

Федерального государственного образовательного бюджетного учреждения
высшего образования

**«Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации»
Новороссийский филиал**

**Аннотация
программы профессиональной переподготовки
«Экскурсовод (гид)»
360 часов**

Цель программы: формирование профессиональных компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности в сфере экскурсионной деятельности.

Характеристика новой квалификации и связанных с нею видов профессиональной деятельности (квалификационных уровней) и трудовых функций:

В соответствии с частью 5 статьи 76 Федерального закон «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 N 273-ФЗ программа направлена на получение слушателями новых компетенций, необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности в сфере «Экскурсионной деятельности».

Область профессиональной деятельности слушателей, освоивших программу профессиональной переподготовки «Экскурсовод (гид)» включает организационно деятельность в обеспечении экскурсионных услуг. Программа направлена на подготовку кадров на основе оптимального сочетания фундаментальной подготовки слушателей и практических навыков, получаемых благодаря тесной интеграции теории с практикой, обеспеченной привлечением высококвалифицированных преподавателей и специалистов в сфере «Экскурсионной деятельности».

В результате освоения курса «Экскурсовод (гид)» обучающийся сможет осуществлять основной спектр функций по организации и проведению экскурсий.

Сформируются значимые способности и умения, связанные с овладением и изучением следующих трудовых действий:

- Осуществлять прием и обработку заказов на экскурсии;
- Планировать экскурсионные маршруты;
- Изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах
- Контролировать прохождение и выполнение заказов на экскурсии
- Использовать технологию компьютерной обработки заказов
- Работать с документами, составлять отчеты по итогам выполнения заказов

- Планирование экскурсионных маршрутов
- Формировать программы экскурсий
- Разрабатывать формы и методы проведения экскурсий.

Перечень профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации, качественное изменение которых осуществляется в результате обучения.

Содержание формируемых компетенций в соответствии с программой:

- ПК 1 Способен осуществлять поиск историко-культурных и географических достопримечательностей региона;
- ПК 2 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.
- ПК 3 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской индустрии
- ПК 4 Способен владеть теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в туризме
- ПК 5 Способен организовать процесс обслуживания потребителей туристских продуктов
- ПК 6 Способен инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии
- ПК 7 Способен координировать и контролировать действия туристов на маршруте;
- ПК 8 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;
- ПК 9 Способен применять законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма;
- ПК 10 Способен осуществлять анализ приоритетных направлений развития туризма в Российской Федерации;
- ПК 11 Способен оформлять отчетно-планирующую документацию о туристской поездке
- ПК 12 Способен использовать нормативно-правовую базу безопасности и охраны труда основ политики организации по безопасности труда, основ оптимизации режимов труда и отдыха с учетом требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала, владение навыками расчетов продолжительности и интенсивности рабочего времени и времени отдыха персонала, а также владение технологиями управления безопасностью труда персонала и умение применять их на практике.
- ПК 13 Способен вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами), вести диалоги и управлять

дискуссиями с участием большого числа активных пользователей, выступать на публичных мероприятиях с докладами и презентациями

Планируемые результаты обучения по программе

Уровень образования поступающих для обучения по программе ДПО слушателей:

Программа профессиональной переподготовки рассчитана на лиц,

- имеющих или получающих высшее образование
- имеющих или получающих среднее профессиональное образование.

По итогам освоения программы слушатель должен:

Знать:

- законы и иные нормативные документы правовые акты РФ в сфере туризма;

- нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;

- функции структурных подразделений экскурсионного бюро;

- содержание и правила проведения экскурсий;

- этику делового общения.

- предмет, задачи, функции и методы истории туризма как науки;

- понятийно-терминологический аппарат истории туризма;

- сущность, виды туризма в исторической ретроспективе с учетом социокультурной специфики деятельности в сфере туризма в различных странах в разные исторические эпохи;

- закономерности в развитии миграций и путешествий человечества;

- значимые этапы географических открытий, развития транспорта и туристской инфраструктуры;

- главные события в истории туризма, которые означали развитие и совершенствование этой сферы деятельности;

- имена людей, которые своей инновационной деятельностью способствовали развитию туризма, а также важнейшие даты. 12

Уметь:

- находить и анализировать необходимую информацию, применять количественные и качественные методы анализа

- осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа;

- информировать клиентов об изменении параметров заказа;

- формировать экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами;

- изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах;

- работать с документами, составлять отчёты по итогам выполнения заказов;

- анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе;

- составлять программы обслуживания;

- оформлять документацию к экскурсионным маршрутам;

- контролировать экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий

Владеть:

- понятийным аппаратом в области средств размещения и туристических объектов;
- навыками оценки соответствия стандартов качества в гостиницах и иных средствах размещения требованиям нормативной документации;
- навыками создания системы контроля за качеством сервиса в гостиницах и иных средствах размещения;
- навыками коммуникации;
- юридической терминологией в сфере правового регулирования экскурсионной деятельности;
- навыками работы с нормативными правовыми актами и договорами в области отношений, складывающихся в сфере осуществления экскурсионной деятельности.

Программа профессиональной переподготовки «Экскурсовод (гид) состоит из 2 разделов и 6 учебных дисциплин:

Раздел 1. Базовые дисциплины

Дисциплина 1.

История туризма и культуры в России

Дисциплина 2.

Характеристика видов и форм экскурсионной деятельности

Дисциплина 3.

Деятельность по хранению предметов и музейных помещений

Раздел 2. Специальные дисциплины

Дисциплина 4.

Характеристика средств размещения и туристических объектов

Дисциплина 5.

Нормативные документы по вопросам экскурсионной деятельности

Дисциплина 6.

Охрана труда и этикет экскурсовода

Категория слушателей – Представители туристических организаций, занимающихся реализацией экскурсионных услуг. Слушатели, имеющие или получающие высшее образование. Слушатели, имеющие или получающие среднее профессиональное образование. Другие лица, заинтересованных в освоении новой профессии — специалиста экскурсионной деятельности.

Форма обучения – очно-заочная, с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий

Итоговая аттестация проходит в форме экзамена. По итогам обучения слушатель получает **диплом о профессиональной переподготовке** на право ведения нового вида деятельности (установленного образца)

Раздел I. Базовые дисциплины

Рабочая программа дисциплины 1 «История туризма и культуры в России»

Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – изучение традиций и реальных практик туризма в его исторической ретроспекции, в систематизации основных школ туристического дела, формировании профессиональных компетенций в области туристической деятельности.

Задачи дисциплины:

- знакомство с сущностью культуры;
- изучение закономерностей исторического развития культуры;
- формирование предметного знания о культурологических особенностях туризма;
- изучение периодизации истории туризма;
- изучение основных терминов в деятельности туризма;
- научить ориентироваться в теоретических основах туристской деятельности;
- находить информационные источники по истории туризма;
- владеть мотивационным анализом материалов по истории туризма.

Планируемые образовательные результаты по данному модулю (знания, умения, формируемые проф. компетенции)

Слушатель, освоивший дисциплину, должен обладать профессиональными компетенциями:

ПК 1 Осуществлять поиск историко-культурных и географических достопримечательностей региона;

ПК 2 Воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

К ожидаемым результатам реализации программы относятся:

Знать:

- предмет, задачи, функции и методы истории туризма как науки;
- понятийно-терминологический аппарат истории туризма;
- сущность, виды туризма в исторической ретроспективе с учетом социокультурной специфики деятельности в сфере туризма в различных странах в разные исторические эпохи;

- закономерности в развитии миграций и путешествий человечества;
- значимые этапы географических открытий, развития транспорта и туристской инфраструктуры;
- главные события в истории туризма, которые означали развитие и совершенствование этой сферы деятельности;
- имена людей, которые своей инновационной деятельностью способствовали развитию туризма, а также важнейшие даты.

Владеть:

- основными навыками коммуникации;
- способностями к самостоятельному поиску и анализу научной информации, применению ее в исследовательских и образовательных практиках.

**Рабочая программа дисциплины 2
«Характеристика видов и форм экскурсионной деятельности»**

Цель и задачи дисциплины

Основная цель дисциплины - обеспечить формирование у слушателей целостного представления видах и характеристиках экскурсионной деятельности, как важнейших элементах при изучении экскурсионной деятельности.

Изучение дисциплины «Виды и характеристики экскурсионной деятельности» предусматривает решение следующих задач:

- формирование базовых знаний в области развития профессионального мастерства экскурсовода при оказании гостиничных и туристических услуг;
- изучение теоретических и междисциплинарных аспектов развития профессионального экскурсоводческого мастерства;
- получение практико-ориентированных компетенций в аспекте основных процессов, видов, форм и характеристик направлений экскурсионной деятельности.

**Планируемые образовательные результаты по данному модулю
(знания, умения, формируемые проф. компетенции)**

Слушатель, освоивший дисциплину, должен обладать профессиональными компетенциями:

ПК 3 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской индустрии

ПК 4 Владеть теоретическими основами проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в туризме

ПК 5 Уметь организовать процесс обслуживания потребителей туристских продуктов

К ожидаемым результатам реализации программы относятся:

Знать:

- социальные основы туризма;
- профессиональные и личностные основы экскурсоводческого мастерства; теоретические основы экскурсоведения;
- методики гуманитарных наук, применяемые для экскурсионного обслуживания; принципы организации и методики проведения экскурсий;
- правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;
- определение цели и выбор темы экскурсии;
- методы и направления формирования и реализация кадровой политики экскурсионной организации.

Уметь:

- определение цели и выбор темы экскурсии; делать отбор экскурсионных объектов для будущей экскурсии;
- осуществлять прием и обработка заказов на экскурсии;
- определять концепции и стратегии развития экскурсионной организации; разрабатывать, организовывать и проводить экскурсии.

Владеть:

- методами проведения маркетинговых исследований и продвижения популярных маршрутов и экскурсий с учетом потребительского спроса;
- методами осуществления координации работы по реализации заказа, направленных на реализацию экскурсионных заказов;
- направлениями организации деятельности по реализации экскурсионных услуг;
- навыками проведения анализа конкурентной среды и конкурентных преимуществ экскурсионных программ и маршрутов.

Рабочая программа дисциплины 3

«Деятельность по хранению предметов и музейных помещений»

Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – познакомить студентов с понятием «фонды музея» как собрания музейных предметов, лежащих в основе работы музея, с принципами научного комплектования, научной организацией фондов, с юридической значимостью фондового учета, необходимостью создания оптимальных условий для хранения музейных предметов.

Задачи дисциплины:

- дача представлений о предмете, цели и задачах курса, определении места курса в системе музееведческих дисциплин,
- раскрытие основных понятий: фонды музея, структура фондов, комплектование, учет, режимы хранения и др.
- предоставление характеристик типовых и уникальных предметов и

коллекций,

- разделение понятий музейные фонды на музейные предметы и научно-вспомогательные материалы,
- рассмотрение проблемы классификации и систематизации музейных фондов,
- привитие навыков научного описания музейных предметов,
- ознакомление с требованиями по созданию условий для учета и хранения музейных фондов,
- знакомство с требованиями учета и хранения при экспонировании музейных предметов,
- определение ответственности за сохранность музейных предметов во время проведения реставрационно-консервационных работ.

**Планируемые образовательные результаты по данному модулю
(знания, умения, формируемые проф. компетенции)**

Слушатель, освоивший дисциплину, должен обладать профессиональными компетенциями:

ПК 6 Инструктировать туристов о правилах поведения во время экскурсии

ПК 7 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте;

ПК 8 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

К ожидаемым результатам реализации программы относятся:

Знать:

- цели и задачи комплектования музейного собрания,
- регламенты и правила учета музейных коллекций,
- требования к соблюдению режимов хранения музейных коллекций,
- нормативные требования по формированию правил техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности.

Уметь:

- обосновывать требования к выполнению задач перспективного и текущего комплектования музея;
- описывать технологию проведения учетных мероприятий при организации музейного собрания, музеефикации объектов культурного и природного наследия;
- определять порядок организации системы хранения музейных собраний;
- устанавливать порядок применения нормативных требований при разработке правил техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности.

Владеть:

- приемами оказания первой помощи экспонатам, методами защиты в условиях чрезвычайных ситуаций,

- описанием различий текущего и перспективного комплектования,
- приемами ведения учетной документации музея,
- определением соответствия нормативных требований и реализации условий хранения,
- навыками описания порядка применения нормативных требований по выполнению правил техники безопасности, производственной санитарии, пожарной безопасности.

Раздел II. Специальные дисциплины

Рабочая учебная программа дисциплины 4 «Характеристика средств размещения и туристических объектов»

Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – познакомить обучающихся с различными видами средств размещения и туристических объектов, а так же с подходами к координации и контролю деятельности подразделений предприятий сферы туризма и гостеприимства

Задачи дисциплины:

- изучить современное состояние и развитие индустрии гостеприимства;
- изучить правовые и нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность;
- раскрыть классификацию гостиничных предприятий и основных служб гостиничных предприятий;
- проанализировать квалификационные требования к персоналу и профессиональную этику сотрудников гостиничных предприятий.

Планируемые образовательные результаты по данному модулю (знания, умения, формируемые проф. компетенции)

Слушатель, освоивший дисциплину, должен обладать профессиональными компетенциями:

ПК 7 Координировать и контролировать действия туристов на маршруте;

ПК 8 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ПК 9 Способен применять законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма.

К ожидаемым результатам реализации программы относятся:

Знать:

- теоретические основы организации туристской деятельности;
- характеристику гостиничного предприятия;

- классификацию средств размещения по целевому рынку;
- тенденции развития, путей повышения культуры и качества обслуживания в гостиничном бизнесе и эффективности деятельности предприятий;
- требования к профессиональному поведению работников гостиничного предприятия, их деловому этикету, эстетическим требованиям к одежде и внешнему облику.
- современные тенденции развития индустрии гостеприимства и туризма и их влияние на основные подходы к организации данной деятельности.

Уметь:

- обосновывать экономическую целесообразность открытия предприятия гостиничного бизнеса;
- организовывать оформление гостиничной документации, составление, учет и хранение отчетных данных;
- находить и использовать необходимую экономическую информацию;
- рассчитывать основные технико-экономические показатели деятельности гостиницы;
- использовать системы жизнеобеспечения и оборудование гостиниц и туристских комплексов для обеспечения комфорта проживающих;
- осуществлять контроль выполнения правил и норм охраны труда и требований производственной санитарии и гигиены;
- контролировать и организовывать функционирование основных служб гостиницы.

Владеть:

- понятийным аппаратом в области средств размещения и туристических объектов;
- навыками оценки соответствия стандартов качества в гостиницах и иных средствах размещения требованиям нормативной документации;
- навыками создания системы контроля за качеством сервиса в гостиницах и иных средствах размещения.

**Рабочая программа дисциплины 5
«Нормативные документы по вопросам экскурсионной
деятельности»**

Цель и задачи дисциплины

Основная цель дисциплины заключается в формировании системы знаний в области нормативно-правового регулирования экскурсионной деятельности.

Задачи дисциплины:

- знакомство с основными понятиями и категориальным аппаратом института правового регулирования экскурсионной деятельности;
- изучение особенностей нормативно-правового регулирования экскурсионной деятельности;
- изучение основных нормативных документов по вопросам

экскурсионной деятельности;

- анализ тенденций развития действующего законодательства в области экскурсионной деятельности;

- знакомство с судебной практикой разрешения споров с участием субъектов экскурсионной деятельности.

Планируемые образовательные результаты по данному модулю (знания, умения, формируемые проф. компетенции)

ПК 9 Способен применять законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма.

ПК 10 Способен осуществлять анализ приоритетных направлений развития туризма в Российской Федерации;

ПК 11 Оформлять отчетно-планирующую документацию о туристской поездке

К ожидаемым результатам реализации программы относятся:

Знать:

- особенности нормативно-правового регулирования экскурсионной деятельности;

- тенденции развития действующего законодательства в области экскурсионной деятельности;

- судебную практику разрешения споров с участием субъектов экскурсионной деятельности.

Уметь:

- ориентироваться в системе источников, регулирующих отношения, складывающиеся в сфере осуществления экскурсионной деятельности и ее государственного регулирования, правильно толковать нормы и применять их в своей практической деятельности;

- правильно составлять и оформлять юридические документы в сфере экскурсионной деятельности;

Владеть:

- юридической терминологией в сфере правового регулирования экскурсионной деятельности;

- навыками работы с нормативными правовыми актами и договорами в области отношений, складывающихся в сфере осуществления экскурсионной деятельности.

Рабочая программа дисциплины 6 «Охрана труда и этикет экскурсовода»

Цель и задачи дисциплины

Цель изучения дисциплины – формирование у слушателей целостного представления о теории и практике безопасных условий труда, как концепции современного развития управления человеческими ресурсами, их роли в решении стратегических и тактических задач различных сфер

экономики в целом, основываясь преимущественно на государственную политику сохранения жизни и здоровья населения.

Планируемые образовательные результаты по данному модулю (знания, умения, формируемые проф. компетенции)

Слушатель, освоивший дисциплину, должен обладать компетенциями:

ПК 12 Знание нормативно-правовой базы безопасности и охраны труда основ политики организации по безопасности труда, основ оптимизации режимов труда и отдыха с учетом требований психофизиологии, эргономики и эстетики труда для различных категорий персонала, владение навыками расчетов продолжительности и интенсивности рабочего времени и времени отдыха персонала, а также владение технологиями управления безопасностью труда персонала и умение применять их на практике.

ПК 13 Способен вести деловые переговоры, устанавливать деловые отношения с партнерами (клиентами), вести диалоги и управлять дискуссиями с участием большого числа активных пользователей, выступать на публичных мероприятиях с докладами и презентациями

К ожидаемым результатам реализации программы относятся:

Знать:

- основные нормативные документы в сфере безопасности труда;
- методические основы безопасности трудовой деятельности;
- факторы, воздействующие на формирование условий труда;
- методы обеспечения безопасности туристов.
- психологические компоненты коммуникационных процессов;

Уметь:

- решать проблемы, связанные с рациональным и эффективным методами оценки условий труда, с учетом факторов риска;
- планировать меры по обеспечению безопасной экскурсии.
- видеть сходства и различия психологических концепций, описывающих психологические механизмы сбора и обработки людьми информации в коммуникационных процессах;
- пользоваться приемами грамотного реагирования на конвенциональное и стихийное поведение людей, их массовые настроения;

использовать и применять на практике основные этические нормы в межличностном профессиональном общении

Владеть:

- навыками принятия организационно-управленческого и экономического решения;
- технологиями управления безопасностью;
- основными методами защиты от возможных аварий, катастроф, стихийных бедствий.
- основными психологическими приемами построения коммуникационного процесса,
- психологическими знаниями в деятельности ПР-специалиста как в

межличностном, так и межгрупповом взаимодействии.