

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ

ВВЕДЕНИЕ

1.2 Цели и задачи

Целью данной программы является подготовка гидов-переводчиков по Санкт-Петербургу и пригородам на иностранном языке. Формирование профессиональных компетенций, а также совершенствование общекультурных компетенций для осуществления профессиональной деятельности в сфере туризма, выполнения трудовых функций по проведению экскурсий по Санкт-Петербургу и пригородам на иностранном языке.

Задачи реализации программы:

- Сформировать необходимые практико-ориентированные компетенции, необходимые для эффективной работы гидом-переводчиком;
- Сформировать актуальные умения и навыки для успешной работы в профессии;
- Дать представление о профессии гида-переводчика;
- Обучить методам и методическим приемам ведения транспортных, пешеходных, музейных, комбинированных экскурсий;
- Научить рассказывать иностранным туристам о географии, истории, этнографии, культуре Санкт-Петербурга и России;
- Изучить объекты показа в Санкт-Петербурге и пригородах в соответствии с Учебным планом программы;
- Освоить приемы профилактики и разрешения конфликтных ситуаций во время работы с туристскими группами;
- Развить навыки эффективной коммуникации.

1.3 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;
- Принципы организации и проведения экскурсий;
- Основы туристской индустрии;
- Историко-культурные и географические достопримечательности региона;
- Объекты показа;
- Организацию труда, основы трудового законодательства;
- Правила по охране труда;
- Деловой протокол и этикет;
- Теорию формирования потребностей и межличностного общения;
- Основы психологии;

- 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;
- Современные информационные технологии в сфере туризма;
- Технику публичных выступлений;
- Схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;
- 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;
- Историю, культуру и географию региона;
- Объекты достопримечательностей Санкт-Петербурга и пригородов в контексте истории, географии и культуры;
- Экспозиции музеев в соответствии с Учебным планом программы;
- Схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;
- Правила оформления документов и составления отчетов.

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 осмотр и показ экспозиций музея и других объектов показа;
- Проводить инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии;
- Отвечать на общие и профессиональные 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;
- Выбирать наиболее эффективные методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии.

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. Использовать прием движения в экскурсии;
- Пользоваться методикой применения наглядных пособий;
- Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на экскурсионных маршрутах;
- Осуществлять расстановку экскурсантов у объекта;
- Приемами использования «портфеля экскурсовода» в экскурсии;
- Навыками ораторского искусства;
- Коммуникационными приемами.

В процессе обучения по дополнительной профессиональной 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 лично значимые философские проблемы 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.

1.4 Квалификационные требования к выпускникам программы подготовки гидов-переводчиков:

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 «Гид-переводчик по Санкт-Петербургу и пригородам» 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 экскурсионных маршрутах;
- История, архитектура, культура Санкт-Петербурга;
- География, этнография, политика, религия, социология Санкт-Петербурга;

Навыки:

- Делового общения с иностранными туристами;
- Подготовки и организации транспортных, пешеходных, водных, загородных, музейных и комбинированных экскурсий;
- Экскурсионного сопровождения иностранных 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;
- Использовать документацию (входные ваучеры в музеи, авиа, ж\д билеты, театральные билеты, программы обслуживания);
- Планировать маршрут экскурсии с учетом специфики обслуживания иностранных туристов;
- Проводить экскурсии по Санкт-Петербургу и пригородам 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 и квалификацию "Экскурсовод (гид)", свободно владеющие иностранным языком от уровня B2 –Intermediate и выше, интересующиеся культурой и историей Санкт-Петербурга.

Зачисление на обучение проводится по результатам собеседования на иностранном языке.

Организационные условия обучения:

Продолжительность обучения: 76 дней, 360 академических часов, 4.5 месяца

Максимальная учебная нагрузка обучающегося составляет 360 академических часов в том числе:

- лекционные занятия – 178 академических часов
- практические занятия - 132 академических часов
- консультации – 32 академических часов
- итоговая аттестация - 4 академических часа
- самостоятельная работа - 10 академических часов
- организационное занятие – 4 академических часа

Форма обучения: очная, сочетание теоретических и практических форм обучения.

Режим занятий: учебные занятия проводятся 4 раза в неделю.

Начало занятий для утренних групп в 10.00, окончание в 13.00 час.

Начало занятий для вечерних групп в 18.30, окончание 21.30 час.

Практические занятия проводятся по воскресеньям. Начало занятий – не ранее 10.00 часов, окончание занятий – не позднее 20.00 час.

Продолжительность одного занятия составляет, в зависимости от формы занятий от 4 до 8 академических часов.

1 академический час – 45 минут.

Объем максимальной учебной нагрузки обучающихся составляет не более 8 академических часов в день.

Численность обучающихся в группе - до 30 человек.

Языки обучения: английский, испанский, итальянский, китайский, немецкий, французский, японский.