

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Союз «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)»

Должность руководителя образовательной организации

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

г. \_\_\_\_\_ 2020 год

**Дополнительная профессиональная программа  
повышения квалификации  
«Организация экскурсионных услуг (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**

<b>№ п/п</b>	<b>Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции</b>
1	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг
2	Прием и обработка заказа на экскурсию
3	Координация работы по реализации заказа
4	Организация экскурсий
5	Разработка экскурсионных программ обслуживания
6	Разработка экскурсий
7	Проведение экскурсий

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг»;
- профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)» (утвержден приказом Минтруда России от 04.08.2014 № 539н с изменениями на 12 декабря 2016 года).

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:**

- историю и современное состояние, перспективы движения WorldSkills International;
- 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 проходимость 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;
- корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами;
- применять знания психологии в работе с группой;
- выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя;
- использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии, пользоваться методикой применения наглядных пособий;
- 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, находящиеся под риском увольнения, выпускники образовательных организаций, граждане, ищущие работу, имеющие среднее профессиональное и/или высшее образование.

Трудоемкость обучения: 144 академических часа.

Форма обучения: очная.

#### 3.1. Учебный план

№	Наименование 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. Современные технологии в профессиональной деятельности	4	2	2		
2.	Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг». Разделы спецификации	6	2	4		
3.	Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2		
4.	Модуль 4. Прием и обработка заказа на экскурсию	12	4	8		
5.	Модуль 5. Организация экскурсий	15	4	11		
6.	Модуль 6. Экскурсионная теория и методика	10	6	4		

7.	Модуль 7. Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий	26	10	16		
8.	Модуль 8. Проведение экскурсий	22	4	18		
9.	Модуль 9. Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии	14	2	12		
10.	Модуль 10. Решение проблемной ситуации	10	4	6		
11.	Итоговая аттестация (демонстрационный экзамен)	21			21	ДЭ
	ИТОГО:	144	40	83	21	

### 3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час.	В том числе			Форма контроля
			лекции	практ. занятия	промеж. и итог. контроль	
1	2	3	4	5	6	7
1.	<b>Модуль 1. Современные технологии в профессиональной деятельности</b>	4	2	2		
1.1	Информационные технологии в экскурсионной деятельности. Инновации в экскурсионной деятельности	4	2	2		
2.	<b>Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг». Разделы спецификации</b>	6	2	4		
2.1	Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции	4	2	2		
2.2	Критерии и аспекты оценки в сравнении с трудовыми функциями экскурсовода	2		2		
3.	<b>Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности</b>	4	2	2		
3.1	Нормативные и регламентирующие документы	2	2			
3.2	Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания	2		2		

<b>4.</b>	<b>Модуль 4. Прием и обработка заказа на экскурсию</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>		
4.1	Консультирование клиента. Документация экскурсионного обслуживания	4	2	2		
4.2	Ведение и выполнения заказа на экскурсионное обслуживание	8	2	6		
<b>5.</b>	<b>Модуль 5. Организация экскурсий</b>	<b>15</b>	<b>4</b>	<b>11</b>		
5.1	Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах. Музейная экскурсия	2	2			
5.2	Информирование об экскурсиях. Информационные материалы	2		2		
5.3	Создание аудиогuida на платформе izi.TRAVEL	11	2	9		
<b>6.</b>	<b>Модуль 6. Экскурсионная теория и методика</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>4</b>		
6.1	Теоретические основы экскурсоведения	8	4	4		
6.2	Профессиональное мастерство экскурсовода	2	2			
<b>7.</b>	<b>Модуль 7. Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий</b>	<b>26</b>	<b>10</b>	<b>16</b>		
7.1	Технология подготовки экскурсии	4	4			
7.2	Методические приемы показа и рассказа.	8	4	4		
7.3	Методическая разработка экскурсии.	14	2	12		
<b>8.</b>	<b>Модуль 8. Проведение экскурсий</b>	<b>22</b>	<b>4</b>	<b>18</b>		
8.1	Методика проведения экскурсий	2	2			
8.2	Техника ведения экскурсии	2	2			
8.3	Методическая экскурсия / экскурсионный практикум	6		6		
8.4	Проведение экскурсии	12		12		
<b>9.</b>	<b>Модуль 9. Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>12</b>		
9.1	Технология разработки и проведения мастер-класса и интерактивных экскурсионных программ	2	2			
9.2	Экскурсионный практикум с мастер-классом	4		4		

9.3	Проведение мастер-класса	8		8		
<b>10.</b>	<b>Модуль 10. Решение проблемной ситуации</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>		
10.1	Профессиональная этика	2	2			
10.2	Виды проблемных ситуаций и способы их решения	8	2	6		
<b>11.</b>	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>21</b>			<b>21</b>	
11.1	Демонстрационный экзамен по компетенции	21			21	ДЭ
	<b>ИТОГО:</b>	<b>144</b>	<b>40</b>	<b>83</b>	<b>21</b>	

### 3.3. Учебная программа

#### **Модуль 1. Современные технологии в профессиональной деятельности.**

##### **Тема 1.1 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.

*Практическое занятие.*

Анализ современных технологий в экскурсионной деятельности. Изучение специфики новых форм и видов экскурсионных программ.

#### **Модуль 2. Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг». Разделы спецификации.**

##### **Тема 2.1 Актуальное техническое описание по компетенции. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.**

*Лекция.*

Структура и содержание технического описания. Основные понятия и термины. Содержание и стандарты компетенции «Организация экскурсионных услуг».

*Практическое занятие.*

Работа с сайтом Ворлдскиллс Россия. Изучение и разбор технического описания и документации по компетенции «Организация экскурсионных услуг».

##### **Тема 2.2 Критерии и аспекты оценки в сравнении с трудовыми функциями экскурсовода. Спецификация стандарта Ворлдскиллс по компетенции.**

*Практическое занятие.*

Разбор содержания структуры WSSS, разбор критериев.

#### **Модуль 3. Требования охраны труда и техники безопасности.**

##### **Тема 3.1 Нормативные и регламентирующие документы.**

*Лекция.*

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма. Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности. Профстандарт «Экскурсовод (гид)». Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт. Трудовые действия. Необходимые умения, знания, навыки.

##### **Тема 3.2 Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания.**

*Практическое занятие.*

Анализ инструкций по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания. Изучение содержания должностных обязанностей, типовых инструкций работников экскурсионной сферы, технологической и технической документации

экскурсионного обслуживания, правил обеспечения безопасности туристов / экскурсантов, схем действий при наступлении чрезвычайных ситуаций.

#### **Модуль 4. Прием и обработка заказа на экскурсию.**

##### ***Тема 4.1 Консультирование клиента. Документация экскурсионного обслуживания.***

*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. Документация экскурсионного обслуживания.

*Практическое занятие.*

Моделирование деловой переписки с клиентом по предмету заказа.

##### ***Тема 4.2 Ведение и выполнение заказа на экскурсионное обслуживание.***

*Лекция.*

Функции структурных подразделений экскурсионного бюро. Требования к оформлению и учету заказов на экскурсии. Порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии. Технология компьютерной обработки заказов на экскурсии. Оформление документации на экскурсионное обслуживание.

*Практическое занятие.*

Оформление договора на экскурсионное обслуживание.

#### **Модуль 5. Организация экскурсий.**

##### ***Тема 5.1 Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах. Музейная экскурсия.***

*Лекция.*

Состояние рынка экскурсионных услуг 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.

##### ***Тема 5.2 Информирование об экскурсиях. Информационные материалы.***

*Практическое занятие.*

Анализ информационных материалов.

##### ***Тема 5.3 Создание аудиогuida на платформе izi.TRAVEL.***

*Лекция.*

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.

*Практическое занятие.*

Изучение технологии работы на платформе izi.TRAVEL. Отработка этапов создания аудиогuida. Правила работы с техническим оборудованием. Создание аудиогuida по заданной тематике.

#### **Модуль 6. Экскурсионная теория и методика.**

##### ***Тема 6.1 Теоретические основы экскурсоведения.***

*Лекция.*

Сущность экскурсии. Функции и признаки экскурсии. Элементы психологии в экскурсии. Логика в экскурсии. Тематика и содержание экскурсий. Показ и рассказ в экскурсии.

*Практическое занятие.*

Анализ тематических экскурсионных программ.



## **Тема 6.2 Профессиональное мастерство экскурсовода.**

*Лекция.*

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

## **Тема 7. Разработка экскурсионных программ обслуживания / экскурсий.**

### **Тема 7.1 Технология подготовки экскурсии.**

*Лекция.*

Экскурсионная методика и пути ее совершенствования. Технология подготовки новой экскурсии. Особенности проектирования экскурсии. Этапы подготовки экскурсии.

### **Тема 7.2 Методические приемы показа и рассказа.**

*Лекция.*

Методика проведения экскурсий. Классификация методических приемов. Методика использования наглядных пособий.

*Практическое занятие.*

Изучение ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

### **Тема 7.3 Методическая разработка экскурсии.**

*Лекция.*

Технологическая и техническая документация к экскурсии. Контрольные и индивидуальный тексты. Технологическая карта экскурсии. Оформление документации.

*Практическое занятие.*

Составление методической разработки экскурсии.

## **Модуль 8. Проведение экскурсий.**

### **Тема 8.1 Методика проведения экскурсий.**

*Лекция.*

Предмет методики проведения экскурсий. Применение методических приемов. Особые приемы проведения экскурсии. Особенности проведения интерактивных экскурсионных программ.

### **Тема 8.2 Техника ведения экскурсии.**

*Лекция.*

Понятие «техника проведения экскурсий». Организация работы экскурсовода с группой. Навыки использования техники ведения экскурсии. Использование технических средств. Ответы на вопросы экскурсантов. Техника использования наглядных пособий. Организационные и протокольные мероприятия в начале и завершении экскурсии. Техника безопасности во время проведения экскурсии.

### **Тема 8.3 Методическая экскурсия / экскурсионный практикум.**

*Практическое занятие.*

Посещение методической экскурсии или экскурсионного практикума. Анализ экскурсии.

### **Тема 8.4 Проведение экскурсии.**

*Практическое занятие.*

Отработка навыков техники ведения экскурсии. Проведение разработанной экскурсии (фрагмента экскурсии) в музейной экспозиции.

## **Модуль 9. Разработка и проведение мастер-класса в программе экскурсии.**

### **Тема 9.1 Технология разработки и проведения мастер-класса и интерактивных экскурсионных программ.**

*Лекция.*

Особенности интерактивных экскурсионных программ (мастер-классы, квесты, игровые программы и пр.). Технологические особенности их разработки и проведения. Расчет стоимости интерактивных экскурсионных программ. Организационные и методические приемы проведения интерактивных программ. Организационные и протокольные

мероприятия в начале и завершении мастер-класса. Техника безопасности во время проведения мастер-класса.

**Тема 9.2 Экскурсионный практикум с мастер-классом.**

*Практическое занятие.*

Посещение экскурсионного практикума с мастер-классом. Анализ мастер-класса.

**Тема 9.3 Проведение мастер-класса.**

*Практическое занятие.*

Разработка и проведение мастер-класса.

**Модуль 10. Решение проблемной ситуации.**

**Тема 10.1 Профессиональная этика.**

*Лекция.*

Личность экскурсовода. Деловой этикет. Соблюдение норм профессиональной этики.

**Тема 10.2 Виды проблемных ситуаций и способы их решения.**

*Лекция.*

Виды проблемных ситуаций и способы их решения:

- проблемная ситуация на экскурсии (организационного характера);
- ситуация, в которой необходимо изъяснение на иностранном языке (английский);
- ситуация из области основ безопасности жизнедеятельности, техники безопасности, действий в чрезвычайных ситуациях.

Разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе экскурсионного обслуживания.

Правила оказания первой помощи. Схема действий при наступлении чрезвычайных ситуаций.

Предотвращение возникновения проблемных ситуаций.

*Практическое занятие.*

Анализ проблемных ситуаций и способов их решения.

**3.4. Календарный учебный график (порядок освоения разделов)**

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Модуль 1. Название
2 неделя	
	Итоговая аттестация
*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;
- комплект оценочной документации по 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 - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>;
- единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

#### 4.3 Кадровые условия реализации программы

- Количество ППС (физических лиц), привлеченных для реализации программы \_\_\_ чел. Из них:
- Сертифицированных экспертов Ворлдскиллс по соответствующей компетенции \_\_\_ чел.
  - Сертифицированных экспертов-мастеров Ворлдскиллс по соответствующей компетенции \_\_\_ чел.
  - Экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции \_\_\_ чел.
  - Экспертов с правом оценки демонстрационного экзамена по стандартам Ворлдскиллс \_\_\_\_\_ чел.

#### Данные ППС, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции	Должность, наименование организации

#### 5. Оценка качества освоения программы

Итоговая аттестация проводится в форме демонстрационного экзамена.

Для итоговой аттестации используется Комплект оценочной документации (КОД) № 2.1 «Навыки мудрых» по компетенции «Организация экскурсионных услуг».

#### **6. Составители программы**

Клименко Татьяна Игоревна, директор ООО «Велес-Поволжье+», кандидат экономических наук, сертифицированный эксперт Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг», менеджер компетенции.

Кандыба Ольга Викторовна, руководитель музейных и образовательных проектов КРК «Кремль в Измайлово», сертифицированный эксперт Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг».

Гранкина Ирина Анатольевна, заместитель директора Академии Ворлдскиллс Россия по практической подготовке, Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)».