государственное бюджетное образовательное учреждение
профессиональная образовательная организация
«Златоустовский техникум технологий и экономики»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБОУ ПОО «ЗТТиЭ»

_____ М.Н.Пономарёва
«____» _____ 2019г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(программа повышения квалификации)

«РАЗРАБОТКА ЭКСКУРСИОННЫХ ПРОГРАММ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИЙ»

Златоуст
2019 г.

Содержание

№ п/п	Наименование	Стр.
1.	Пояснительная записка	3
2.	Характеристика профессиональной деятельности выпускник и требования к результатам освоения программы	4
3.	Учебный план	7
4.	Календарный учебный график	8
5.	Тематические планы и программы	9
6.	Требования к организационно-педагогическим условиям реализации программы	14
6.1	Требования к квалификации преподавателей, мастеров производственного обучения, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса	14
6.2	Требования к материально-технических условиям	14
6.3	Требования к информационным и учебно-методическим условиям	15
7.	Организация итоговой аттестации	17
8.	Фонды оценочных средств	18

1. Пояснительная записка

1.1. Нормативно-правовые основания разработки основной программы профессионального обучения

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 «Разработка экскурсионных программ обслуживания и организация экскурсий».

Нормативную правовую основу разработки ДПО составляют:

- Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» (ФЗ-273 от 29.12.2012);

- Приказ Минобрнауки России от 01.07.2013 г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

– федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования 43.02.10 Туризм (приказ Минобрнауки России от 07 мая 2014 № 474);

– профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)» (утвержден приказом Минтруда России от 04.08.2014 № 539н).

– единым квалификационным справочником должностей руководителей, специалистов и других служащих.

Продолжительность программы составляет 2 недели (72часа). Обучение осуществляется по программам.

Количество часов, отводимых на изучение отдельных тем программы, последовательность тем, в случае необходимости может меняться, но при непременном условии, что программа будет выполнена полностью (по содержанию и общему количеству часов). Указанные изменения вносятся в программу после рассмотрения и утверждения их представителем.

1.2. Требования к слушателям

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

2. Характеристика профессиональной деятельности выпускника и требования к результатам освоения программы

2.1 Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы у слушателя должны быть сформированы следующие компетенции:

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

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;

– объекты показа;

– 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;

– технику публичных выступлений;

– 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;

– 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;
– осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг;
– оформлять экскурсионную документацию;
– определять технику ведения экскурсии;
– 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.

ГБОУ ПОО «Златоустовский техникум технологий и экономики»

Утверждаю:
Директор ГБОУ ПОО «ЗТТиЭ»

_____ М.Н.Пономарёва

«___» _____ 2019 г.

УЧЕБНЫЙ ПЛАН
ПО ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОГРАММЕ
(программа повышения квалификации)
«РАЗРАБОТКА ЭКСКУРСИОННЫХ ПРОГРАММ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИЙ»

Цель: Дополнительное профессиональное обучение (повышение квалификации)
Категория слушателей: лица, имеющие высшее и (или) среднее профессиональное образование.
Срок обучения: 72 часа
Форма обучения: очная, с применение дистанционных технологий

№	Курсы, предметы	Всего, час.	В том числе		Форма контроля
			лекции	практ. занятия	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
1.	Требования охраны труда и техники безопасности	6	3	3	
2.	Современные технологии в профессиональной сфере	4	2	2	
3.	Основы экскурсионной деятельности	10	4	6	
4.	Разработка экскурсионных программ обслуживания	10	4	6	
5.	Теоретические основы экскурсоведения	10	4	6	
6.	Организация экскурсий	14	4	10	
7.	Решение проблемных ситуаций в профессиональной деятельности	10	4	6	
8.	Итоговая аттестация	8			Экзамен
	ИТОГО:	72	25	39	

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

№ п/п	Курсы, предметы	Дни									Всего часов за курс обучения
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1.	Теоретическое обучение	8	8	8	8	8	8	8	8		64
	Итоговая аттестация									8	8
	ИТОГО:	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**8**	**72**

5. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, часов	В том числе		Форма контроля
			лекции	практ. занятия	
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*7*
1.	**Требования охраны труда и техники безопасности**	***6***	***3***	***3***	
1. 1.	Нормативные и регламентирующие документы.	3	3		
1.2.	Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания.	3		3	
2.	**Современные технологии в профессиональной сфере**	***4***	***2***	***2***	
2. 1	Информационные технологии в экскурсионной деятельности. Инновации в экскурсионной деятельности	4	2	2	
3.	**Основы экскурсионной деятельности**	***10***	***4***	***6***	
3.1	История экскурсионной деятельности в России	4	2	2	
3.2	Организация деятельности экскурсионных учреждений	6	2	4	
4.	**Разработка экскурсионных программ обслуживания**	***10***	***4***	***6***	
4.1	Документация экскурсионного обслуживания	6	2	4	
4.2	Работа с заказчиком	4	2	2	
5.	**Теоретические основы экскурсоведения**	**10**	**4**	**6**	
5.1	Экскурсионная теория и методика	6	2	4	
5.2	Профессиональное мастерство экскурсовода	4	2	2	
6.	**Организация экскурсий**	**14**	**4**	**10**	
6.1.	Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах. Музейная экскурсия.	6	2	4	
6.2.	Создание аудиогида на платформе izi.TRAVEL.	8	2	6	
7.	**Решение проблемных ситуаций в профессиональной деятельности**	**10**	**4**	**6**	
7.1.	Профессиональная этика.	4	2	2	
7.2.	Виды проблемных ситуаций и способы их решения.	6	2	4	
6.	**Итоговая аттестация**	**8**			
	ИТОГО:	**72**	**25**	**39**	

Рабочая программа

Тема 1. Требования охраны труда и техники безопасности.

Тема 1.1 Нормативные и регламентирующие документы.

Лекции.

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере экскурсионной деятельности. Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности. Профстандарт «Экскурсовод (гид)». Трудовые действия. Необходимые умения, знания, навыки. Правила оказания первой помощи. Схема действий при наступлении чрезвычайных ситуаций

Тема 1.2. Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания.

Практические занятия.

1. Обеспечение безопасности туристов / экскурсантов.
2. Типовые инструкции работников экскурсионного бюро.

Тема 2. Современные технологии в профессиональной сфере

Тема 2.1 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.

Тема 3. Основы экскурсионной деятельности

Тема 3.1 История экскурсионной деятельности в России.

Лекция.

Введение в экскурсионную деятельность. Этапы развития экскурсионной деятельности. Перспективы развития экскурсионной деятельности.

Практические занятия:

1. Этапы и перспективы развития экскурсионной деятельности в России.
2. Региональные тенденции экскурсионной сферы.

Тема 3.2 Организация деятельности экскурсионных учреждений.

Лекция.

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

Практические занятия.

1. Оргструктура экскурсионного бюро. Изучение документации туристско-экскурсионной организации.
2. Договорные отношения с партнерами.
3. Требования к персоналу.

Тема 4. Разработка экскурсионных программ обслуживания

Тема 4.1 Документация экскурсионного обслуживания.

Лекция.

Документация экскурсионного обслуживания. Ведение и выполнения заказа на экскурсионное обслуживание. Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии.

Практические занятия.

1. Деловая переписка с клиентом по предмету заказа.
2. Бизнес-этика при приеме и обработке заказов.

Тема 4.2 Работа с заказчиком

Лекция.

Осуществление индивидуального консультирования клиентов по правилам приема и предмету заказа. Идентификация вида заказа. Осуществление приема заказов на экскурсии. Анализ поступивших заказов. Формирование экскурсионных групп.

Практические занятия.

1. Формирование коммерческого предложения. Рыночная упаковка услуги «экскурсия».
2. Идентификация заказа. Анализ заказов. Работа с экскурсионными группами.

Тема 5. Теоретические основы экскурсоведения

Тема 5.1 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.

Практические занятия.

1. Функции и признаки экскурсии. Методы рассказа и показа.
2. Анализ тематических экскурсионных программ региона.

Тема 5.2 Профессиональное мастерство экскурсовода.

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

Практические занятия.

Экскурсионный/ые практикум/ы: анализ проводимых экскурсий в условиях реальных локаций.

Тема 6. Организация экскурсий

Тема 6.1 Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах. Музейная экскурсия.

Лекции.

Состояние экскурсионного рынка на современном этапе. Классификация экскурсий и их особенности. Особенности организации различных видов экскурсий. Содержание и правила проведения экскурсий. Программа обслуживания. Информирование экскурсантов об экскурсионных программах, правилах поведения на маршруте, объекте показа. Контроль экскурсионного сопровождения, соблюдения программ экскурсий, качества проведения экскурсий, соблюдения протокольных мероприятий.

Практические занятия.

1. Особенности организации различных видов экскурсий.
2. Контроль экскурсионного сопровождения.
3. Анализ готовых аудиогидов на платформе IZI.travel

Тема 6.2 Создание аудиогида на платформе izi.TRAVEL.

Лекции.

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

Практические занятия

1. Этапы разработки аудиогида. Тайминг в аудиогиде.
2. Формирование авторского текста.
3. Создание аудиогида по заданной тематике.

Тема 7. Решение проблемных ситуаций в профессиональной деятельности

Тема 7.1 Профессиональная этика.

Лекции.

Личность экскурсовода. Деловой этикет. Соблюдение норм профессиональной этики. Квалификационные требования к профессии.

Практические занятия.

1. Деловой этикет.
2. Квалификационные требования к профессии.

Тема 7.2 Виды проблемных ситуаций и способы их решения.

Лекции.

Разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе экскурсионного обслуживания. Правила оказания доврачебной помощи. Схема действий при наступлении чрезвычайных ситуаций. Предотвращение возникновения проблемных ситуаций.

Практические занятия

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

6. Требования к организационно-педагогическим условиям реализации программы

6.1 Требования к квалификации преподавателей, мастеров производственного обучения, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса

Реализация ДПО обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее или среднее профессиональное образование в области, соответствующей профилю преподаваемой дисциплины (модуля); мастерами производственного обучения, имеющими высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование в областях, соответствующих профилям обучения, и дополнительное профессиональное образование по направлению подготовки «Образование и педагогика» без предъявления требований к стажу работы.

Опыт деятельности в организациях соответствующей профессиональной сферы является обязательным для преподавателей, отвечающих за освоение обучающимся профессионального цикла; эти преподаватели осуществляют повышение квалификации не реже 1 раза в 3 года.

6.2 Требования к материально-техническим условиям

Учебная лаборатория и тренинговый кабинет оснащены оборудованием на 14 рабочих мест:

№ п/п	Наименование	кол-во
1	Кресло UP_Prestige(ткань черная С-11, пружинный механизм поддержки спины, материал крестовины и подклокотников - пластик черный Россия	16
2	Офисный стол 1400*600*750 (столешница 25 мм, светло серая ламинированная поверхность столешницы, материал ЛДСП, основание ЛДСП светло серая 16 мм , вес 38 кг.)	21
3	Монитор 40” LG	1
4	МФУ лазерное Brother DCP-L2500DR (лазерный принтер/сканер/копир, А4, 2400x600dpi, 32Мб, 26 стр/мин, GDI, Duplex, USB)	7
5	Ноутбук HP 17-by1035ur [6TB79EA] Black 17.3" {FHD i5-8265U/8Gb/1Tb+128Gb SSD/DVDRW/DOS}	17
6	Defender Проводная оптическая мышь Patch MS-759 черный,3 кнопки,1000 dpi	17
7	Фильтр сетевой SVEN SF-05L 1,8 м (5 розеток) черный	8

8	Интерактивная доска ScreenMedia M-80 80", электромагнитная технология, активная зона 1670*1170мм, разрешение 9800x9800	1
9	Звукоусилительный комплект в составе BEHRINGER B112D*2шт BEHRINGER 1202FX-1шт	1
10	Проектор Ricoh PJ X3351N	1
11	МФУ лазерный HP LaserJet Pro MFP M28a RU, A4, лазерный	3
12	Электронные часы Импек-424Т 750x290x75мм (уличные)	1
13	Win 10 pro 64bit FQC-08909	17
14	Office 2016 для бизнеса [T5D-02292/T5D-02705]	17

6.3 Требования к информационным и учебно-методическим условиям

Каждый слушатель обеспечен доступом к библиотечной системе, содержащей издания по основным изучаемым дисциплинам.

Библиотечный фонд укомплектован печатными и электронными изданиями основной и дополнительной учебной литературы по дисциплинам всех циклов, изданной за последние 5 лет.

Электронно-библиотечная система обеспечивает возможность индивидуального доступа для каждого обучающегося.

Для обучающихся обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам.

Основные источники:

1. Барчуков И. С., Башин Ю. Б, Зайцев А. В., Баумгартен Л. В. Экскурсионная деятельность в индустрии гостеприимства. Изд-во Вузовский учебник, М, 2014.

2. Быстров С.А. Организация туристской деятельностью: учебное пособие / С.А. Быстров. – М.: Инфра-М, 2014. – 400 с.

3. Голова А.Г. Управление продажами / А.Г. Голова: учебник. – М.: Руконт, 2014. – 140 с.

4. Замедлина Е.А. Экономика отрасли: учебное пособие. – М.: Инфра-М, 2015. – 204 с.

5. Орловская В.П. Технология и организация предприятий туризма / В.П. Орловская. – М.: Инфра-М, 2014. – 1764 с.

6. Пахомова О.М. Стандартизация и контроль качества туристских услуг [Текст]: учебное пособие / О. М. Пахомова. - Москва: ИНФРА-М, 2016 – 135 с.

7. Скобельцина А.С., Шарухин А.П. Технологии и организация экскурсионных услуг. М., 2010.

8. Сухов Р.И. Организация туристской деятельности: учебник / Р.И. Сухов. - Ростов на Дону: Издательство Южного федерального университета, 2016 – 267 с.

Нормативно-правовая база:

1. ГОСТ Р 51185-2008, Туристские услуги. Средства размещения. Общиетребования.

2. Об основах туристической деятельности в Российской Федерации: федер. закон РФ от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ // Российская газета. – 1996. – №231.

3. О защите прав потребителей: Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 04.06.2018 г.) // Российская газета. – 1992.

4. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. закон РФ от 18 июля 2006 г. №109-ФЗ // Российская газета. – 1992. – № 156.

5. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. закон от 25 июля 2002 г. №115-ФЗ // Российская газета. – 2002. – № 140.

6. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010

7. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013

8. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2009

9. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2009

10. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2010.

11. ГОСТ Р 50681 -2010 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».

12. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РоссийскойФедерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 04.06.2018).

13. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 года №132-ФЗ (в редакции от 03.05.2012)

14. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 № 452 «Правила оказания услуг по реализации туристского продукта»

— отраслевые и другие нормативные документы;

— электронные ресурсы и т.д.

7 Организация итоговой аттестации обучающихся

К итоговой аттестации допускаются слушатели, не имеющие академической задолженности и в полном объеме выполнившие учебный план.

Итоговая аттестация включает квалификационный экзамен, состоящий из теоретического задания и практической работы.

Итоговая аттестация проводится экзаменационной комиссией (ЭК) во главе с председателем.

Экзаменационная комиссия формируется из преподавателей образовательной организации, имеющих соответствующее образование; лиц, приглашенных из сторонних организаций: преподавателей, имеющих высшую или первую квалификационную категорию, представителей работодателей или их объединений по профилю подготовки выпускников.

Результаты итоговой проверки знаний оформляются протоколом.

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу повышения квалификации и прошедшему итоговую проверку знаний, выдается удостоверение установленного образца.

8 Фонды оценочных средств для проведения итоговой аттестации

Для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений поэтапным требованиям соответствующей программы создаются фонды оценочных средств, позволяющие оценить умения, знания практический опыт и освоенные компетенции. Фонды оценочных средств для промежуточной аттестации разрабатываются и утверждаются организацией самостоятельно. Для максимального приближения программ текущего контроля успеваемости и итоговой аттестации слушателей к условиям их будущей профессиональной деятельности кроме преподавателей конкретной дисциплины, в качестве внешних экспертов активно привлекаются работодатели, преподаватели, читающие смежные дисциплины.