

3. ВВЕДЕНИЕ

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Организация, сопровождение и экскурсионное обслуживание иностранных туристов по Санкт-Петербургу, музеям и пригородам Санкт-Петербурга» (английский язык) соответствует стратегическим направлениям системы развития профессионального образования. Программа составлена с учетом федерального государственного образовательного стандарта и учитывает требования профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» (Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 04.08.2014 № 539н об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»).

Предлагаемая программа ориентирована на решение актуальных профессиональных задач и отражает современные научные, научно-методические и научно-практические достижения в области туристско-экскурсионного обслуживания, развитие туристской индустрии, обеспечивающей потребности иностранных граждан при совершении путешествий, развитие международных контактов, сохранение объектов туристского показа, рациональное использование природного и культурного наследия.

Программа предназначена для специалистов туристской индустрии, осуществляющих деятельность по ознакомлению экскурсантов (иностранных туристов) с объектами показа в Санкт-Петербурге; согласно Общероссийского классификатора занятий (код 4221); Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих (ЕКС) раздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма» подраздел «Квалификационные характеристики должностей работников организаций, осуществляющих экскурсионную деятельность».

3.1. Требования к поступающим: к освоению дополнительной профессиональной программы повышения квалификации допускаются специалисты, имеющие профессиональное образование, работающие в сфере туризма и владеющие иностранным языком уровень Intermediate и выше.

3.2. Цель программы: повышение квалификации, приобретение теоретических и практических навыков в области истории России, истории и архитектуры Санкт-Петербурга, его музеев и пригородов, организационного обслуживания иностранных туристов.

3.3. Задачи программы:

- овладение теоретико-методологическими основами разработки и проведения обзорной экскурсии для иностранных туристов в Санкт-Петербурге;
- овладение теоретико-методологическими основами разработки и проведения экскурсий для иностранных туристов в музеях Санкт-Петербурга;
- овладение теоретико-методологическими основами разработки и проведения экскурсии для иностранных туристов по пригородам Санкт-Петербурга: ГМЗ Петергоф, ГМЗ Царское Село, ГМЗ Павловск;
- овладение теоретико-методологическими основами разработки и проведения экскурсий для иностранных туристов в музеях пригородов Санкт-Петербурга: ГМЗ Петергоф, ГМЗ Царское Село, ГМЗ Павловск;
- знакомство с историей России;
- знакомство с основами архитектуры и градостроительства Санкт-Петербурга;
- знакомство с основами архитектуры пригородов Санкт-Петербурга;
- изучение основ изобразительного искусства;
- изучение основ религиоведения;
- изучение специфики работы экскурсовода, сопровождающего, организатора группы иностранных туристов по Санкт-Петербургу;
- изучение специфики работы экскурсовода, сопровождающего, организатора группы иностранных туристов по пригородам Санкт-Петербурга;
- освоение приемов проведения пешеходных и транспортных экскурсий иностранным туристам;
- освоение приемов профилактики и разрешения конфликтных ситуаций во время работы с иностранными туристами;
- развитие навыков эффективной коммуникации;
- изучение специфики работы экскурсовода, сопровождающего, организатора группы иностранных туристов по пригородным трассам Санкт-Петербурга.

3.4. Планируемые результаты обучения

В итоге освоения программы слушатель должен:

Знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;

- нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;
- историю, культуру и географию региона;
- объекты достопримечательностей в контексте истории, географии и культуры;
- экспозиции музеев и культурных центров;
- принципы организации и методики проведения экскурсий иностранным туристам;
- деловой протокол и этикет;
- теорию межличностного общения с учетом менталитета;
- технику публичных выступлений;
- основы психологии;
- правила работы с экскурсантами (иностранными туристами) на маршрутах (пеших, транспортных и комбинированных, городских и загородных);
- правила поведения экскурсантов (иностранных туристов) на транспорте;
- правила оказания первой помощи;
- схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;
- правила оформления документов и составления отчетов;
- организации труда, основы трудового и миграционного, валютного, таможенного законодательства;
- правила охраны труда.

Уметь:

- предоставлять экскурсионные услуги иностранным туристам в соответствии с утвержденными руководителем экскурсионного бюро маршрутами, технологическими картами, согласно методикам проведения экскурсий для иностранных туристов;
- обновлять «портфель экскурсовода», собирать и изучать исторические материалы и документы, материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий;
- готовить индивидуальные тексты экскурсий, публичных выступлений. Участвовать в разработке новых тем, экскурсий, осваивать новые темы и варианты экскурсий для иностранных туристов;
- участвовать в работе методических секций и творческих групп гидов-переводчиков, экскурсоводов, в работе конференций и семинаров;
- разрабатывать технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов

на вопросы;

- выбирать оптимальное месторасположение экскурсионной (иностранной туристской) группы для проведения экскурсии, рассказывать о традициях и обычаях региона, знакомить экскурсантов (иностранных туристов) с достопримечательностями;
- сопровождать экскурсионными пояснениями и рассказами осмотр и показ экспозиций музеев и других объектов показа;
- проводить инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии;
- отвечать на общие и профессиональные вопросы экскурсантов (иностранных туристов) по теме экскурсии;
- вести экскурсионную документацию;
- анализировать замечания и предложения экскурсантов (иностранных туристов) относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносить предложения по их совершенствованию.

Владеть:

- умением подобрать необходимый фактический материал, изучить его и подготовить текст экскурсии на иностранном языке;
- приемами составления методических разработок для проведения экскурсий для иностранных туристов;
- методическими приемами во время проведения экскурсии для иностранных туристов;
- приемами использования наглядных материалов «портфеля экскурсовода» (гида-переводчика) в экскурсии;
- навыками ораторского искусства;
- коммуникационными приемами и навыками решения конфликтных ситуаций с учетом менталитета.

В процессе обучения по дополнительной профессиональной программе повышения квалификации слушатель приобретает следующие компетенции:

а) общекультурные:

- способность к интеллектуальному, культурному, нравственному и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию;

- способность к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта;
- способность понимать и анализировать мировоззрение иностранцев, социально и лично значимые философские проблемы с учетом менталитета, применять основные законы естественно-научных дисциплин в профессиональной деятельности;
- владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения, умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на иностранном языке;
- готовность соблюдать этические и правовые нормы, регулирующие с учетом социальной политики государства в отношении иностранных государств, отношения человека с человеком, обществом, окружающей средой, применять нормативные и правовые документы в туристской деятельности;
- готовность к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, толерантно относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способность к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии;
- стремление к постоянному саморазвитию, повышению своей квалификации и мастерства, способность к бесконфликтной профессиональной деятельности в туристской индустрии;
- владение основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности;
- готовность к кооперации с коллегами, работе в коллективе;
- способность находить организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовность нести за них ответственность;
- умение использовать нормативные правовые документы в своей деятельности;
- умение критически оценивать свои достоинства и недостатки, намечать пути и выбирать средства развития достоинств и устранения недостатков.

б) профессиональные:

- быть способным эффективно реализовывать актуальные задачи государственной культурной политики в процессе организации экскурсионной деятельности для иностранных туристов;

- быть готовым осуществлять педагогическое управление и программирование развивающих форм экскурсионной деятельности для всех возрастных групп иностранных туристов, организовывать экскурсионные услуги в соответствии с культурными потребностями представителей различных стран.

3.5. Практическая значимость дополнительной профессиональной программы повышения квалификации «Организация, сопровождение и экскурсионное обслуживание иностранных туристов по Санкт-Петербургу, музеям и пригородам Санкт-Петербурга» (английский язык):

- слушатели приобретают навыки разработки и проведения пешеходных и автобусных экскурсий на иностранном языке по Санкт-Петербургу, музеям Санкт-Петербурга и пригородам Санкт-Петербурга: ГМЗ Петергоф, ГМЗ Царское Село, ГМЗ Павловск;
- у слушателей формируется банк материалов (методов, технологий, методик) по организации, составлению и проведению экскурсий для иностранных туристов;
- в ходе практических занятий слушатели имеют возможность проанализировать собственные профессиональные ресурсы и дефициты, развить собственные профессиональные компетенции для работы с иностранцами.

3.6. Объем и виды учебной работы

Максимальная учебная нагрузка (всего)	252 часа
Обязательная аудиторная нагрузка	140 часов
Лекции	120 часов
Консультации	20 часов
Практические занятия (выходы и выезды)	108 часа
Итоговая аттестация	4 часа