

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ

ВВЕДЕНИЕ

Цели и задачи

Целью данной программы является подготовка экскурсоводов в страны Северной Европы: Финляндия, Швеция, Норвегия, Дания: формирование новых компетенций у экскурсоводов, необходимых для профессиональной деятельности и повышения профессионального уровня. Реализация Программы направлена на удовлетворение образовательных и профессиональных потребностей, на обеспечение соответствия квалификации экскурсоводов меняющимся условиям профессиональной деятельности и социальной среды, совершенствовании компетенций, необходимых для профессиональной деятельности и повышении профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации.

Содержание дисциплины "Экскурсовод по странам Северной Европы" включает разделы, в соответствии с которыми приобретаются необходимые знания и формируются навыки для успешной работы с туристами на экскурсионных маршрутах по странам Скандинавии и Финляндии.

Задачи реализации программы:

- Сформировать необходимые практико-ориентированные компетенции, необходимые для эффективной работы экскурсоводом по данному направлению;
- Сформировать актуальные умения и навыки для успешной работы;
- Обучить методам и методическим приемам ведения автобусных, пешеходных, трассовых экскурсий;
- Сформировать у обучающихся глубокие и цельные представления об основных социально-экономических и политических процессах, происходящих в странах Северной Европы;
- Освоить приемы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций во время работы с туристскими группами;
- Обеспечить экскурсовода различными средствами для проведения экскурсий, дать необходимый объем информации;
- Проследить общий путь развития скандинавских стран и Финляндии в Новое и Новейшее время, выявив особенности этого процесса у конкретных стран данного региона;
- Рассказать о технике безопасности и правилах поведения экскурсантов на маршрутах;
- Совершенствовать навыки обучающихся в составлении методически правильно построенных текстов экскурсий;
- Создать условия для самовыражения и раскрытия творческого потенциала обучающихся через различные формы работы: поисково-исследовательскую, экскурсионно-просветительскую, самостоятельную работу с источниками, обучение принципам свободного оперирования информацией.

Планируемые результаты обучения по программе:

В итоге освоения программы слушатель должен:

Знать:

- Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- Нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;
- Организацию труда, основы трудового законодательства;
- Правила по охране труда. Схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;
- Основы психологии. Теорию формирования межличностного общения;
- Принципы организации и проведения экскурсий;
- Историко-культурные и географические достопримечательности региона;
- Объекты показа в странах Северной Европы в контексте истории, географии и культуры в соответствии с Учебным планом программы;
- Правила обслуживания на транспортном, пешеходном, водном и комбинированном маршрутах;
- Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;
- Правила оформления коммерческой документации;
- Методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров.

Уметь:

- Определять цели и задачи экскурсии;
- Выбирать тему экскурсии;
- Отбирать литературу и другие источники;
- Составлять экскурсионные маршруты;
- Осуществлять объезд (обход) экскурсионного маршрута;
- Составлять контрольные и индивидуальные тексты экскурсий;
- Составлять технологическую карту экскурсии с учетом вида туризма, продолжительности, остановок, основных тем информационно экскурсионной деятельности;
- Определять методические приемы и технику проведения экскурсии;
- Корректировать экскурсионную программу в соответствии с непредвиденными обстоятельствами;
- Предоставлять экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем экскурсионного отдела маршрутами, технологическими картами согласно методикам проведения экскурсий;
- Обновлять «портфель экскурсовода», собирать и изучать исторические материалы и документы, материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий;

- Готовить индивидуальные тексты экскурсий, публичных выступлений. Участвовать в разработке новых тем, экскурсий, осваивать новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения;

- Разрабатывать технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы;

- Выбирать оптимальное месторасположение экскурсионной (туристской) группы для проведения экскурсии, рассказывать о традициях и обычаях региона, знакомить экскурсантов (туристов) с достопримечательностями;

- Сопровождать экскурсионными пояснениями и рассказами объекты показа;

- Проводить инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии;

- Отвечать на вопросы экскурсантов (туристов) по теме экскурсии;

- Вести экскурсионную документацию;

- Применять знания психологии в работе с группой;

- Анализировать замечания и предложения экскурсантов (туристов) относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносить предложения по их совершенствованию;

- Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам, туроператорам и коллегам;

- Нести индивидуальную ответственность за эффективное, качественное экскурсионное обслуживание;

- Принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями.

Владеть:

- Выбором приемов информационно-экскурсионной работы;

- Умением подобрать необходимый фактический материал, изучить его и подготовить текст экскурсии на определенную тему;

- Приемами составления методических разработок для проведения экскурсий;

- Методическими приемами во время проведения экскурсии. Использовать методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии;

- Методикой применения наглядных пособий;

- Умением разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах;

- Умением осуществлять расстановку экскурсантов у объекта;

- Приемами использования «портфеля экскурсовода» в экскурсии;

- Навыками ораторского искусства;

- Коммуникационными приемами.

В процессе обучения по дополнительной программе повышения квалификации слушатель приобретает следующие **компетенции**:

а) общекультурные:

- Способность к интеллектуальному, культурному, нравственному и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию;
- Способность к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта;
- Способность понимать и анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы, применять основные законы естественно-научных дисциплин в профессиональной деятельности;
- Владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь;
- Готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой, применять нормативные и правовые документы в туристской деятельности;
- Готовность к восприятию культуры и обычаев разных народов, толерантно относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии;
- Стремление к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства, способность к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии;
- Владение основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности;
- Готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе;
- Способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность;
- Умение использовать нормативные правовые документы в своей деятельности;
- Умение критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков.

б) профессиональные:

- Быть способным эффективно реализовывать актуальные задачи государственной культурной политики в процессе организации экскурсионной деятельности;
- Быть готовым использовать технологии организации экскурсионных услуг для проведения информационно-просветительной работы, организации досуга населения, обеспечения условий для реализации патриотического воспитания;
- Быть готовым организовывать экскурсионные услуги в соответствии с культурными потребностями различных групп населения и запросов туристических компаний;
- Осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности.

Требования к выпускникам программы «Экскурсовод в страны Северной Европы»:

Профессиональные стандарты определены в Приказе Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 04.08.2014 № 539н «Об утверждении

профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» и требованиями «Положения о единой системе подготовки и аккредитации экскурсоводов и гидов-переводчиков в Санкт-Петербурге», введенного постановлением Правительства Санкт-Петербурга №1330 от 27.10.2008 года.

После окончания обучения программы «Экскурсовод в страны Северной Европы: Финляндия, Швеция, Норвегия, Дания» **слушатель должен получить:**

Знания в областях:

- Методика разработки экскурсионных маршрутов и техника проведения экскурсий;
- Организация и содержание работы туристических фирм города;
- Основы делового этикета;
- Правила безопасного поведения на маршруте;
- География, этнография, история, политика, религия, социология, культура, искусство, архитектура стран Северной Европы;

Навыки:

- Делового общения с туристами;
- Подготовки и организации автобусных и пешеходных экскурсий;
- Экскурсионного сопровождения туристов с учетом возрастных, социальных и других характеристик;
- Составления описания объектов показа;
- Организации показа с использованием разных методических приемов;
- Применения технических средств в работе (микрофон, наушники).

Умения:

- Устанавливать контакт с водителем автотранспортного средства и экскурсантами (туристами);
 - Использовать документацию (входные ваучеры в музеи, авиа, ж\д билеты, театральные билеты, программы обслуживания);
 - Планировать маршрут экскурсии с учетом специфики обслуживания туристов;
 - Проводить экскурсии в соответствии с Учебным планом программы.

Адресаты (контингент обучающихся): лица с высшим образованием, имеющие квалификацию «экскурсовод (гид)».

Требования к поступающим:

К освоению дополнительной программы повышения квалификации допускаются лица, имеющие высшее образование, квалификацию «экскурсовод (гид)», владеющие английским языком уровня В1.

Организационные условия обучения:

Продолжительность обучения: 30 дней, 120 академических часов, 4 месяца

Максимальная учебная нагрузка обучающегося составляет 120 академических часов

В том числе:

- лекций – 100 академических часа
- практических занятий – 16 академических часов
- итоговая аттестация – 4 академических часа

Форма обучения: очная.

Режим занятий: учебные занятия проводятся 2 раза в неделю

Начало занятий в 18.30, окончание 21.30 час.

Продолжительность одного занятия составляет 4 академических часа

1 академический час – 45 минут.

Объем максимальной учебной нагрузки обучающихся составляет не более 6 академических часов в день.

Численность обучающихся в группе - до 20 человек

Язык обучения – русский.