

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Общество с ограниченной ответственностью Центр профессионального менеджмента АКАДЕМИЯ БИЗНЕСА

«СОГЛАСОВАНО»
Протокол заседания
Экспертного Совета
10.05.2017

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
Тягунова Л.А. _____
«12 » мая 2017 г.



ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

**Программа профессиональной переподготовки
«Экскурсовод (гид)»**

**Форма обучения: заочная
Срок обучения: 280 часов, 2 месяца**

Саратов 2017

1. Общие положения

Реализация программы профессиональной переподготовки «Экскурсовод (гид)» направлена на получение компетенции, необходимой для выполнения нового вида профессиональной деятельности, приобретение новой квалификации.

Программа профессиональной переподготовки «Экскурсовод (гид)», реализуемая Центром профессионального менеджмента «Академия бизнеса», представляет собой систему документов, разработанную с учетом требований рынка труда.

Нормативные документы для разработки:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Федеральный закон №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.08.2014 г. № 539н;
- Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)».

Образовательная программа ДПО «Экскурсовод (гид)» - это внутренний образовательный стандарт, который способствует реализации права слушателей на информацию об образовательных услугах, право на выбор образовательных услуг и право на гарантию качества.

Для сотрудников структурного подразделения, осуществляющего обучение, образовательная программа определяет главное в содержании обучения и способствует координации деятельности всех преподавателей.

2. Цель (миссия) Образовательной Программы ДПО «Экскурсовод (гид)».

Целью Образовательной Программы ДПО «Экскурсовод (гид)» является подготовка персонала, способного обеспечить качество экскурсионных услуг. Экскурсовод (гид) должен не только уметь обеспечивать проведение предусмотренной экскурсии и ее этапы, но и уметь оперативно действовать в форс-мажорной ситуации, когда от качества принимаемых персоналом решений будет зависеть жизнь и здоровье экскурсантов. В конце курса предусмотрена стажировка в форме учебной экскурсии для закрепления навыков.

3. Требования к слушателям:

В соответствии с нормативными документами, регулирующими дополнительное профессиональное образование, к освоению дополнительных профессиональных программ допускаются:

- 1) лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование;
- 2) лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

4. Область профессиональной деятельности экскурсоводов (гидов):

подготовка, организация и проведение экскурсий, удовлетворяющих познавательные потребности туристов (экскурсантов), заключающихся в коллективном (или индивидуальном) посещении и изучении определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов, продолжительностью менее 24 ч без ночевки.

5. Компетенции выпускника Программы профессиональной переподготовки «Экскурсовод (гид)»:

Результаты освоения Программы профессиональной переподготовки «Экскурсовод (гид)» определяются приобретаемыми выпускником компетенциями, т.е. его способностью применять знания и умения в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

В результате освоения данной программы выпускник должен обладать следующими знаниями и умениями.

5.1. По теме «Прием и обработка заказов на экскурсии» экскурсовод (гид) должен знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма
- Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
- Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
- Содержание и правила проведения экскурсий
- Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
- Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии
- Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии
- Основы делопроизводства
- Этику делового общения

экскурсовод (гид) должен 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

5.2. По теме «**Координация работы по реализации заказа**» *экскурсовод (гид)* должен знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма
- Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
 - Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
 - Содержание и правила проведения экскурсий
 - Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии
 - Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии
 - Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии
 - Основы делопроизводства
 - Этику делового общения

экскурсовод (гид) должен уметь:

- Потребности экскурсантов в экскурсионных услугах
- Контролировать прохождение и выполнение заказов на экскурсии
- Использовать технологию компьютерной обработки заказов
- Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов
- Хранить и обрабатывать персональные данные

5.3. По теме «**Организация экскурсий**» *экскурсовод (гид)* должен знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты РФ в сфере туризма
- Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
 - Требования к оформлению программ экскурсий
 - Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
 - Содержание и правила проведения экскурсий
 - Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах
 - Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах
 - Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии
 - Основы делопроизводства
 - Этику делового общения
 - Основы психологии

экскурсовод (гид) должен уметь:

- Анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе
- Составлять программы обслуживания
- Осуществлять взаимодействие с экскурсоводом при подготовке экскурсионных маршрутов
- Информировать экскурсоводов и экскурсантов 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

5.4. По теме «Разработка экскурсионных программ обслуживания»

экскурсовод (гид) должен знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
- Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности
- Функции структурных подразделений экскурсионного бюро
- Формы и методы проведения экскурсий
- Содержание и правила проведения экскурсий
- Технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии
- Основы делопроизводства
- Этику делового общения

экскурсовод (гид) должен уметь:

- 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

5.5. По теме «Разработка экскурсий» экскурсовод (гид) должен знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма
- Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий
- Принципы организации и методики проведения экскурсий

- Основы туристской индустрии
- Туристские ресурсы Российской Федерации
- Историко-культурные и географические достопримечательности региона
- Объекты показа
- Социальные основы туризма
- Деловой протокол и этикет
- Теорию формирования потребностей и межличностного общения
- Основы психологии
- Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах
- Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах
- Правила оформления коммерческой документации
- Стандарты делопроизводства
- Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров
- Современные информационные технологии в сфере туризма
- Технику публичных выступлений
- Основы экономики и управления, организации труда
- Основы трудового и миграционного законодательства

экскурсовод (гид) должен уметь:

- 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
- Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами
- Применять знания психологии в работе с группой
- Выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя

5.6. По теме «**Проведение экскурсий**» *экскурсовод (гид) должен знать:*

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма

- Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий
- Основы туристской индустрии
- Туристские ресурсы Российской Федерации
- Принципы организации и методики проведения экскурсий
- Историко-культурные и географические достопримечательности региона
- Объекты показа
- Деловой протокол и этикет
- Теорию формирования потребностей и межличностного общения
- Основы психологии
- Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах
- Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах
- Правила оформления коммерческой документации
- Современные информационные технологии в сфере туризма
- Технику публичных выступлений
- Правила оказания первой помощи
- Схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций
- Основы трудового и миграционного законодательства

экскурсовод (гид) должен уметь:

- Использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии
- Использовать прием движения в экскурсии
- Пользоваться методикой применения наглядных пособий
- Пользоваться "портфелем экскурсовода"
- Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах
- Организовывать выход экскурсантов из транспорта
- Организовывать передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту
- Осуществлять расстановку группы у объектов
- Организовывать возвращение экскурсантов в транспорт
- Использовать технические средства

5.7. По теме «Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации» экскурсовод (гид) должен знать:

- Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма
- Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации
- Специализацию и особенности структуры экскурсионного подразделения

- Организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации
- Культуру межличностного общения
- Основы психологии и конфликтологии
- Основы экономики, организации труда и управления
- Основы делопроизводства
- Организацию труда
- Организацию маркетинговой и рекламной деятельности
- Трудовое и гражданское законодательство
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Правила по охране труда и пожарной безопасности

экскурсовод (гид) должен уметь:

- Определять перспективные направления деятельности экскурсионной организации
- Организовывать работу по рациональной организации труда экскурсионной организации
- Обеспечивать реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития экскурсионной организации

5.8. По теме «Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг» экскурсовод (гид) должен знать:

- Организацию и проведение деловых переговоров и рекламных кампаний
- Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма
- Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации
- Специализацию и особенности структуры экскурсионной организации
- Организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации
- Культуру межличностного общения
- Основы психологии, этики, эстетики
- Экономику экскурсионной организации
- Организацию труда
- Организацию маркетинговой и рекламной деятельности
- Трудовое и гражданское законодательство
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Правила по охране труда и пожарной безопасности

экскурсовод (гид) должен уметь:

- Организовывать работу и взаимодействие экскурсионных подразделений

- Определять условия и заключать договоры, связанные с деятельностью экскурсионной организации
- Контролировать выполнение условий договоров
- Руководить разработкой маркетингового плана и программ маркетинга экскурсионной организации
- Определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионного подразделения
- Разрабатывать маркетинговую коммуникационную стратегию экскурсионного подразделения
- Разрабатывать маркетинговую сбытовую стратегию экскурсионного подразделения
- Осуществлять контроль маркетинговой деятельности экскурсионной организации
- Организовывать работу и контролировать качество предоставляемых экскурсионных услуг

5.9. По теме «Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации» экскурсовод (гид) должен знать:

- Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма
- Приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации
- Специализацию и особенности структуры экскурсионной организации
- Организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации
- Культуру межличностного общения
- Основы психологии, этики, эстетики
- Экономику экскурсионного бюро
- Организацию труда
- Организацию маркетинговой и рекламной деятельности
- Трудовое и гражданское законодательство
- Правила внутреннего трудового распорядка
- Правила по охране труда и пожарной безопасности

экскурсовод (гид) должен уметь:

- Принимать меры по укомплектованию экскурсионного подразделения квалифицированными кадрами
- Создавать условия для материального и морального поощрения работников, эффективного использования знаний и опыта работников экскурсионной организации
- Способствовать повышению квалификации работников

- Способствовать созданию здоровых и безопасных условий труда
- Обеспечивать укрепление трудовой и производственной дисциплины
- Обеспечивать соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности

6. Учебно-тематический план

Время обучения - 280 час.(2 месяца)

Форма обучения – заочная

п/п	Тема	Кол-во ак. часов
1.	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	48
1.1.	Прием и обработка заказов на экскурсии	24
1.1.1	Осуществление индивидуального консультирования клиентов по правилам приема и предмету заказа	
1.1.2	Информирование клиентов об изменении параметров заказа	
1.1.3	Формирование экскурсионных групп в соответствии с поступившими заказами	
1.1.4	Корректировка сроков и условий выполнения заказов	
1.2.	Координация работы по реализации заказа	24
1.2.1	Потребности экскурсантов в экскурсионных услугах	
1.2.2	Контроль прохождения и выполнение заказов на экскурсии	
1.2.3	Использование технологий компьютерной обработки заказов	
1.2.4	Работа с документами, составление отчетов по итогам выполнения заказов	
1.2.5	Хранение и обработка персональных данных	
2.	Организационное обеспечение экскурсионных услуг	48
2.1	Организация экскурсий	24
2.1.1	Учет потребностей экскурсионных групп и индивидуальных туристов	
2.1.2	Разработка методических основ для проведения экскурсии	
2.1.3	Разработка новых форм и методов для проведения пешеходной экскурсии, обзорной и тематической автобусной экскурсии, экскурсии по рекам, каналам	
2.1.4	Организация протокольных мероприятий в начале и по завершении экскурсии	
2.2.	Разработка экскурсионных программ обслуживания	24
3.	Проведение экскурсий	48
3.1.	Разработка экскурсий	24
3.1.1	Разработка различных экскурсионных маршрутов	
3.1.2	Разрабатывать экскурсионные программы	
3.1.3	Рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов	

3.1.4	Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, транспорта, продолжительности и мест остановок, основных тем информационно-экскурсионной деятельности	
3.1.5	Осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг	
3.1.6	Оформлять экскурсионную документацию	
3.1.7	Определять методические приемы проведения экскурсии	
3.1.8	Определять технику ведения экскурсии	
3.1.9	Корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами	
3.1.10	Применять знания психологии в работе с группой	
3.1.11	Выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя	
3.2.	Проведение экскурсий	24
4.	Руководство экскурсионной организацией	84
4.1.	Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации	28
4.2.	Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	28
4.3.	Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации	28
5.	Стажировка (проведение экскурсии с сопровождением аттестованного экскурсовода (гида))	50
6.	Итоговый контроль: тестирование	2
	Итого:	280

7. Учебно-методическое обеспечение программы:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказ министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. N 499 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Федеральный закон №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 04.08.2014 г. № 539н;
- Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)».