

**Министерство образования Калининградской области  
государственное автономное учреждение  
Калининградской области  
профессиональная образовательная организация  
"Колледж сервиса и туризма"**

Принята на заседании  
методического Совета  
Протокол № 1 от 26.08.2021 г



Утверждаю:  
Директор ГАУ КО ПОО КСТ  
А.С.Алукриева  
«26» августа 2021 г.

**Основная программа повышения квалификации  
«Организация экскурсионных услуг (с учетом стандарта Ворлдскиллс  
по компетенции «Туризм»)»**

Объем программы: 250 часов

Разработчики:  
Манаенкова В.Н.,  
преподаватель ГАУ КО ПОО КСТ,  
Григорьева Н.С.  
преподаватель ГАУ КО ПОО КСТ,

г. Калининград, 2021 год

## **Основная программа повышения квалификации «Организация экскурсионных услуг (с учетом стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»)»**

### **Цель реализации программы**

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации направлена на совершенствование и (или) получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и (или) повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации, с учетом спецификации стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг»

### **1. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения.**

#### **2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации**

<b>№ п/п</b>	<b>Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции</b>
1	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг
2	Прием и обработка заказа на экскурсию
3	Координация работы по реализации заказа
4	Организация экскурсий
5	Разработка экскурсионных программ обслуживания
6	Разработка экскурсий

Программа разработана в соответствии с:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»;
- профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)» (утвержден приказом Минтруда России от 04.08.2014 № 539н с изменениями на 12 декабря 2016 года).

Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Минздрава России.

#### **2.2. Требования к результатам освоения программы**

В результате освоения программы профессионального обучения у слушателя должны быть сформированы компетенции, в соответствии с разделом 2.1. программы.

В результате освоения программы слушатель должен:

**знать:**

- историю и современное состояние, перспективы движения WorldSkills International;
- спецификацию стандарта Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»;
- требования охраны труда и техники безопасности;
- экскурсионную теорию;
- технику подготовки экскурсии;
- объекты экскурсионного показа и критерии отбора объектов экскурсионного показа;
- достопримечательности в контексте истории, географии и культуры;
- техники поиска информационных материалов в информационно-

- коммуникационной сети «Интернет»;
- правила использования офисной техники;
- методику проведения экскурсий;
- методические приемы показа экскурсионных объектов;
- техники публичных выступлений, экскурсионного рассказа, ответов на вопросы;
- организации питания по маршруту экскурсии

**уметь:**

- использовать методические разработки форм и видов проведения экскурсий;
- использовать информационные источники (справочную литературу, исторические документы, научную литературу, электронные средства массовой информации);
- определять цели, задачи и тему экскурсии;
- определять ключевые позиции программы экскурсии;
- использовать офисные технологии;
- использовать методические приемы показа экскурсионных объектов.

## 2. Содержание программы

Категория слушателей: лица, имеющие или получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование.

Трудоемкость обучения: 214 академических часов.

Форма обучения: очная или очная с применением дистанционных образовательных технологий.

### 3.1. Учебный план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час	В том числе				Форма контроля	
			лекции	практ. занятия	самост. работа	промеж. и итог. контроль		
1	2	3	4	5	6		7	
<b>1.</b>	<b>Блок общепрофессиональных дисциплин</b>	<b>11</b>	<b>3</b>		<b>8</b>			зачет
1.1	Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»	3	1		2			зачет
1.2.	Современные технологии в профессиональной сфере	5	1		4			зачет
1.3	Требования охраны труда и техники безопасности	3	1		2			
<b>2.</b>	<b>Блок профессиональных (специальных) дисциплин</b>	<b>127</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>90</b>			зачет
2.1	Туристский продукт, как комплекс услуг	23	3		20			зачет
2.2	Формирование авторского продукта	58	8	10	40			зачет
2.3	Стратегии развития туризма в Калининградской области	18	8		10			зачет
2.4	Организация продвижения турпродукта	28	8		20			зачет
<b>3.</b>	<b>Производственная</b>	<b>108</b>		<b>108</b>				зачет

	<b>практика</b>						
4.	<b>Консультация</b>	<b>1</b>	<b>1</b>				
5.	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>3</b>				<b>3</b>	Квалиф. экзамен
	<b>ИТОГО:</b>	<b>250</b>	<b>31</b>	<b>118</b>	<b>98</b>	<b>3</b>	

### 3.2. Учебно-тематический план

№	Наименование модулей	Всего, ак. час	В том числе				Форма контроля	
			лекции	практ. занятия	самост. работа	промеж. и итог. контроль		
1	2	3	4	5	6		7	
<b>1.</b>	<b>Блок общепрофессиональных дисциплин</b>	<b>11</b>	<b>3</b>		<b>8</b>			зачет
1.1	Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм»	3	1		2			зачет
1.2.	Современные технологии в профессиональной сфере	5	1		4			зачет
1.3	Требования охраны труда и техники безопасности	3	1		2			
<b>2.</b>	<b>Блок профессиональных (специальных) дисциплин</b>	<b>127</b>	<b>27</b>	<b>10</b>	<b>90</b>			зачет
2.1	Туристский продукт, как комплекс услуг	23	3		20			зачет
2.2	Формирование авторского продукта	58	8	10	40			зачет
2.3	Стратегии развития туризма в Калининградской области	18	8		10			зачет
2.4	Организация продвижения турпродукта	28	8		20			зачет
<b>3.</b>	<b>Производственная практика</b>	<b>108</b>		<b>108</b>				зачет
4.	<b>Консультация</b>	<b>1</b>	<b>1</b>					
5.	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>3</b>				<b>3</b>		Квалиф. экзамен
	<b>ИТОГО:</b>	<b>250</b>	<b>31</b>	<b>118</b>	<b>98</b>	<b>3</b>		

### 3.3. Учебная программа

#### 1. Блок общепрофессиональных дисциплин

##### 1.1 Стандарты Ворлдскиллс и спецификация стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Туризм». Разделы спецификации

Лекция. Движение Ворлдскиллс Россия и WorldSkills International (WSI) как инструмент развития профессиональных сообществ и систем подготовки кадров. Спецификация стандарта Ворлдскиллс, техническое описание компетенции.

##### 1.2 Современные технологии в профессиональной сфере

Лекция. Вопросы, выносимые на занятие:

Информационные технологии в экскурсионной деятельности. Инновации в экскурсионной деятельности.

Виды информационных и инновационных технологий. Технические средства.

Мультимедийные технологии. Новые формы и виды организации экскурсионных программ. Анализ современных технологий в экскурсионной деятельности. Изучение специфики новых форм и видов экскурсионных программ.

#### **1.4. Требования охраны труда и техники безопасности.**

*Лекция.*

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма. Нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности. Профстандарт «Экскурсовод (гид)». Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт. Трудовые действия. Необходимые умения, знания, навыки.

*Практическое занятие.*

Анализ инструкций по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания. Изучение содержания должностных обязанностей, типовых инструкций работников экскурсионной сферы, технологической и технической документации экскурсионного обслуживания, правил обеспечения безопасности туристов / экскурсантов, схем действий при наступлении чрезвычайных ситуаций.

## **2 Блок профессиональных (специальных) дисциплин**

### **2.1 Туристский продукт, как комплекс услуг**

*Лекция:* Понятие туристский продукт. Основные принципы комплектования туристских продуктов.

*Лекция:* Основные и дополнительные услуги в туризме.

*Лекция:* Базовые услуги в туризме. Туры различной целевой направленности.

*Лекция:* Классификация туристских продуктов. Инклюзив-тур, пакетный тур, заказной тур. Основные отличия инклюзив-тура и пакетного тура.

*Лекция:* Потребительские свойства туристского продукта. Качество туристского продукта. Критерии оценки качества туристского продукта.

### **2.2 Формирование авторского продукта.**

*Лекция.*

Экскурсионная методика и пути ее совершенствования. Технология подготовки новой экскурсии. Особенности проектирования экскурсии. Этапы подготовки экскурсии.

*Лекция.*

Методика проведения экскурсий. Классификация методических приемов. Методика использования наглядных пособий.

*Практическое занятие.*

Изучение ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

*Лекция.*

Технологическая и техническая документация к экскурсии. Контрольные и индивидуальный тексты. Технологическая карта экскурсии. Оформление документации.

*Практическое занятие.*

*Лекция.*

Разработка экскурсионного маршрута для аудиогuida. Особенности составления маршрута. Технология работы на платформе izi.TRAVEL. Алгоритм разработки аудиогuida. Особенности сторителлинга. Объекты показа. Хронометраж на маршруте. Авторский текст. Речь экскурсовода.

*Практическое занятие.*

Изучение технологии работы на платформе izi.TRAVEL. Отработка этапов создание аудиогuida. Правила работы с техническим оборудованием. Создание аудиогuida по заданной тематике.

Составление методической разработки экскурсии.

### **2.3 Стратегии развития туризма в Калининградской области**

*Лекция.*

Состояние рынка экскурсионных услуг на современном этапе. Стратегия развития туризма в Калининградской области.

*Практическое занятие.*

Анализ информационных материалов.

### **2.4 Организация продвижения турпродукта**

Лекция: Основные характеристики и конкурентные преимущества турпродукта. Программа продвижения туристского продукта.

Лекция: Основные способы и методы продвижения туристского продукта. Инструменты продвижения. Формирование бюджета программы продвижения.

Практическое занятие: Определение основных характеристик туристского продукта.

Практическое занятие: Определение целевой аудитории туристского продукта.

Практическое занятие: Выявление продуктов – конкурентов туристского продукта.

Практическое занятие: Определение конкурентных преимуществ туристского продукта.

Практическое занятие. Разработка программы продвижения туристского продукта.

Практическое занятие. Заполнение брифа для рекламного агентства.

Практическое занятие. Презентация наработок по заданию «Технология продаж и продвижение турпродукта».

### **3.4. Календарный учебный график (порядок освоения разделов)**

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Блок общепрофессиональных дисциплин
2 неделя	
	Итоговая аттестация
*Точный порядок реализации модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

## **4. Организационно-педагогические условия реализации программы**

### **4.1 Материально-технические условия реализации программы**

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория	Лекции	Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска, флипчарт

Лаборатория, компьютерный класс	Лабораторные и практические занятия, тестирование, демонстрационный экзамен	Оборудование, оснащение рабочих мест, инструменты и расходные материалы – в соответствии с инфраструктурным листом по компетенции Ворлдскиллс
---------------------------------	---	---

#### 4.2 Учебно-методическое обеспечение программы

- техническое описание компетенции;
- комплект оценочной документации по компетенции;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;
- учебные пособия, изданных по отдельным разделам программы;
- профильная литература;
- отраслевые и другие нормативные документы;
- электронные ресурсы и т.д.;
- официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>;
- единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

#### 4.3 Кадровые условия реализации программы

Количество педагогических работников (физических лиц), привлеченных для реализации программы 2 чел. Из них:

- сертифицированных экспертов Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.;
- сертифицированных экспертов-мастеров Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.;
- экспертов с правом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс по соответствующей компетенции 2 чел.

Ведущий преподаватель программы – эксперт Ворлдскиллс со статусом сертифицированного эксперта Ворлдскиллс, или сертифицированного эксперта-мастера Ворлдскиллс, или эксперта с правом и опытом проведения чемпионата по стандартам Ворлдскиллс. Ведущий преподаватель программы принимает участие в реализации всех модулей и занятий программы, а также является главным экспертом на демонстрационном экзамене.

К отдельным темам и занятиям по программе могут быть привлечены дополнительные преподаватели.

#### Данные ПР, привлеченных для реализации программы

№ п/п	ФИО	Статус в экспертном сообществе Ворлдскиллс с указанием компетенции	Должность, наименование организации
<i>Ведущий преподаватель программы</i>			
1.	Манаенкова В.Н.	Главный эксперт по компетенции «Туризм	Преподаватель профессионального цикла по специальности 43.02.10 «Туризм»

<i>Преподаватели, участвующие в реализации программы</i>			
2.	Григорьева Н.С.	Главный эксперт по компетенции «Организация экскурсионных услуг»	Преподаватель профессионального цикла по специальности 43.02.10 «Туризм»

### **5. Оценка качества освоения программы**

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем модулей программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам любого из видов итоговых промежуточных испытаний, выставляются отметки по двухбалльной («удовлетворительно» («зачтено»), «неудовлетворительно» («не зачтено»)) или четырех балльной системе («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Итоговая аттестация проводится в форме квалификационного экзамена.

### **6. Составители программы**

Разработано преподавателями ГАУ КО ПОО КСТ Манаенковой В.Н., Григорьева Н.С.