональной этики. Корпоративная культура в профессии.

Практические занятия.

1. Деловой этикет.
2. Нормы профессиональной этики в экскурсионной деятельности.

Тема 10.2 Виды проблемных ситуаций и способы их решения.

Лекции.

Разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе экскурсионного обслуживания. Алгоритм действий при наступлении проблемной ситуации. Предотвращение возникновения проблемных ситуаций.

Практические занятия.

1. Анализ проблемных ситуаций и их виды: организационные, форс-мажорные, связанные с таймингом, при работе с иностранными туристами.
2. Способы решения проблемных ситуаций: административные, отвлекающие, организационные и др.

3.4. Календарный учебный график (порядок освоения разделов)

№	Наименование модулей	Всего о, час.	Недели								
			1	2	3	4	5	6	7		
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>									
1.	Модуль 1. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг». Разделы спецификации	2	В течение года, по мере набора группы по согласованию с заказчиком обучения								
2.	Модуль 2. Актуальные требования рынка труда, современные технологии в профессиональной сфере	6									
3.	Модуль 3. Общие вопросы по работе в статусе самозанятого	2									
4.	Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности	4									
5.	Модуль 5. Практическое занятие на определение стартового уровня владения компетенцией	2									
6.	Модуль 6. Основы экскурсионной деятельности	13									
7.	Модуль 7. Прием и обработка заказа на экскурсию	30									

8.	Модуль 8. Теоретические основы экскурсоведения	25	
9.	Модуль 9. Организация экскурсий	29	
10.	Модуль 10. Решение проблемной ситуации	21	
11.	Итоговая аттестация ⁵	10	
12.	ИТОГО:	144	

*Точный порядок реализации модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.

4. Организационно-педагогические условия реализации программы

4.1 Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт
Лаборатория, компьютерный класс	Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Ворлдскиллс

4.2 Учебно-методическое обеспечение программы

- техническое описание компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профильная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.
- официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International – Агентство развития профессий и навыков (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>.

4.3 Кадровые условия реализации программы

Количество педагогических работников (физических лиц), привлеченных для реализации программы ___ чел. Из них:

- сертифицированных экспертов Ворлдскиллс по соответствующей компетенции ___ чел.;

⁵ Указана рекомендованная продолжительность итоговой аттестации. Академические часы, отведенные на итоговую аттестацию, могут быть частично перераспределены на практические занятия в рамках модулей образовательной программы.

- сертифицированных экспертов-мастеров Ворлдскиллс по соответствующей компетенции ___ чел.;
- экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции ___ чел.

Ведущий преподаватель программы – эксперт Ворлдскиллс со статусом сертифицированного эксперта Ворлдскиллс, или сертифицированного эксперта-мастера Ворлдскиллс, или эксперта чемпионата по стандартам Ворлдскиллс, имеющего опыт проведения или оценки чемпионата или демонстрационного экзамена, или эксперта чемпионата по стандартам Ворлдскиллс, который прошел программу повышения квалификации «Ворлдскиллс-мастер» по соответствующей компетенции. Ведущий преподаватель программы принимает участие в реализации всех модулей и занятий программы.

К отдельным темам и занятиям по программе могут быть привлечены дополнительные преподаватели.

Данные педагогических работников, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции	Должность, наименование организации
<i>Ведущий преподаватель программы</i>			
1.			
<i>Преподаватели, участвующие в реализации программы</i>			
2.			
3.			

5. Оценка качества освоения программы

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей (разделов, дисциплин) программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам любого из видов промежуточных испытаний, выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»)) или четырехбалльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Итоговая аттестация проводится в форме экзамена

6. Составители программы

Разработано Академией Ворлдскиллс Россия совместно с сертифицированными (корневыми) экспертами Ворлдскиллс Россия и организациями, осуществляющими образовательную деятельность.