

Федеральное агентство по туризму
**ОБЩЕНАЦИОНАЛЬНАЯ СИСТЕМА ПОДГОТОВКИ И
ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ СПЕЦИАЛИСТОВ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА**

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ»

ПРИМЕРНАЯ ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
экскурсоводов и гидов-переводчиков по специфике работы в условиях проведения
массовых мероприятий

Москва - Самара 2016

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Дополнительная профессиональная программа (повышения квалификации) «Программа повышения квалификации экскурсоводов и гидов-переводчиков по специфике работы в условиях проведения массовых мероприятий» (Далее – Программа) направлена на формирование новых и развитие имеющихся компетенций, необходимых для эффективного выполнения должностных обязанностей специалиста.

Программа разработана на основе квалификационных характеристик должностей работников организации сферы туризма Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих и требования ФГОС ВО к результатам освоения образовательных программ:

ФГОС ВО	По направлению подготовки 43.03.02 Туризм (уровень бакалавриата)					
Профессиональный стандарт, обобщенная трудовая функция или вид деятельности	Профессиональный стандарт: Экскурсовод (гид) Обобщенные трудовые функции - Организация и проведение экскурсий , Руководство структурным подразделением туристской организации					
	код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
	В	Организация и проведение экскурсий	6	Технология подготовки экскурсий	В/01.6	6
				Методика проведения экскурсий	В/02.6	6
Техника ведения экскурсий				В/03.6	6	
Вид деятельности - оказание экскурсионных услуг						
Уровень квалификации	<p>Уровень 6 (в соответствии с Приказом Минтруда России от 12 апреля 2013г. №148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»).</p> <p><u>Полномочия и ответственность:</u> Самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы по организации сопровождения туристической группы. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или организации.</p> <p><u>Характер умений:</u> Разработка, внедрение, контроль, оценка и корректировка направлений профессиональной деятельности, технологических или методических решений</p> <p><u>Характер знаний:</u> Применение профессиональных знаний технологического или методического характера, в том числе, инновационных. Самостоятельный поиск, анализ и оценка профессиональной информации</p>					

1.1. Цель реализации программы

Цель программы повышения квалификации экскурсоводов и гидов-переводчиков по специфике работы в условиях проведения массовых мероприятий – получение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в туристском бизнесе.

1.2. Планируемые результаты освоения программы

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими виду(ам) деятельности (ВД):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ОТФ	Организация и проведение экскурсий.
ВД. Оказание экскурсионных услуг	
ОПК 4	Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности (в части экскурсионной деятельности), в том числе с учетом социальной политики государства

Выпускник должен обладать общекультурными компетенциями (ОК):

Код	Наименование общекультурных компетенций (ОК)
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности

а) Область профессиональной деятельности включает:

- разработку, продвижение и реализацию экскурсионных услуг, обладающих качествами, удовлетворяющими требования потребителей (туристов),
- организацию комплексного экскурсионного обслуживания в условиях проведения массовых мероприятий.

б) Объектами профессиональной деятельности являются:

- предприятия индустрии туризма – объекты экскурсионной деятельности, организации предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иные предприятия туристской индустрии другие объекты, связанные с разработкой и реализацией экскурсионного продукта.

в) виды и задачи профессиональной деятельности:

- распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях экскурсионной индустрии;
- принятие оперативных управленческих решений в области экскурсионной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства.
- разработка экскурсионного продукта с учетом технологических, социально-экономических и политических условий, требований безопасности, в т.ч. при проведении массовых мероприятий.

г) уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом:

- самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы по организации сопровождения туристической группы. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или организации.

1.3. Требования к результатам освоения программы

Результаты освоения программы повышения квалификации выражаются в формировании новых и совершенствовании имеющихся компетенций, необходимых для овладения видами профессиональной деятельности:

Виды деятельности Профессиональные компетенции или трудовые функции	Уровень развития	Практический опыт (отработка на практике)	Умения	Знания
ОТФ: Организация и проведение экскурсий. ВД: Оказание экскурсионных услуг				
ОПК4-Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности (в части	высокий	Подбор конкретных практических ситуаций, анализ работы подразделений	Организовывать работу экскурсионного предприятия с учетом правил работы с	Правила работы с экскурсантами (туристами) на маршрутах (пеших, транспортных и

экскурсионной деятельности), в том числе с учетом социальной политики государства		на примере конкретных экскурсионных организаций	туристами. Принимать и анализировать эффективные решения в условиях нестабильности рынка	комбинированным (городских и загородных) Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспорте Основные методы проектирования в экскурсионной деятельности. Принципы обеспечения безопасности экскурсионных услуг и объектов экскурсионной инфраструктуры
ОК-4 способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	Высокий	Соблюдение стандартов, правовых и нормативных документов	Ориентироваться в комплексе нормативных правовых актов, регулирующих экскурсионную деятельность в условиях проведения массовых мероприятий.	Систему источников российского законодательства и систему источников правового регулирования экскурсионного бизнеса

1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимое для освоения программы

Практикующие или потенциальные специалисты экскурсоводы и гиды-переводчики, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.

1.5. Трудоемкость обучения

Трудоемкость программы за весь период обучения составляет 72 часа, включающих в себя все виды аудиторной и самостоятельной работы слушателя, время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы.

1.6. Форма обучения

Возможные формы обучения – очная, заочная с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Форма обучения устанавливается при наборе группы численностью от 25 слушателей и фиксируется в договорах с заказчиками на оказание образовательных услуг.

1.7. Режим занятий

2 раза в неделю по установленному расписанию занятий, 11/2 недели.

2. Содержание программы

2.1. Учебный план

Основным документом программы является учебный план.

**Примерный учебный план
программы повышения квалификации
экскурсоводов и гидов-переводчиков по специфике работы в условиях проведения массовых мероприятий**

№	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость, час	Ауд. занятия (лекции), час	Самост. работа	Аттестация - зачет
1	2	3	4	5	6
1	Работа с экскурсионными группами в условиях проведения массовых мероприятий	36	8	26	2
2	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам	18	4	12	2
3	Правила оказания первой медицинской помощи	18	4	12	2
	ИТОГО	72	16	50	6

**Учебно-тематический план
программы повышения квалификации
экскурсоводов и гидов-переводчиков по специфике работы в условиях проведения массовых мероприятий**

№	Наименование дисциплин (модулей)	Общая трудоемкость (час)	Всего ауд. час.	Самост. работа	Аттестация - зачет
1	2	3	4	5	6
1.	Работа с экскурсионными группами в условиях проведения массовых мероприятий	36	8	26	2
1.1.	Особенности методик и техники проведения экскурсий при массовых мероприятиях	12	4	8	
1.2.	Психологические приемы проведения экскурсий	12	2	10	
1.3.	Пути совершенствования экскурсионной методики в условиях массовых мероприятий	12	2	8	2
2.	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам	24	4	18	2
2.1.	Понятие безопасности в туристической сфере	6	2	4	
2.2.	Современные технические средства обеспечения безопасности	6	1	4	1
2.3.	Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами	6	1	4	1
3.	Правила оказания первой медицинской помощи	24	4	18	2
3.1.	Первая медицинская помощь: общие сведения,	6	2	4	

	ее правовые аспекты				
3.2.	Некоторые сведения из физиологии и анатомии человека, необходимые для оказания первой медицинской помощи	6	1	4	1
3.3.	Неотложные состояния	6	1	4	1
	ИТОГО	72	12	54	6

Аннотации учебных дисциплин программы повышения квалификации экскурсоводов и гидов-переводчиков по специфике работы в условиях проведения массовых мероприятий

Наименование дисциплины	Работа с экскурсионными группами в условиях проведения массовых мероприятий
Цель изучения дисциплины	изучить технологии проведения экскурсий в условиях массовых культурных и спортивных мероприятий
Ожидаемые результаты обучения	<p>В результате освоения дисциплины слушатель должен:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - технику проведения экскурсии; - психолого-демографические особенности различных групп экскурсантов. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать технику проведения экскурсии в условиях проведения массовых культурных и спортивных мероприятий; - работать с различными группами экскурсантов <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разработки новых аспектов и адаптации имеющейся методики проведения экскурсии с учетом современных требований
Содержание дисциплины	<p>Техника ведения экскурсии.</p> <p>Показ в экскурсии: Показ объекта, его задачи и условия показа. Соотношение созерцания, осмотра и показа в экскурсии. Особенности показа на экскурсии.</p> <p>Рассказ в экскурсии: Основные требования к рассказу в экскурсии. Задачи рассказа. Определение предмета в рассказе. Трансформация рассказа в зрительные образы. Процесс становления экскурсии.</p> <p>Организация работы экскурсовода с группой. Темп передвижения экскурсии. Использование микрофона. Работа при отсутствии микрофона. Использование свободного времени в течение экскурсии. Ответы на вопросы экскурсантов.</p> <p>Техника и особенности показа объектов. Методические приемы экскурсионного рассказа.</p> <p>Методические приемы показа. Прием предварительного осмотра. Экскурсионный анализ. Прием зрительной реконструкции. Прием локализации событий. Прием зрительного сравнения. Показ объектов по ходу движения.</p> <p>Правила обеспечения безопасности туристов и экскурсантов. ГОСТ по обеспечению безопасности экскурсантов.</p> <p>Психологические приемы проведения экскурсий.</p> <p>Пути совершенствования экскурсионной методики в условиях массовых мероприятий.</p>
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

Наименование дисциплины	Безопасность объектов туристской инфраструктуры и противодействие террористическим угрозам
Цель изучения дисциплины	изучение различных аспектов обеспечения безопасности объектов туристской инфраструктуры и правил поведения в чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами
Ожидаемые результаты обучения	<p>В результате освоения дисциплины слушатель должен:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные понятия и категории безопасности туризма; - методы построения, управления и повышения эффективности системы безопасности туристов, их имущества и объектов туристской инфраструктуры; - методы снижения рисков террористических актов. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прогнозировать потенциально опасные ситуации, которые могут возникать в процессе предоставления туруслуг; - организовывать комплексные защитные мероприятия при возникновении угроз жизни, здоровью или имуществу туристов на маршрутах, при чрезвычайных ситуациях природного и техногенного характера. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками построения комплексной системы безопасности; - способностью к активным действиям в условиях внештатных и потенциально опасных ситуаций.
Содержание дисциплины	<p>Понятие безопасности в туризме. Классификация факторов риска в туризме. Система безопасности туризма в РФ.</p> <p>Стандартные требования к сотрудникам службы безопасности: телефонный этикет, внешний вид, речь и поведение, жесты.</p> <p>Правила сервиса. Обучение персонала, обеспечивающего безопасность. Адаптация нового сотрудника.</p> <p>Обязательный инструктаж. Отчет о происшествии.</p> <p>Точки доступа и зоны риска гостиницы.</p> <p>Технические решения обеспечения безопасности.</p> <p>Контроль гостевого и служебного входа. Разделение потоков, навигация.</p> <p>Расчет необходимого количества сотрудников службы безопасности. Оптимизация расходов на безопасность.</p> <p>Паспорт безопасности гостиницы.</p> <p>Требования пожарной безопасности. Противопожарный режим организации. Противопожарные системы и установки.</p> <p>Стандартные процедуры службы безопасности. Примеры стандартных операционных процедур «Хранение и выдача ключей», «Проверка ручной клади».</p> <p>План действия в кризисных ситуациях. Виды современного терроризма. Возможные чрезвычайные ситуации, обусловленные террористическими актами. Специфика мероприятий по защите населения в</p>

	чрезвычайных ситуациях, обусловленных террористическими актами.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

Наименование дисциплины	Правила оказания первой медицинской помощи
Цель изучения дисциплины	обучение оказанию первой медицинской помощи
Ожидаемые результаты обучения	<p>В результате освоения дисциплины слушатель должен:</p> <p>знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативные документы по оказанию помощи пострадавшим; - оказание первой медицинской помощи в условиях чрезвычайной ситуации - оказание первой медицинской помощи в случае различных видов травм. <p>уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - оказывать первую медицинскую помощь в условиях чрезвычайной ситуации, при наружном и внутреннем кровотечении, при повреждениях мягких тканей, костей и суставов, при ранах и ожогах, при различного рода травмах. <p>владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками оказания первой помощи при различных повреждениях
Содержание дисциплины	<p>Действующие нормативные документы по оказанию помощи пострадавшим.</p> <p>Понятие первой медицинской помощи. Правила использования аптечки первой помощи при «аварийной ситуации».</p> <p>Анатомия и физиология человека. Скелет, мышечная система, система кровообращения, дыхательная система, пищеварительная система и др.</p> <p>Организация первой медицинской помощи в условиях чрезвычайной ситуации. Поражающие факторы, их характеристика.</p> <p>Принципы и методы реанимации.</p> <p>Кровотечение. Первая медицинская помощь при наружном и внутреннем кровотечении.</p> <p>Механическая травма. Первая медицинская помощь при повреждениях мягких тканей, костей и суставов.</p> <p>Раны. Первая медицинская помощь при ранах.</p> <p>Ожоги. Первая медицинская помощь при ожогах.</p> <p>Обморожения. Первая медицинская помощь при обморожении и общем замерзании. Первая медицинская помощь при тепловом и солнечном ударах.</p> <p>Электротравма. Первая медицинская помощь при травме от воздействия технического и атмосферного электричества.</p> <p>Асфиксия. Первая медицинская помощь при различных вариантах асфиксии.</p>

	Отравления. Первая медицинская помощь при отравлении. Радиационные поражения. Первая медицинская помощь при лучевых поражениях.
Формы контроля	Опрос / Тестирование
Форма аттестации по дисциплине	Зачёт

3. Организационно-педагогические условия реализации программы.

Образовательный процесс осуществляется на основе учебного плана по очной форме. Срок обучения составляет 1,5 недели.

Кадровое обеспечение образовательной программы строится на основе оптимального сочетания практического и научно-педагогического опыта преподавателей.

4. Материально-технические условия реализации программы

Для проведения занятий используется аудиторный фонд ГУУ или технологии дистанционного образования.

5. Учебно-методическое обеспечение программы

Учебно-методическое обеспечение Программы основывается на традиционных технологиях, технологиях дистанционного образования с использованием библиотечного фонда ГУУ.

По каждой дисциплине программы преподаватель самостоятельно:

- готовит видео-лекции;
- готовит раздаточный материал в электронной форме;
- использует необходимые учебные пособия по отдельным дисциплинам программы;
- указывает перечень рекомендуемой профильной литературы и нормативных документов, включая электронные ресурсы.

Учебной процесс в полной мере обеспечен учебно-методической литературой с использованием «Электронной библиотеки» библиотечного фонда ГУУ. Слушателям предоставляется доступ к электронной библиотеке в удаленном режиме.

Содержание дисциплины структурируется по разделам или темам и раскрывается в аннотациях рабочей программы с достаточной полнотой, чтобы слушатели могли изучать материал самостоятельно, опираясь на программу.

При тематическом структурировании материала содержание должно обладать тематической привязкой к последовательности изложения в соответствии со структурой тематического плана.

Учебно-методические материалы предназначены для помощи слушателям в освоении изучаемой дисциплины и касаются тематики и заданий для самостоятельной работы слушателей.

6. Оценка качества освоения программы

Система оценки качества освоения слушателями Программы осуществляется в виде:

- промежуточного контроля успеваемости по каждой дисциплине.

Преподаватель по каждой дисциплине самостоятельно устанавливает средства и методы текущего контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций (типовые задания, контрольные работы, тесты).

Текущий контроль осуществляется в течение обучения в виде электронных тестов. Объектом контроля является умение применять различные навыки в решении профессиональных задач. Зачет ставится в случае получения правильных ответов более чем на 60% вопросов зачетного теста. Итоговый контроль представляет собой сумму результатов по всем дисциплинам учебного плана в форме тестирования. Объектом контроля является достижение заданного Программой уровня владения компетенцией.

Критерии оценки знаний и умений слушателей должны устанавливаться в соответствии с требованиями к профессиональной подготовке, с учётом характера изучаемых дисциплин, а также цели программы повышения квалификации.

Рекомендуемые границы оценок при тестировании:
«отлично» - 91% правильных ответов,
«хорошо» - 70-90% правильных ответов,
«удовлетворительно» – 51-70% правильных ответов,
«неудовлетворительно» - не более 50% правильных ответов.

Литература

1. Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / Москва, 2016. Сер. Бакалавриат
2. Безопасность туризма: учебник / А.Г.Бобкова, С.А.Кудреватых, Е.Л.Писаревский — М., Федеральное агентство по туризму, 2014.
3. Воронкова Л.П. Влияние геополитической обстановки на международный туризм // Экономика и управление: проблемы, решения. 2016. № 5. С. 41-46.
4. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования (3-е издание, дополненное).- М.: Форум, 2016 - 368 с.
5. Кафтан В.В. Противодействие терроризму: Учебное пособие / Москва, 2015. Сер. 69 Бакалавр и магистр. Модуль. (1-е изд.)
6. Крайнова О., Егоров Е.Е. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие .- М.: Московский университет им. Ю.С. Витте, 2015.- 199 с.
7. Раппопорт А.В. Проблемы безопасности в туризме // ПОИСК: Политика. Обществоведение. Искусство. Социология. Культура. 2015. № 4 (51). С. 140-147.
8. Трофимов Е.Н., Мошняга Е.В., Сесёлкин А.И., Новиков В.С., Рассохина Т.В., Саранча М.А., Кружалин В.И., Шабалина Н.В., Гуляев В.Г., Лагусева Н.Н., Писаревская О.И., Кальней В.А. Основы туризма: учебник. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 384 с.
9. Халитова Н.Р. Формирование культуры безопасности туризма.// Интегративная перспектива в гуманитарных науках. 2015. Т. 1. С. 93-97
10. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма : учебник для обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр"). – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 576 с.

Пример тестов по дисциплине

1. Виды массовых мероприятий.
 - 1) фестивали, концерты, чемпионаты
 - 2) спортивно-зрелищные, культурно-массовые, общественно-политические, религиозные обряды
 - 3) кинофильмы, футбольный матч, туристический слет
2. Виды экскурсионного обслуживания групп.
 - 1) пешеходная экскурсия, городская автобусная экскурсия, выездная экскурсия, посещение музея
 - 2) посещение театра или цирка
 - 3) сопровождение группы с вокзала / аэропорта в гостиницу
3. Виды массовых мероприятий в сфере бизнеса.
 - 1) международные выставки, форумы, конгрессы, конференции
 - 2) корпоративная вечеринка, совещание Совета директоров
 - 3) посещение ресторана, бани, охоты
4. Паспорт объекта – это:

- 1) режим доступа и справочная информация
- 2) часы работы и адрес
- 3) краткая история объекта

5. Места разрешенной парковки туристического транспорта в Москве.

- 1) Болотная площадь
- 2) Васильевский спуск
- 3) ул. Волхонка
- 4) Красная площадь

6. Типичные ошибки экскурсовода в условиях проведения массовых мероприятий.

- 1) посадка в чужой автобус
- 2) потеря туриста
- 3) посадка группы в месте ограничения движения
- 4) назначение места сбора группы в месте ограничения движения
- 5) создание положительного эмоционального фона во время экскурсии

7. Понятие «режим доступа» включает:

- 1) часы работы
- 2) особые мероприятия
- 3) запрещенные к проносу на объект предметы
- 4) краткую справочную информацию

8. Варианты комбинированных экскурсионных маршрутов.

- 1) городская автобусная экскурсия с посещением музея
- 2) автобусная экскурсия и посещение цирка
- 3) пешеходная экскурсия и шопинг

9. При внутреннем кровотечении пострадавшему необходимо

- 1) Есть, пить, сидеть
- 2) Холод, голод, покой
- 3) Ходить, пить, есть

10. Признаки сотрясения головного мозга:

- 1) Кратковременная потеря сознания, рвота, утрата памяти на события, предшествующие травме, головная боль, шум в ушах
- 2) Кратковременная потеря сознания, шум в ушах
- 3) Головная боль, рвота
- 4) Головная боль, шум в ушах

