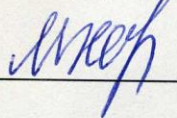



Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Берновская средняя общеобразовательная школа имени А.С. Пушкина»

Согласовано
Зам. директора по УР


М.М. Харламова



Утверждаю
Директор школы


О.В. Баранова
Приказ № 121 от 31.08.2023 г.

**Основная программа профессионального обучения
по профессиям рабочих, должностям служащих**

«Ассистент экскурсовода (гида)

Преподаватель: Баранова Ольга Витальевна

Срок обучения: 102 часа/1,5 года

Количество часов в неделю: 2 часа

Организация-партнер: музей А.С. Пушкина в д. Берново

Берново, 2023 год

Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение «Берновская
средняя общеобразовательная школа имени А.С. Пушкина»

Согласовано
Зам. директора по УР

_____ М.М. Харламова

Утверждаю
Директор школы

_____ О.В. Баранова
Приказ № 121 от 31.08.2023 г.

**Основная программа профессионального обучения
по профессиям рабочих, должностям служащих**

«Ассистент экскурсовода (гида)»

Преподаватель: Баранова Ольга Витальевна

Срок обучения: 102 часа/1,5 года

Количество часов в неделю: 2 часа

Организация-партнер: музей А.С. Пушкина в д. Берново

Берново, 2023 год

СОДЕРЖАНИЕ

1	Пояснительная записка	с. 3
2	Результаты освоения образовательной программы профессионального обучения	с. 4
3	Учебный план	с. 7
4	Рабочие программы	с. 9
	Рабочая программа «Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг»	с. 9
	Рабочая программа «Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания»	с. 10
5	Условия реализации программы профессионального обучения	с. 11
	Материально-технические условия реализации образовательной программы	с. 11
	Организационно-педагогические условия	с. 11
6	Система оценки результатов освоения программы профессионального обучения	с. 11
	Формы аттестации обучающихся	с. 11
	Оценочные материалы	с. 13
7	Список рекомендуемой литературы	с. 16
8	Приложение 1. Варианты тем для экскурсий	с. 19
	Приложение 2. Требования к оформлению презентаций	с. 19
	Приложение 3. Календарно-тематическое планирование	с. 20

Пояснительная записка.

Образовательная программа профессионального обучения по профессиям рабочих, должностям служащих **Ассистент экскурсовода (гида)** реализуется в соответствии с Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения, утверждённым приказом Министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г. № 438. и является составной частью Образовательной программы среднего общего образования МБОУ «Берновская СОШ».

Термины, определения и используемые сокращения: ОППО – образовательная программа профессионального обучения.

ОППО разработана на основании следующих нормативно-правовых документов:

1. Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ (ст. 73, 74, 79) «Об образовании в Российской Федерации»;
2. Приказа Минобрнауки России от 14.07.2023 г. № 534 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
3. Приказа Минпросвещения России от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
4. Профессионального стандарта **Экскурсовод (гид)** (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.12.2021 г. № 913н, зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 15.07.2021 г. регистрационный № 64271); 3-й уровень квалификации.
5. Приказа Министерства образования и науки РФ от 23 августа 2017 г. N 816 "Об утверждении Порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ"
6. Приказа Министерства просвещения Российской Федерации от 05 августа 2020 г. № 882/391 «Об организации и осуществлении образовательной деятельности при сетевой форме реализации образовательных программ»
7. Письмо Министерства просвещения Российской Федерации № ГД-1033/05 от 27.07.2020 г «О направлении Методических разъяснений».

Цель реализации программы: формирование теоретической, методической и практической компетентности обучающихся в области экскурсионной деятельности без изменения уровня образования.

Задачи:

- формирование у обучающихся совокупности знаний и умений, необходимых для осуществления трудовых действий и трудовых функций по профессии;
- сформировать профессиональную культуру экскурсовода в процессе выполнения теоретических и практических заданий по дисциплине;
- развитие у обучающихся мотивации потребности в получении востребованной

профессии, в организации самозанятости на рынке труда;

- оказание обучающимся практико-ориентированной помощи в профессиональном самоопределении.

Категория обучающихся: лица до 18 лет, не имеющие среднего общего образования, при условии обучения в 10 и 11 классах образовательных организаций, реализующих программы общего образования.

Язык обучения – русский

Методы обучения:

- словесный (устное изложение материала, беседа, лекция и т.д.);
- наглядный (показ видео- и мультимедийных материалов, наблюдение, работа по образцу и др.);
- практический (выполнение работ по инструкционным картам, схемам и др.);
- репродуктивный (обучающиеся воспроизводят полученные знания, умения и навыки);
- частично-поисковый (участие детей в коллективном поиске решения поставленной проблемы);
- исследовательский (наблюдение и постановка вопросов обучающимися для построения и исследования предположительных решений и выбора одного из них в качестве наиболее вероятного для решения поставленной задачи);
- дискуссионный (дискуссии, круглые столы, «мозговой штурм»);
- проектный (определение проблемы исследования, проведение сбора данных);
- практико-ориентированный метод (направлен на использование знаний и умений на практике).

Режим занятий: Обучающиеся занимаются 2 раза в неделю по 2 часа. Общее количество часов в год по программе - 68 часов, за 1,5 года обучения – 102 часа. Период обучения 1 год 4 месяца. Допускается реализация Программы профессионального обучения как в очной форме, так и с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, а также использование сетевой формы реализации образовательных программ. В условиях реализации программы с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, сетевой формы реализации содержание программы остается неизменным, возможна корректировка расписания (графика прохождения материала) и технологий его преподавания

В конце обучения предусматривается учебно-производственная практика в течение 3 дней по 2 часа. Производственная практика проходит на базе школьного краеведческого музея и музея А.С. Пушкина в д. Берново (по договору), после окончания учебно – производственной практики – итоговая аттестация в виде квалификационного экзамена.

Итоговый документ - выдается свидетельство по профессии (рабочего, должности служащего) «Ассистент экскурсовода (гида)».

2. Результаты освоения Программы профессионального обучения

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Предметные результаты:

- знать основные этапы развития экскурсионного дела; этапы проведения экскурсии;
- знать основные методы и приемы, используемые при подготовке и проведении экскурсий;
- знать сущность, признаки, принципы, цели, задачи и функции экскурсии;
- выявлять особенности экскурсионной аудитории;
- уметь разрабатывать и проводить экскурсию;
- знать закономерности, особенности, основные события и факты российской истории с древнейших времен до наших дней в контексте всемирной истории, культурно-ценностные ориентиры и историко-культурное наследие своего народа и народов мира, политические и социально-экономические особенности развития российского общества, современное положение Российской Федерации;
- конструктивно применять исторические и историко-культурные знания в социальной практике, межкультурном общении;
- применять знания из других областей для анализа исторического объекта.

Личностные результаты:

- применять полученные теоретические знания по экскурсоведению на практике;
- анализировать проведённую экскурсию с профессиональной точки зрения;
- разрабатывать новый экскурсионный продукт.
- организовывать взаимодействие и выстраивать межличностные отношения с участниками экскурсии с учетом их возрастных, профессиональных, национальных и социальных особенностей, применять коммуникативные техники и технологии делового общения при организации экскурсий;
- понимать культурное многообразие своего края, страны и мира, уважение к культуре своего и других народов;
- готовность к международному диалогу, взаимодействию с представителями других народов, государств.

Метапредметные результаты:

- приобретение опыта исследовательской работы, проведения экскурсий, коммуникационного взаимодействия;
- работать с учебной и внешкольной информацией (анализировать графическую, художественную, текстовую, аудиовизуальную информацию, обобщать факты);
- осуществлять самостоятельный поиск информационных источников;
- применять знания русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности;
- овладение основами исследовательской деятельности и анализа документов;
- представление результатов собственной деятельности в различных видах публичных выступлений;
- владеть навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе экскурсии и при реализации туристского продукта.

Результатом освоения ОППО является овладение обучающимися видом профессиональной деятельности «Предоставление экскурсионных услуг».

Профессиональные компетенции	Трудовые действия	Необходимые умения	Необходимые знания
Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	<p>Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг</p> <p>Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами</p> <p>Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода»</p> <p>Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии</p> <p>Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа</p>	<p>Использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг</p> <p>Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро</p> <p>Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии</p>	<p>Законы и иные нормативные правовые акты РФ и субъекта РФ в сфере туризма и экскурсионного дела</p> <p>Особенности субъекта РФ (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</p> <p>Туристский потенциал населенного пункта (района)</p> <p>Теоретические основы экскурсионной деятельности</p> <p>Этика и культура межличностного общения</p> <p>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p>
Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	<p>Выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера</p> <p>Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии</p> <p>Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении</p>	<p>Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов)</p> <p>Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро</p> <p>Соблюдать правила безопасности на</p>	<p>Законы и иные нормативные правовые акты РФ и субъекта РФ в сфере туризма и экскурсионного дела</p> <p>Особенности субъекта РФ (географические, историко-культурные, экономические и туристские)</p> <p>Туристский потенциал населенного пункта (района)</p> <p>Теоретические основы экскурсионной деятельности</p>

	<p>туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения</p> <p>Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья</p> <p>Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро</p> <p>Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах</p> <p>Организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи</p>	маршруте экскурсии	<p>Этика и культура межличностного общения</p> <p>Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации</p>
--	--	--------------------	---

3. Учебный план.

ОППО Ассистент экскурсовода (гида)

Форма обучения: очная

Срок обучения: 1 год 4 месяца – 102 часа (2 часа в неделю).

№ п/п	Наименование учебных модулей, разделов, видов учебной деятельности	Виды учебной нагрузки в часах					Форма контроля /аттестации
		Всего	Теория	Практика	Консультации	КВ экзамен	
ПМ.01	Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг						
Раздел 1	Основы экскурсоведения	14	10	4			Анкетирование, текущий контроль
Раздел	Правовые аспекты	8	5	3			Текущий

2	организации экскурсий						контроль
Раздел 3	Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг	4	2	2			Текущий контроль/устный опрос
Раздел 4	Особенности туризма Тверской области	3	2	1			Текущий контроль/устный опрос
Раздел 5	Разработка экскурсий	16	8	8			
	Контрольное занятие № 1 «Мини-проект»	2	1	1			Защита мини проекта
	Итого:	47	28	19			
ПМ.02	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания						
Раздел 1	Организация экскурсионной деятельности	20	8	12			Защита мини-проекта
Раздел 2	Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов на маршруте	12	8	4			Текущий контроль/устный опрос
Раздел 3	Оценка качества экскурсионного обслуживания	10	7	3			Текущий контроль/устный опрос
	Контрольное занятие № 2 «Апробация экскурсии»	2	1	1			
	Итого:	44	22	22			
	Учебная практика	6		6			Зачет/незачет
	Консультации	2			2		
	Квалификационный экзамен	3				3	экзамен
	Итого:	102	50	47	2	3	

4. Рабочие программы.

4.1. Рабочая программа «Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг» (47 часов)

Раздел 1. Основы экскурсоведения. История развития туризма. Развитие туризма в России. Экскурсия в организации познавательного туризма. Классификация экскурсий. Предоставление экскурсионных услуг. Анализ основных понятий в экскурсоведении. Основные этапы развития экскурсионной деятельности. Планирование и программа экскурсии.

Практическая часть.

Выявление особенностей обзорной и тематической экскурсии.

Классификация экскурсий по составу участников, по месту проведения и способу передвижения.

Раздел 2. Правовые аспекты организации экскурсий. Изучение нормативно-правовой базы в сфере экскурсионных услуг. Этапы подготовки экскурсии. Экскурсовод как профессия. Особенности профессии гид-экскурсовод, характер и содержание работы, необходимые навыки, личные и деловые качества для работы. Трудовые функции, входящие в Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)». Контроль качества экскурсионных и сопутствующих услуг.

Практическая часть.

Особенности организации экскурсионных услуг. Разработка информационного листка «Этапы проведения экскурсии».

Исследование ПС «Экскурсовод (гид)». Стандарты качества предоставления экскурсионных услуг.

Решение аналитических задач.

Раздел 3. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг. Обработка заказов: общие понятия. Основные этапы обработки и оформления заказов. Алгоритм рассмотрения заявок. Состав, функции и возможности ИКТ для обеспечения процесса бронирования и продаж. Виды заявок и действия по ним.

Практическая часть.

Правила приема и обработки заказов. Способы оптимизации обработки заказов.

Оформление заказов. Оформление бланка заявки на экскурсионные услуги.

Экскурсия в туристическую фирму.

Раздел 4. Особенности туризма в Тверской области. Достопримечательности Тверского края. Направления туризма в Тверской области. Рекреационные зоны в Тверской области. Главные туристические центры региона. Возможности для развития туризма в Старицком муниципальном округе. Народные промыслы и ремесла. Проблемы и перспективы развития туристического рынка в Тверском крае.

Раздел 5. Разработка экскурсии. Тема, цель, задачи экскурсии. Функции и признаки экскурсии. Трасса, остановки, методика работы с группой. Технология разработки и проектирования экскурсии. «Портфель экскурсовода»: понятие, назначение, содержание. Методы сбора и обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи. Технологическая карта маршрута.

Практическая часть.

Изучение и отбор экскурсионных объектов. Составление маршрута (схемы) экскурсии.

Комплектование «Портфеля экскурсовода»

Составление общего и индивидуального текста экскурсии.

Разработка нитки маршрута

Оформление технологической карты маршрута.

Контрольное занятие № 1. Подготовка и защита мини-проекта.

4.2. Рабочая программа «Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания» (44 часа).

Раздел 1. Организация экскурсионной деятельности. Теоретические основы организации экскурсионной деятельности. Нормативно-правовая база экскурсионной деятельности. Определение целевой и фокус-групп потребителей. Карточка экскурсионного объекта. Выявление современных проблем и тенденций экскурсионной деятельности. Интерактив в экскурсионной деятельности.

Практическая часть.

Решение кейс-задач «Вопросы/ответы экскурсантов».

Путевая информация как особая разновидность экскурсии.

Составление экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств.

Разработка новых форм и методов для проведения экскурсий, в том числе по рекам, каналам.

Защита мини -проекта «Инновационная форма экскурсии»

Раздел 2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов на маршруте. Анализ технологии подготовки и методики проведения экскурсионного маршрута. Коммуникативная компетентность экскурсовода. Этикет как важная часть общечеловеческой культуры. Знание современного этикета – важнейшее условие подготовки и деятельности экскурсовода. Особенности общения с участниками экскурсионного процесса. Готовность оратора к диалогу, умение предупреждать конфликты и отвечать на вопросы. Трансформация рассказа в зрительные образы.

Психология общения в работе экскурсовода. Энергетика речи и уверенность оратора: управление стрессом, владение психологическим состоянием, методы устранения страха, секреты привлекательности оратора, свобода речи и самовыражения на публике.

Виды и источники опасности и рисков. Обеспечение безопасности туристов/экскурсантов. Алгоритм действий при наступлении чрезвычайной или экстремальной ситуации на маршруте. Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания. Страхование туристов.

Практическая часть.

Определение и демонстрация последовательности показа.

Поиск информации и составление индивидуального текста для рассказа.

Раздел 3. Оценка качества экскурсионного обслуживания. Теоретические основы оценки качества обслуживания экскурсионных услуг. Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг. Организация

сопровождения экскурсионного маршрута. Правила въезда, пребывания и выезда за пределы Российской Федерации. Права и обязанности участников экскурсионного маршрута. Ответственность организаторов и туристов.

Практическая часть.

Составление анкеты по оценке эффективности предоставляемых экскурсионных услуг.

Итоговая работа: Разработка Паспорта туристического маршрута.

5. Условия реализации образовательной программы профессионального обучения.

5.1. Материально-технические условия реализации образовательной программы.

Для реализации ОППО необходимо компьютерное и мультимедийное оборудование для использования видео- и аудиовизуальных средств обучения с подключением к сети Интернет.

В процессе реализации программы используются современные образовательные информационно-коммуникационные технологии, программное и техническое обеспечение для проведения вебинаров и иных форм дистанционного обучения.

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета для ведения теоретических и практических занятий.

Оборудование и технические средства обучения в кабинете профессионального обучения:

- 1) Рабочее место учителя - 1
- 2) Ноутбук – 1 шт.
- 3) Мультимедийный проектор – 1 шт.
- 4) Экран – 1 шт.
- 5) Колонки компьютерные – 2 шт.
- 6) Многофункциональное устройство (принтер-сканер-копир-факс) – 1 шт.
- 7) Стол ученический (двухместный) – 6 шт.
- 8) Стул – 12 шт.
- 9) Доска магнитно-меловая – 1 штука
- 10) Витрины выставочные – 3 штуки
- 11) Стеллаж выставочный – 1 штука
- 12) Шкафы учебные – 2 штуки

5.2. Организационно-педагогические условия

Реализацию образовательной программы профессионального обучения осуществляют штатные сотрудники образовательной организации, имеющие педагогическое образование и прошедшие курсы повышения квалификации (переподготовку) по соответствующему профилю, а также представители организаций-партнеров.

6. Система оценки результатов освоения программы

6.1. Формы аттестации обучающихся.

6.1.1. Текущий контроль успеваемости

Текущий контроль знаний и умений обучающихся проходит на занятиях в виде тестовых заданий, тренингов, практических работ и решения ситуационных задач по темам соответствующего раздела.

Текущий контроль проводится после прохождения каждой темы ОППО.

6.1.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация осуществляется по совокупности выполнения практических работ и по темам модуля.

Критерии оценивания.

Оценка «Зачтено» выставляется, если задание выполнено в соответствии с требованиями, предъявляемыми формой промежуточной аттестации, и отражают сформированность планируемых результатов обучения;

Оценка «Не зачтено» выставляется, если соответствующие требования не выполнены.

6.1.3. Итоговая аттестация.

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией, которая проводится в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся. По итогу обучения проводится квалификационный экзамен при участии представителя профильного работодателя.

Квалификационный экзамен состоит из теоретической и практической части.

Контроль освоения теоретической части проводится в форме тестирования либо решения практических задач и собеседования по вопросам.

Контроль освоения практической части проходит в форме защиты фрагмента авторской экскурсии, разработанной по заранее предложенной тематике.

Уровень подготовки обучающихся оценивается в баллах: 5 (отлично), 4 (хорошо), 3 (удовлетворительно), 2 и менее (неудовлетворительно).

Оценка «отлично» (5 баллов) ставится обучающемуся за правильный, полный и глубокий ответ на вопрос. Ответ обучающегося на вопрос должен быть полным и развернутым, ни в коем случае не зачитываться дословно, содержать четкие формулировки всех определений, касающихся указанного вопроса, подтверждаться фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание обучающимся материала программы и дополнительной литературы. Оценка «отлично» (5 баллов) выставляется только при полных ответах на все основные и дополнительные вопросы.

Оценка «хорошо» (4 балла) ставится обучающемуся за правильный и полный ответ на вопрос. Ответ обучающегося на вопрос должен быть полным, ни в коем случае не зачитываться дословно, содержать четкие формулировки всех определений, непосредственно касающихся указанного вопроса, подтверждаться фактическими примерами. Такой ответ должен продемонстрировать знание обучающимся материала программы. Оценка «хорошо» (4 балла) выставляется

только при правильных и полных ответах на все основные вопросы. Допускается неполный ответ по одному из дополнительных вопросов.

Оценка «удовлетворительно» (3 балла) ставится обучающемуся за правильный, но не полный ответ на вопрос преподавателя или билета. Ответ обучающегося на вопрос может быть не полным, содержать нечеткие формулировки определений, прямо касающихся указанного вопроса, неуверенно подтверждаться фактическими примерами. Он ни в коем случае не должен зачитываться дословно. Такой ответ демонстрирует знание обучающимся только материала программы. Оценка «удовлетворительно» (3 балла) выставляется только при правильных, но неполных, частичных ответах на все основные вопросы. Допускается неправильный ответ по одному из дополнительных вопросов.

Оценка «неудовлетворительно» (2 и менее баллов) ставится обучающемуся за неправильный ответ на вопрос преподавателя или билета либо его отсутствие. Ответ обучающегося на вопрос, в этом случае, содержит неправильные формулировки основных определений, прямо относящихся к вопросу, или обучающийся вообще не может их дать, как и подтвердить свой ответ фактическими примерами. Такой ответ демонстрирует незнание обучающимся материала программы и дополнительной литературы.

Модуль считается «освоен», если обучающийся получил 5, 4, 3 балла.

Модуль считается «не освоен», если обучающийся получил 2 и менее баллов.

Программа считается освоена, если обучающийся получил по модулю 5, 4, 3 балла.

Программа считается не освоена, если обучающийся получил 2 и менее баллов.

6.2. Оценочные материалы.

6.2.1. Оценочные материалы для промежуточной аттестации

I. Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг.

Раздел 1. Основы экскурсоведения.

- 1) Дайте определение понятиям «экскурсия», «экскурсовод», «экскурсионная услуга» и назовите документы, в которых устанавливаются эти понятия.
- 2) Объясните роль и место экскурсионной услуги в сфере туризма.
- 3) Поясните, в каком из видов экскурсий рассказ занимает главенствующее положение по отношению к показу.
- 4) Объясните, как вы понимаете функции экскурсии и как они могут реализовываться на практике.
- 5) Дискуссия по вопросам:
 - Какие факторы влияют на впечатление туристов о проделанном путешествии?
 - Проранжируйте эти факторы в приоритетном порядке.
 - От чего зависят выставленные вами приоритеты?
 - Всегда ли этот порядок будет сохраняться?

Раздел 2. Правовые аспекты организации экскурсий.

- 1) Перечислите документы, которыми регламентируется деятельность экскурсоводов.

- 2) Какие положительные стороны Вы видите в введении аттестации экскурсоводов на государственном уровне?
- 3) Назовите основные требования к современному экскурсоводу.
- 4) Каким образом экскурсовод может совершенствовать свое профессиональное мастерство?

Раздел 3. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг.

Оформление заявки на экскурсионное обслуживание (по заданным критериям)

Раздел 4. Особенности туризма в Тверской области.

Проведение виртуальной экскурсии «Достопримечательности моего муниципального округа».

Раздел 5. Разработка экскурсии.

- 1) В каком документе изложены требования к процессу проектирования экскурсии и к проектной документации?
- 2) Назовите критерии отбора экскурсионных объектов.
- 3) Назовите требования к экскурсионному маршруту и обоснуйте свой ответ.
- 4) Какие функции выполняет «портфель экскурсовода»?
- 5) Оформление Портфолио экскурсовода по теме «Достопримечательности г. Старицы»

II. Оказание помощи экскурсоводу в процессе экскурсионного обслуживания.

Раздел 1. Организация экскурсионной деятельности.

- 1) Представление фрагмента интерактивной музейной экскурсии.

Раздел 2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов на маршруте.

Решение ситуационных задач.

Ситуация 1

Вы проводите в загородном музее экскурсию для взрослой группы туристов. Вдруг вы почувствовали запах гари. Что Вы будете делать?

Ситуация 2

Вы проводите пешеходную экскурсию зимой. Перед ее началом Вы замечаете, что одна девочка пришла без шапки и перчаток. Продолжительность прогулки составляет 2 часа. Ваши действия?

Ситуация 3

Автобусная экскурсия проходит зимой. При выходе из автобуса один из экскурсантов поскользнулся и упал, сказал, что у него болит голеностопный сустав и дальше идти он не может. Ваши действия?

Ситуация 4

При заказе экскурсии Вам дали информацию о группе, в которой указаны дети 12+, но на экскурсию приехала группа дошкольников. Что Вы будете делать?

Ситуация 5

30 минут назад Вы с группой экскурсантов на автобусе отъехали от музея, в котором была экскурсия. Вдруг один турист сообщает Вам, что он не может найти свой кошелек. Ваши действия?

Ситуация 6

Группа выехала на однодневную экскурсию. Экскурсовод забирал туристов из двух разных точек, находящихся достаточно далеко друг от друга. Во время посадки второй группы возникла конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже

заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время экскурсии женщине стало плохо. Что не предусмотрел экскурсовод?

Раздел 3. Оценка качества экскурсионного обслуживания.

Дискуссия. Качество и критерии оценки предоставляемых экскурсионных услуг.

Критерии оценивания результатов промежуточной аттестации: зачёт/незачёт

6.2.2. Оценочные материалы для итоговой аттестации

Квалификационный экзамен состоит из теоретической и практической части.

Теоретическая часть проводится в форме собеседования в течение 2 академических часов на площадке базовой профессиональной образовательной организации в соответствии с графиком, который предварительно согласовывается.

Вопросы составлены по темам курса.

Практическая часть проходит в форме защиты фрагмента авторской экскурсии, разработанной по заранее предложенной тематике (приложение 1). Авторский проект оформляется в формате презентации (приложение 2).

Экскурсионный проект включает в себя:

- а) титульный лист, включающий наименование экскурсии, название учреждения, разработавшего экскурсию, имена разработчиков
- б) технологическая карта экскурсии
- в) карта-схема маршрута экскурсии (путь следования группы, указание места начала и завершения экскурсии).
- г) карточки экскурсионных объектов
- д) контрольный текст экскурсии (вступление, основная часть, заключение, логические переходы).
- е) материалы «портфеля экскурсовода».

Критерии оценивания: 5-балльная шкала.

Перечень вопросов теоретической части квалификационного экзамена

- 1 Понятие экскурсии. Роль и место экскурсионного сервиса в туризме
- 2 История развития экскурсионного дела в России
- 3 Сущность экскурсии и ее основные функции
- 4 Основные виды и классификации экскурсий
- 5 Объекты экскурсионного показа. Классификация, определение ценности, методы отбора
- 6 Современное состояние и правовые основы экскурсионного сервиса в России
- 7 Основные требования, предъявляемые к современному экскурсоводу
- 8 Сопровождение экскурсантов в автобусных экскурсиях: основные технологии и обеспечение безопасности
- 9 Документы, необходимые экскурсоводу/сопровождающему для эффективного сопровождения группы в поездке
- 10 Основные этапы подготовки новой экскурсии
- 11 Показ в экскурсии. Приемы и методы экскурсионного показа
- 12 Рассказ в экскурсии. Приемы и методы экскурсионного рассказа
- 13 Требования к речи экскурсовода. Жестикуляция

- 14 Техника ведения экскурсии (знакомство, выход из автобуса, расстановка группы, передвижение между объектами)
- 15 Работа с вопросами-репликами экскурсантов в ходе экскурсии
- 16 Особенности проведения экскурсий для различных категорий клиентов. Вечерняя (ночная) экскурсия. Летняя–зимняя экскурсия.
17. Обеспечение безопасности экскурсантов на маршруте.

7. Список рекомендуемой литературы

Законодательные и нормативные акты

1. ГОСТ 32611-2014 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов (от 27.02.2014 г. № 64-П) [Электронный ресурс] / Кодекс – 2019. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.
2. ГОСТ Р 50644-2009 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».
3. ГОСТ Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».
4. ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».
5. ГОСТ Р 53522-2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения (от 15.12.2009 г. N 772-ст) [Электронный ресурс] / Кодекс – 2019. – Электрон. дан. – Режим доступа: <http://docs.cntd.ru>.
6. Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. ФЗ от 23 ноября 2011 г. № 261-ФЗ).
7. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами Всемирной Федерации ассоциаций турагентств и Международной гостиничной ассоциации.
8. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (КоАП РФ) от 30.12.2001 № 195-ФЗ (принят ГД ФС РФ 20.12.2001).
9. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
10. Приказ Минздравсоцразвития России от 04.05.2012 № 477н «Об утверждении перечня состояний, при которых оказывается первая помощь, и перечня мероприятий по оказанию первой помощи»
11. Приказ Министерства культуры РФ «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» от 11 июля 2014 г. №1215.
12. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ (с изменениями на 4 июня 2018 года) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (редакция, действующая с 1 января 2019 года).
13. ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Учебные и справочные издания:

1. Емельянов Б.В. Экскурсоведение. – М: Советский спорт, 2017. – 216 с.

2. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 477 с.
3. Жираткова, Ж. В. Основы экскурсионной деятельности : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Ж. В. Жираткова, Т. В. Рассохина, Х. Ф. Очилова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 189 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13031-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/448848>.
4. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности / А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2008. – 288 с.
5. Макаренко С.Н., Саак А.Э. История туризма – Таганрог: Издательство ТРТУ, 2013. – 94 с.
6. Маринин М.М. Туристские формальности и безопасность в туризме. – М.: Финансы и статистика, 2017. – 144 с.
7. Скобельцына А.С. Технологии и организация экскурсионных услуг: учебник для академического бакалавриата / А.С. Скобельцына, А.П. Шарухин. – 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2018. – 262 с. – (Бакалавр. Академический курс). – ISBN 978-5-534-06902-0.
8. Торопцев А.П. 1000 вопросов о Москве / А.П. Торопцев. – М.: Астрель; АСТ, 2003. – 286 с.
8. Технология и организация сопровождения туристов. Обеспечение безопасности : учебное пособие для среднего профессионального образования / Г. М. Суворова [и др.] ; ответственный редактор Г. М. Суворова. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 195 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-11265-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456962>

Дополнительные источники:

1. Рай Л. Развитие навыков эффективного общения. – СПб.: Питер, 2002.
2. Сивчикова Т.Ю. Индустрия гостеприимства: учебное пособие / Т.Ю. Сивчикова, Н.С. Носова. – М.: Дашков и Ко, 2011. – 272 с.
3. Скобельцына А.С. Технология и организация экскурсионных услуг [Текст] : учебник. – М.: Академия, 2013
4. Третьякова Т.Н. Реклама в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие / Т.Н. Третьякова. – М.: Академия, 2008. – 272 с.

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем

1. ЭБС Электронного издания ЮРАЙТ

Интернет-ресурсы

1. Всё о туризме. Туристическая библиотека. – Режим доступа: <http://tourlib.net>

2. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерство культуры России. – Режим доступа: www.russiatourism.ru
3. Профессиональный туристический портал. – Режим доступа: www.tourdom.ru
4. Инновационный городской гид для жителей и гостей города. – Режим доступа: <https://um.mos.ru/>
5. Russia travel. – Режим доступа <http://www.russia.travel/>
6. Магазин путешествий. Туроператор. – Режим доступа: <http://www.magput.ru/>
7. Сервис мобильных аудиогидов по городам и музеям мира izi.TRAVEL. – Режим доступа: <https://izi.travel/ru>

Перечень используемого программного обеспечения:

- 1 Microsoft Office
- 2 Microsoft Windows

Приложение 1

Варианты тем для экскурсий

1. «По тенистым аллеям парка» (Парковый комплекс усадьбы Вульфов в Берново)
2. Достопримечательности села Берново
3. Каменная летопись Старицы
4. Места жизни и творчества известных людей.
5. По местам известных событий.

Приложение 2

Требования к оформлению презентации

Назначение презентации – познакомить с проектом, продемонстрировать основные идеи и рассказать о полученных результатах. Формат презентации – PowerPoint.

1. Регламент выступления – не более 10 минут.
2. Рекомендуемое количество слайдов – не более 15.
3. Шрифты: для заголовков рекомендуемый размер шрифта – не менее 36 пт, для основного текста не менее 24 пт.
4. На слайде не более 15 строк текста.

Структура презентации

Слайд № 1 должен содержать следующую информацию: название проекта (указывается в верхней части титульного листа); краткое название учебного заведения. – фамилия, Имя автора (авторов).

Слайд № 2 должен описывать: цель, задачи, актуальность.

Слайды 3-15 - рассказ о работе над проектом.

Должны быть представлены:

- результаты, полученные вами в процессе работы над проектом. – рисунки, фотографии и другие графические объекты рекомендуется сжимать до 96 пикселей на дюйм (используйте операцию Сжатие во вкладке Формат).

- схемы, графики, стрелочки и другие визуальные компоненты.

На последнем слайде указываются ссылки на источники информации (при необходимости).

Приложение 3.

Календарно – тематическое планирование.

№ п/п	Дата	Тема занятия	Примечания
10 класс			
Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг (47 часов)			
Раздел 1. Основы экскурсоведения.			
1		Экскурсионная деятельность в туризме: история развития и значение.	
2		Экскурсия в организации познавательного туризма.	
3		Предоставление экскурсионных услуг.	
4		Анализ основных понятий в экскурсоведении.	
5		Экскурсия: понятие, основные элементы, функции и признаки.	
6		Особенности экскурсионного метода познания в туризме.	
7		Практикум № 1. Классификация экскурсий по содержанию.	
8		Практикум № 2. Выявление особенностей обзорной и тематической экскурсии.	
9		Практикум № 3. Классификация экскурсий по составу участников.	
10		Практикум № 4. Классификация экскурсий по месту проведения и способу передвижения.	
11		Планирование и программа экскурсии.	
12		Показ в экскурсионной деятельности: сущность, особенности, виды.	
13		Особенности рассказа в экскурсионной деятельности	
14		Сочетание показа и рассказа в экскурсионной деятельности.	
Раздел 2. Правовые аспекты организации экскурсий.			
15		Нормативно-правовая база в сфере экскурсионных услуг	
16		Этапы подготовки экскурсии	
17		Практикум № 5. Особенности организации экскурсионных услуг. Разработка	

		информационного листка «Этапы проведения экскурсии»	
18		Экскурсовод как профессия. Трудовые функции, входящие в Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид).	
19		Практикум № 6. Исследование ПС «Экскурсовод (гид)». Стандарты качества предоставления экскурсионных услуг.	
20		Содержание и правила проведения экскурсий.	
21		Контроль качества экскурсионных и сопутствующих услуг.	
22		Практикум № 7. Разработка правил поведения экскурсантов на транспортных средствах.	
Раздел 3. Оформление и обработка заказов клиентов экскурсионных услуг.			
23		Обработка заказов: общие понятия. Основные этапы обработки и оформления заказов. Алгоритм рассмотрения заявок.	
24		Состав, функции и возможности ИКТ для обеспечения процесса бронирования и продаж. Виды заявок и действия по ним.	
25		Практикум № 8. Правила приема и обработки заказов. Способы оптимизации обработки заказов.	
26		Экскурсия в турфирму. Оформление заказов. Оформление бланка заявки на экскурсионные услуги.	
Раздел 4. Особенности туризма в Тверской области.			
27		Достопримечательности Тверского края. Направления туризма в Тверской области.	
28		Рекреационные зоны в Тверской области. Главные туристические центры региона. Народные промыслы и ремесла.	
29		Проблемы и перспективы развития туристического рынка в Тверском крае.	
Раздел 5. Разработка экскурсии.			
30		Тема, цель, задачи экскурсии.	
31		Трасса, остановки, методика работы с группой.	
32		Практикум № 9. Изучение и отбор экскурсионных объектов.	
33		Практикум № 9. Изучение и отбор экскурсионных объектов.	
34		Технология разработки экскурсионного маршрута.	
35		Практикум №10. Составление маршрута (схемы) экскурсии.	

36		Практикум № 11. Комплектование «Портфеля экскурсовода»	
37		Практикум № 12. Составление общего и индивидуального текста экскурсии.	
38		Практикум № 12. Составление общего и индивидуального текста экскурсии.	
39		Методы сбора и обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи.	
40		Методы сбора и обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи.	
41		Прокладка маршрута и составление плана движения.	
42		Практикум № 13. Разработка нитки маршрута	
43		Технологическая карта экскурсии/маршрута. Требования, предъявляемые к составлению технологической карты	
44		Практикум № 14. Оформление технологической карты маршрута.	
45		Практикум № 14. Оформление технологической карты маршрута.	
46		Контрольное занятие «Мини-проект». Подготовка	
47		Контрольное занятие «Мини-проект». Защита	
Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания (44 часа).			
Раздел 1. Организация экскурсионной деятельности.			
48		Теоретические основы организации экскурсионной деятельности.	
49		Теоретические основы организации экскурсионной деятельности.	
50		Нормативно-правовая база экскурсионной деятельности.	
51		Нормативно-правовая база экскурсионной деятельности.	
52		Карточка экскурсионного объекта.	
53		Карточка экскурсионного объекта.	
54		Практикум № 15 Определение целевой и фокус-групп потребителей	
55		Практикум № 15 Определение целевой и фокус-групп потребителей	
56		Практикум № 16 Решение кейс-задач «Вопросы/ответы экскурсантов».	
57		Практикум № 16 Решение кейс-задач «Вопросы/ответы экскурсантов».	

58		Выявление современных проблем и тенденций экскурсионной деятельности.	
59		Интерактив в экскурсионной деятельности.	
60		Практикум № 17 Путевая информация как особая разновидность экскурсии.	
61		Практикум № 17 Путевая информация как особая разновидность экскурсии.	
62		Практикум № 18 Составление экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств.	
63		Практикум № 18 Составление экскурсионных маршрутов с использованием различных транспортных средств.	
64		Практикум № 19 Разработка новых форм и методов для проведения экскурсий, в том числе по рекам, каналам.	
65		Практикум № 19 Разработка новых форм и методов для проведения экскурсий, в том числе по рекам, каналам.	
66		Подготовка мини-проекта «Инновационная форма экскурсии»	
67		Защита мини-проекта «Инновационная форма экскурсии»	
68		Зачет по теме «Организация экскурсионной деятельности»	
11 класс			
Раздел 2. Подготовка, сопровождение, обслуживание и обеспечение безопасности туристов на маршруте.			
69		Анализ технологии подготовки и методики проведения экскурсионного маршрута.	
70		Коммуникативная компетентность экскурсовода.	
71		Ораторское искусство и актерское мастерство в работе экскурсовода	
72		Практикум № 20 Как подготовить публичное выступление: примеры и подсказки.	
73		Практикум № 21 Определение и демонстрация последовательности показа	
74		Практикум № 22 Поиск информации и составление индивидуального текста для рассказа.	
75		Практикум № 22 Поиск информации и составление индивидуального текста для рассказа.	

76		Трансформация рассказа в зрительные образы.	
77		Психология общения в работе экскурсовода.	
78		Обеспечение безопасности туристов/экскурсантов.	
79		Техника безопасности в работе с экскурсантами	
80		Алгоритм действий при наступлении чрезвычайной или экстремальной ситуации на маршруте.	
81		Страхование туристов.	
Раздел 3. Оценка качества экскурсионного обслуживания			
82		Теоретические основы оценки качества обслуживания экскурсионных услуг.	
83		Система оценки качества обслуживания при предоставлении экскурсионных услуг.	
84		Практикум № 23 Составление анкеты по оценке эффективности предоставляемых экскурсионных услуг.	
85		Организация сопровождения экскурсионного маршрута.	
86		Организация сопровождения экскурсионного маршрута	
87		Права и обязанности участников экскурсионного маршрута. Ответственность организаторов и туристов	
88		Практикум № 24 Разработка Паспорта туристического маршрута.	
89		Практикум № 24 Разработка Паспорта туристического маршрута.	
90		Контрольное занятие «Апробация экскурсии». Подготовка.	
91		Контрольное занятие «Апробация экскурсии». Представление.	
92 - 98		Учебная практика.	
99 - 100		Консультации. Подготовка экзаменационной работы	
101 - 102		Квалификационный экзамен.	