

ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ

ВВЕДЕНИЕ

Цели и задачи

Целью данной программы является подготовка экскурсоводов по Санкт-Петербургу и пригородам. 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 русском языке, организации труда и знание корпоративной политики туристических компаний.

Проведение экскурсий в Санкт-Петербурге требует от экскурсовода владения всем спектром методических приемов, широкого круга знаний по самым разным вопросам, высокой культуры поведения и общения для достойной презентации города туристам. Экскурсовод создает маршруты и тексты экскурсий, позволяя туристам (экскурсантам) приобщиться к достижениям отечественной и мировой культуры через туристские ресурсы определенной территории. Способность экскурсовода представить многообразие туристских ресурсов Санкт-Петербурга и исполнять во всем объеме свои задачи предопределяет профессиональная подготовка.

Экскурсовод – творческий работник, обладающий соответствующей квалификацией для осуществления деятельности по сопровождению и ознакомлению экскурсантов (туристов) с туристскими ресурсами Санкт-Петербурга, осуществляемой в информационных, познавательных, учебных, культурно-просветительских и других целях. Для экскурсовода по Санкт-Петербургу и пригородам на русском языке выделяются специализации: обзорная экскурсия по городу, загородные, транспортные экскурсии с посещением пригородов, тематические автобусные и пешеходные экскурсии разных видов и направлений.

Для экскурсоводов Санкт-Петербурга существуют профессиональные требования к знаниям, умениям, навыкам. Под навыками понимается действие, сформированное путем повторения, которое характеризуется высокой степенью освоения. Умение – освоенный субъектом способ выполнения действия, обеспечиваемый совокупностью приобретенных знаний и навыков.

Задачи реализации программы:

- Сформировать необходимые практико-ориентированные компетенции, необходимые для эффективной работы экскурсоводом;
- Сформировать актуальные умения и навыки для успешной работы в профессии;
- Дать представление о профессии экскурсовода;
- Обучить методам и методическим приемам ведения транспортных, пешеходных, загородных экскурсий;
- Научить рассказывать 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 туристами;
- Развить навыки эффективной коммуникации.

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;
- Основы туристской индустрии;
- Организацию труда, основы трудового законодательства;
- Правила по охране труда. Схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;
- Технику публичных выступлений;
- Основы психологии. Теорию формирования межличностного общения;
- Принципы организации и проведения экскурсий;
- Историко-культурные и географические достопримечательности региона;
- Объекты показа в Санкт-Петербурге и пригородах в контексте истории, географии и культуры в соответствии с Учебным планом программы;
- Правила обслуживания на транспортном, пешеходном, 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»;

- Навыками ораторского искусства;
- Коммуникационными приемами.

В процессе обучения по дополнительной профессиональной программе профессиональной переподготовки 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.
- 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 подготовки экскурсоводов по Санкт-Петербургу и пригородам:

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 по программе «Экскурсовод по Санкт-Петербургу и пригородам» **слушатель должен получить:**

Знания в областях:

- Методика разработки экскурсионных маршрутов и техника проведения экскурсий;
- Основы делового этикета;
- Правила безопасного поведения на экскурсионном маршруте;
- История, архитектура, культура Санкт-Петербурга;
- География, этнография, политика, религия, социология Санкт-Петербурга;
- Организация и содержание работы туристических фирм города;
- Специальная терминология.

Навыки:

- Делового общения с туристами;
- Подготовки, организации и проведения обзорных, пешеходных, загородных и комбинированных 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, экскурсантами (туристами), коллегами;
- Использовать документацию (входные ваучеры в музеи, авиа, ж\д билеты, театральные билеты, программы обслуживания);
- Планировать маршрут экскурсии с учетом специфики обслуживания туристов;
- Проводить экскурсии по Санкт-Петербургу и пригородам в соответствии с Учебным планом программы.

Адресаты (контингент обучающихся): лица с высшим образованием

Требования к поступающим:

К освоению дополнительной программы профессиональной переподготовки допускаются лица, имеющие высшее образование, владеющие базовыми знаниями по истории Санкт-Петербурга. Зачисление на обучение проводится по результатам собеседования.

Организационные условия обучения:

Продолжительность обучения: 55 дней, 250 академических часов, 4 месяца

Максимальная учебная нагрузка обучающегося составляет 250 академических часов

В том числе:

- лекций – 120 академических часов
- практические занятия – 90 академических часов
- консультации – 24 академических часа
- промежуточные аттестации – 8 академических часов
- итоговая аттестация – 4 академических часа
- организационное занятие – 4 академических часа

Форма обучения: очная, сочетание теоретических и практических форм обучения

Режим занятий: учебные занятия проводятся 3 раза в неделю

Начало занятий 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

Язык обучения – русский.