

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ
«Экскурсовод (гид)»**

АННОТАЦИЯ

Общая характеристика программы

Цель программы: совершенствование и приобретение слушателями новых профессиональных компетенций по предоставлению экскурсионных услуг получением права на ведение нового вида профессиональной деятельности в сфере «Оказание услуг по проведению экскурсий».

**Планируемые образовательные результаты
по программе профессиональной переподготовки:**

Профессиональные компетенции:

- способность организовать экскурсии (С/01.5);
- способность разработать экскурсии (D/01.6);
- способность сопровождать туристов (экскурсантов по маршруту экскурсии (D/02.6);
- способность организовать деятельность по реализации экскурсионных услуг (Е/02.7).

Знания:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации;
- основы туристской индустрии, туристские ресурсы РФ, а также особенности субъекта РФ;
- экономику экскурсионной организации;
- организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионной организации и функции ее структурных подразделений;
- организацию и методы проведения маркетинговой деятельности на экскурсионном предприятии;
- правила работы систем бронирования для организации экскурсий;
- требования к содержанию и оформлению программ экскурсионного обслуживания;
- технологии формирования программ экскурсионного обслуживания;
- методику разработки и проведения экскурсий;
- правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий;
- правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий;

- правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания;
- правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации;
- основы делопроизводства;
- этику межличностного и делового общения.

Умения:

- использовать методические приемы, формы и методы разработки и проведения экскурсий;
- определять тему, составлять методическую разработку и маршрут экскурсии;
- составлять программу, технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию с использованием технических средств и технологий;
- бронировать, корректировать и сопровождать заказы на экскурсионные услуги;
- корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов;
- проводить анализ рынка экскурсионных услуг в своем регионе;
- определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионной организации. Разрабатывать маркетинговую коммуникационную и сбытовую стратегию экскурсионной организации;
- организовывать взаимодействие с предпринимателями и организациями, предоставляющими услуги по программе экскурсионного обслуживания;
- контролировать качество экскурсионного обслуживания и выполнение условий договоров по оказанию экскурсионных услуг;
- устанавливать контакт с туристами и удерживать его;
- разрешать конфликтные ситуации на маршруте.

Владеть:

- методами анализа рынка экскурсионных услуг;
- навыками разработки маркетинговой стратегии и тактики экскурсионного предприятия;
- методиками разработки, планирования, организации и проведения экскурсионных программ;
- методиками сбора, обработки и анализа отзывов туристов;
- методическими приемами, соответствующими маршруту экскурсии;
- навыками использования технических средств при сопровождении туристов по маршруту;
- навыками делопроизводства в части оформления экскурсионных услуг;
- техникой публичных выступлений.

Директор Высшей школы
менеджмента и технологий



О.В. Прокудина