

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение Иркутской области
«Иркутский колледж экономики, сервиса и туризма»

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАПОУ ИКЭСТ
Н.Ф. Кудинова
« 21 » 05 2021 г.

**Дополнительная профессиональная программа повышения
квалификации «Основы организации работы с заказами на
экскурсионное обслуживание»**

Иркутск, 2021

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рассмотрена на заседании предметно-цикловой комиссии, протокол от 11.05.2021 № 7

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации рекомендована к утверждению на заседании Научно-методического совета колледжа, протокол от 26.05.2021 № 4

Составитель: Дуля К.В., преподаватель

Рецензент: Дашинова В.А., ведущий специалист по развитию персонала ООО «ГрандБайкал»

1. ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Дополнительная общеразвивающая программа для детей и взрослых направлена на формирование и развитие творческих способностей детей и взрослых, удовлетворение их индивидуальных потребностей в интеллектуальном развитии, профессиональную ориентацию.

1.2. Планируемые результаты обучения

1.2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации

№ п/п	Содержание совершенствуемой или вновь формируемой компетенции
1	Организация поиска, сбора, обработки и анализа информации по заявке от клиента
2	Применение нормативно-правовых документов по организации экскурсионного обслуживания
3	Решение проблемных ситуаций на экскурсионном маршруте

Программа разработана в соответствии:

- спецификацией стандартов Ворлдскиллс по компетенции «Организация экскурсионных услуг»;
- профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утвержденным приказом Минтруда России от 04.08.2014 № 539н.
- эталонной программой Союза «Агентство развития профессиональных сообществ и рабочих кадров «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia).

К освоению программы допускаются лица, имеющие или получающие высшее или среднее профессиональное образование.

Срок освоения программы: 36 час.

Форма обучения: очная.

1.2.2. 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:

- требования охраны труда и техники безопасности;
- функции структурных подразделений экскурсионного бюро;
- требования к оформлению и учету заказов на экскурсии;
- порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии;
- технологию компьютерной обработки заказов на экскурсии;
- требования к оформлению программ экскурсий;
- содержание и правила проведения экскурсий;
- правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах;
- формы и методы проведения экскурсий;
- принципы организации и методики проведения экскурсий;
- социальные основы туризма;

- правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;
- правила оформления коммерческой документации;
- стандарты делопроизводства;
- основы экономики и управления, организации труда;
- историко-культурные и географические достопримечательности региона;
- правила оказания первой помощи до оказания медицинской помощи;
- схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;
- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;
- нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности;
- этику делового общения;
- основы туристской индустрии;
- деловой протокол и этикет;
- теорию формирования потребностей и межличностного общения;
- основы психологии;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;
- основы трудового и миграционного законодательства;

уметь:

- осуществлять индивидуальное консультирование клиентов по правилам приема и предмету заказа;
- информировать клиентов об изменении параметров заказа;
- формировать экскурсионные группы в соответствии с поступившими заказами;
- корректировать сроки и условия выполнения заказов;
- анализировать состояние экскурсионного рынка на современном этапе;
- изучать потребности экскурсантов в экскурсионных услугах;
- контролировать прохождение и выполнение заказов на экскурсии;
- составлять программы обслуживания;
- информировать об экскурсиях, о правилах поведения на объекте показа;
- оформлять документацию к экскурсионным маршрутам;
- контролировать экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий;
- учитывать потребности экскурсионных групп и индивидуальных туристов;
- организовывать протокольные мероприятия в начале и по завершении экскурсии;
- рассчитывать стоимость экскурсионных маршрутов;
- осуществлять контроль предоставления экскурсионных услуг;
- оформлять экскурсионную документацию;
- корректировать экскурсионную программу в связи с непредвиденными обстоятельствами;
- применять знания психологии в работе с группой;

- выбирать правильные направления продвижения экскурсионных программ потребителя;
- разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах, организовывать передвижение экскурсантов и осуществлять расстановку группы у объектов;
- соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к экскурсантам и коллегам;
- принимать самостоятельные решения, руководствуясь квалификационными требованиями и должностными обязанностями.

1.3. Программа может быть реализована с использованием электронного обучения, ДОТ по темам:

- Модуль 1. Основы экскурсионной деятельности, 2 час.
- Теоретические основы экскурсоведения, 2 час.
- Модуль 7. Современные технологии в профессиональной сфере, 3 час.

2. УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей и тем	Всего часов	в том числе			Форма контроля
			лекции	практические занятия	промеж. и итог. контроль	
1	Основы экскурсионной деятельности	4	2	2		Зачет
1.1.	История экскурсионной деятельности в России и их организация	2	2			Практическая работа
1.2.	Организация деятельности экскурсионных учреждений	2		2		Практическая работа
2	Теоретические основы экскурсоведения	4	2	2		Зачет
2.1.	Экскурсионная теория и методика	4	2	2		Практическая работа
3	Прием и обработка заказа на экскурсию	4	2	2		Зачет
3.1	Документация экскурсионного обслуживания	2	1	1		Практическая работа
3.2	Консультирование клиента.	2	1	1		Практическая работа
4	Требования охраны труда и техники безопасности	4	2	2		Зачет
4.1	Нормативные и регламентирующие документы. Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания.	4	2	2		Практическая работа

5	Организация экскурсий	4	2	2		Зачет
5.1	Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах. Музейная экскурсия.	4	2	2		Практическая работа
6	Решение проблемной ситуации	5				Зачет
6.1	Профессиональная этика	2	1	1		Практическая работа
6.2	Виды проблемных ситуаций и способы их решения	3	1	2		Практическая работа
7	Современные технологии в профессиональной деятельности	7	3	4		Зачет
7.1	Информационные технологии в экскурсионной деятельности. Инновации в экскурсионной деятельности	3	1	2		Практическая работа
7.2	Создание аудиогuida на платформе izi.TRAVEL	2	2			Практическая работа
7.3	Создание аудиогuida на платформе izi.TRAVEL	2		2		Практическая работа
Итоговая аттестация		4	-	-		Демозамен
Итого:		36		-

3. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

Период обучения (недели)*	Наименование модуля
1 неделя	Модуль 1. Основы экскурсионной деятельности Модуль 2. Теоретические основы экскурсоведения Модуль 3. Прием и обработка заказа на экскурсию Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности
2 неделя	Модуль 5. Организация экскурсий Модуль 6. Решение проблемной ситуации Модуль 7. Современные технологии в профессиональной деятельности
3 неделя	Итоговая аттестация
*Точный порядок реализации модулей обучения определяется в расписании занятий	

4. РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

Модуль 1. Основы экскурсионной деятельности

Тема 1.1. История экскурсионной деятельности в России и их организация

Лекция.

Введение в экскурсионную деятельность. Этапы развития экскурсионной деятельности. Перспективы развития экскурсионной деятельности. Состояние экскурсионного рынка на современном этапе.

Основные направления деятельности экскурсионных учреждений. Структура управления производственными процессами в туристско-экскурсионной организации. Договорные отношения: экскурсионное обслуживание. Профессиональные требования к персоналу.

Практические занятия.

- 1. Этапы и перспективы развития экскурсионной деятельности.*
- 2. Состояние экскурсионного рынка на современном этапе.*
- 3. Региональные особенности экскурсионных программ обслуживания.*

Тема 1.2 Организация деятельности экскурсионных учреждений.

Практическое занятие.

- 1. Организационная структура экскурсионного бюро.*
- 2. Изучение документации туристско-экскурсионной организации.*
- 3. Формирование договорных отношений.*

Модуль 2. Теоретические основы экскурсоведения

Тема 2.1. Экскурсионная теория и методика

Лекция.

Сущность экскурсии. Функции и признаки экскурсии. Элементы психологии в экскурсии. Логика в экскурсии. Тематика и содержание экскурсий. Показ и рассказ в экскурсии. Содержание и правила проведения экскурсий. Программа обслуживания.

Практические занятия.

- 1. Анализ тематических предложений экскурсионных программ региона.*
- 2. Содержание и правила проведения экскурсий.*
- 3. Экскурсионный/ые практикум/ы: анализ проводимых экскурсий в условиях реальных локаций.*

Модуль 3. Прием и обработка заказа на экскурсию

Тема 3.1. Документация экскурсионного обслуживания

Лекция.

Документация экскурсионного обслуживания. Ведение и оформление заказа на экскурсионное обслуживание. Технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии.

Практические занятия.

- 1. Документация при приеме, обработке и координации заказа на экскурсию.*
- 2. Оформление договора на экскурсионное обслуживание.*
- 3. Технологии компьютерной обработки заказов*

Тема 3.2 Консультирование клиента.

Лекции.

Осуществление индивидуального консультирования клиентов по правилам приема и предмету заказа. Идентификация вида заказа. Формирование экскурсионных групп.

Практические занятия.

- 1. Деловая переписка с клиентом по предмету заказа.*
- 2. Оформление договора на экскурсионное обслуживание.*
- 3. Идентификация заказа. Анализ заказов. Работа с экскурсионными группами.*

Модуль 4. Требования охраны труда и техники безопасности

Тема 4.1. Нормативные и регламентирующие документы. Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания.

Лекция.

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере экскурсионной деятельности. Нормативные документы, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности. Правила оказания доврачебной помощи. Схема действий при наступлении чрезвычайных ситуаций. Документы, регламентирующие деятельность экскурсионного бюро. Безопасность туристов/экскурсантов при оказании экскурсионных услуг. Технологическая и техническая документация экскурсионного обслуживания.

Практические занятия.

- 1. Анализ нормативной базы, регламентирующей осуществление экскурсионной деятельности.*

2. *Правила оказания доврачебной помощи. Действия в чрезвычайных ситуациях.*

3. *Типовые инструкции работников экскурсионного бюро.*

Модуль 5. Организация экскурсий

Тема 5.1. Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах. Музейная экскурсия.

Лекция.

Классификация экскурсий и их особенности. Музейные экскурсии. Особенности организации различных видов экскурсий. Информирование экскурсантов об экскурсионных программах, правилах поведения на маршруте, объекте показа. Контроль экскурсионного сопровождения, соблюдения программ экскурсий, качества проведения экскурсий, соблюдения протокольных мероприятий. Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах.

Практические занятия.

1. *Особенности организаций музейных экскурсий (выездной практикum).*

2. *Правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах.*

3. *Контроль качества проведения экскурсий,*

Модуль 6. Решение проблемной ситуации

Тема 6.1. Профессиональная этика.

Лекции.

Личность экскурсовода. Деловой этикет. Соблюдение норм профессиональной этики. Корпоративная культура в профессии.

Практические занятия.

1. *Деловой этикет.*

2. *Нормы профессиональной этики в экскурсионной деятельности.*

Тема 6.2 Виды проблемных ситуаций и способы их решения.

Лекции.

Разрешение конфликтных ситуаций, возникающих в процессе экскурсионного обслуживания. Алгоритм действий при наступлении проблемной ситуации. Предотвращение возникновения проблемных ситуаций.

Практические занятия.

1. Анализ проблемных ситуаций и их виды: организационные, формажорные, связанные с таймингом, при работе синостранными туристами.

2. Способы решения проблемных ситуаций: административные, отвлекающие, организационные и др.

Модуль 7. Современные технологии в профессиональной деятельности

Тема 7.1 Информационные технологии в экскурсионной деятельности.

Инновации в экскурсионной деятельности

Лекция.

Виды информационных и инновационных технологий. Технические средства. Мультимедийные технологии. Новые формы и виды организации экскурсионных программ.

Практические занятия.

1. Анализ современных технологий в экскурсионной деятельности.

Обзор лучших практик применения информационных и инновационных технологий в экскурсионной деятельности. Защита презентаций.

Инновации на рынке экскурсионных услуг.

Региональные программы в экскурсионной деятельности.

Тема 7.2 Создание аудиогuida на платформе izi.TRAVEL

Лекции.

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.

Практические занятия.

1. Этапы разработки аудиогuida.

2. Анализ готовых аудиогuidов на платформе IZI.travel

3. Тайминг в аудиогuide.

4. Формирование авторского текста.

5. Создание аудиогuida по заданной тематике.

Квалификационный экзамен

Итоговая работа:

Проверка теоретических знаний (тестовое задание)

Демонстрационный экзамен по компетенции

5. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

5.1. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебная мастерская по компетенции «Туризм»	Лекции/Практические /Лабораторные работы	Звуковое оборудование МФУ Сетевое оборудование Автоматизированное рабочее место: моноблок, мышь/клавиатура, сетевой фильтр, лицензионное программное обеспечение ПО (Win 10, office 2019), наушники с микрофоном Презентер Электронные часы Система визуализации: интерактивная панель, напольная стойка, проектор, экран Очки виртуальной реальности, радиогид беспроводной, усилитель голоса с радиомикрофоном Комплект мебели для автоматизированного рабочего места (офисный стол, 2 офисных стула на одно рабочее место) Комплект мебели для автоматизированного места для лиц с ОВЗ и инвалидов (офисный стол, 1 стул) Мебель: стулья офисные, офисные столы, тумба Комплект программ Само - тур

5.2. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

Основные источники

Косолапов А.Б. Организация туристской деятельности: учебник/ А.Б. Косолапов. – Москва: КНОРУС, 2021. – 304 с. – (Бакалавриат).

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. – 6-е изд., стер. – Москва: КНОРУС, 2021. – 294 с. – (Среднее профессиональное образование).

Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. Практикум: учебное пособие/ А.Б. Косолапов. – Москва: КНОРУС, 2021. – 280 с. – (Среднее профессиональное образование).

Емелин С.В. Технология и организация турагентской деятельности: учебное пособие для среднего профессионального образования/ С.В. Емелин. – Москва: Издательство Юрайт, 2021. – 194 с. – (Профессиональное образование).

Булыгина И.И. Анимация в сфере гостеприимства: учебник/ И.И. Булыгина, Е.Н. Гаранина, Н.И. Гаранин. – Москва: КНОРУС, 2021. – 268 с. – (Бакалавриат и магистратура).

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, 2021. – 189 с. – (Профессиональное образование)

Матюхина Ю.А. Экскурсионная деятельность: учебное пособие/ Ю.А. Матюхина, Е.Ю. Мигунова. – 3-е изд., перераб. – Москва: КНОРУС, 2021. – 224 с. – (Среднее профессиональное образование).

Дополнительные источники

- 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.

Интернет-источники

– 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>.

5.3. Кадровые условия реализации программы

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими, как правило, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемого курса, дисциплины, модуля.

6. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ, КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

6.1. Промежуточная аттестация проводится в форме:
зачета

По результатам промежуточной аттестации выставляются оценки по двухбалльной системе: «зачтено», «не зачтено».

Оценка	Критерии оценивания
«зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал 70 % правильных ответов.
«не зачтено»	Обучающийся при тестировании набрал менее 70 % правильных ответов.

6.2. Итоговая аттестация проводится в форме дэмоэкзамена .

Примерные вопросы итоговой аттестации

Для итоговой аттестации используется КОД № 1.1 по компетенции «Организация экскурсионных услуг».

Примерные задания на итоговую аттестацию

Модуль А «Прием и обработка заказа на экскурсию»

В экскурсионное бюро поступает заявка на организацию экскурсионного обслуживания (заявка может быть оформлена в любом виде: по электронной почте, в виде текста, в виде устного представления, в аудиоили видео-форматах и пр.). Участнику необходимо: - на основании анализа заявки подобрать подходящие предложения на сайте экскурсионного бюро/турфирмы и представить их заказчику (физическое или юридическое лицо) в письме по электронной почте с консультацией по предмету заказа (почта заказчика должна быть указана в заявке); - согласовать с заказчиком подходящую экскурсионную программу; - оформить договор на экскурсионное обслуживание и выслать заказчику по электронной почте. Для подготовки к работе по модулю и для работы на участник использует: - электронные ссылки на официальные сайты экскурсионных бюро/ турфирм для ознакомления с ассортиментом экскурсионных программ, которые они реализуют. Ссылка, предварительно согласованная и утвержденная Главным экспертом, публикуется не менее чем за 15 дней до Демонстрационного экзамена на официальном сайте площадки проведения Демонстрационного экзамена; Подбор экскурсионных программ участником должен осуществляться на сайте данных экскурсионных бюро/ турфирмы и с учетом ассортимента их экскурсионных услуг; - образец/образцы договоров на экскурсионное обслуживание (Приложение 1); - для осуществления электронной переписки логин и пароль от почтового ящика будут предоставлены участнику в день С-1. При работе в данном модуле участник может пользоваться только данным почтовым ящиком. В течение 60 минут от начала модуля участник имеет право общаться с заказчиком по указанной в заявке электронной почте для уточнения заказа и выбора подходящего варианта программы экскурсии. За это время участник также должен согласовать окончательный вариант с заказчиком. Изменение согласованного варианта на другой по истечении 60 минут не допускается. После получения согласования от заказчика участник оформляет договор на оказание экскурсионных услуг (с необходимыми приложениями: заявка на экскурсионное обслуживание, прейскурант на экскурсионное обслуживание, описание программы экскурсии). До окончания времени, отведенного на модуль, участник должен выслать заполненный договор на электронную почту клиента, а также распечатать договор.

Результаты работы предоставляются в виде присланного участником файла (договор) на электронную почту заказчика и распечатанного договора, который сдается экспертам. Все листы распечатанного договора должны быть скреплены степлером, вложены в один файл. В верхнем колонтитуле должен быть указан номер участника. В модуле экспертами оцениваются ведение заказа, аргументированный подбор экскурсии в соответствии с пожеланиями заказчика, деловая переписка с заказчиком, правильность оформления договора на экскурсионное обслуживание, устное представление результатов (в случае выбора данного варианта).

Модуль В «Организация экскурсий» Участнику предлагается разработать аудиогид по заданной теме. Разработка аудиогuida проводится на онлайн-платформе *izi.TRAVEL* (<https://izi.travel/ru>). Озвучивание «кейса» по модулю (тема аудиогuida, количество точек, специфика задания) происходит перед началом модуля. Также перед началом работы каждому участнику Главным экспертом выдаются логин и пароль от личного кабинета. При работе над модулем участник самостоятельно озвучивает текст к объектам аудиогuida, использование синтезатора речи на онлайн-платформе *izi.TRAVEL* для выполнения задания не предусмотрено. Для записи аудио-файлов используется компьютерная гарнитура (наушники с микрофоном), а также установленная на компьютере участника специальная программа (инструктаж по пользованию программой проводится в С-1). Выполняя задание по модулю, участники работают с интернетисточниками и ресурсами электронных библиотек (в данном модуле разрешается вход участников в личный кабинет на порталах электронных библиотек, при этом участник должен иметь его заблаговременно). В структуру аудиогuida должны быть включены: - информация об аудиогиде; - маршрут аудиогuida; - изображение объектов аудиогuida; - краткий сопроводительный текст к объектам аудиогuida (текст и аудио). Разработанный аудиогид не публикуется. До окончания времени работы над модулем ссылка на разработанный аудиогид высылается участником на адрес электронной почты, озвученной Главным экспертом при выдаче задания по модулю, либо копируется в указанную Главным экспертом единую системную папку (имя файла - номер участника). Для комплексной оценки аудиогuida и его прослушивания экспертам обеспечивается доступ к размещенному на портале *izi.TRAVEL* аудиогиду участника. По истечении времени отведенного на модуль участник покидает рабочее место, но выход из личного кабинета не осуществляет с целью проведения оценки экспертами в случае, если отправленная ссылка на аудиогид не открылась с другого компьютера. Демонстрация участником созданного аудиогuida не предусмотрена. По итогам работы над модулем оценивается разработанный аудиогид. Техническая валидность отправленной ссылки на аудиогид (открылась/не открылась) не оказывает влияния на оценку аудиогuida, поскольку аудиогид также может быть оценен экспертами при использовании других

технических средств (поиск по коду, либо на рабочем компьютере/ноутбуке участника в его личном кабинете).

Модуль F «Решение проблемной ситуации» Задание по данному модулю оглашается на соревнованиях и представляет описание проблемных ситуаций в профессиональной области: направления деятельности экскурсионной организации, рациональная организация труда экскурсионной организации, реализация экскурсионных проектов и прочее. Описание ситуации представляется в виде специальных карточек, которые имеют свой номер (аналогия - формат «билета» на экзамене). Количество карточек должно быть кратным количеству участников (по 3 ситуации на каждого), а также должно быть дополнительное количество карточек (не менее 6), чтобы у всех участников (в т.ч. последних по жеребьевке вытягивающих карточки) сохранялась вариативность выбора (например, для 5 участников должно быть подготовлено не менее 21 карточки). Каждый участник вытягивает по 3 карточки. Каждая из трех ситуаций должна обозначать следующие направления: - проблемная ситуация на экскурсии (организационного характера); - ситуация, в которой необходимо изъяснение на иностранном языке (английский), при этом сама ситуация может быть сформулирована на русском языке; - ситуация из области основ безопасности жизнедеятельности, техники безопасности, действий в чрезвычайных ситуациях. Карточки должны быть разделены по цветам на три указанных направления. Недопустимо использование вопросов на знание теории. Каждый участник вытягивает по одной карточке, посвященной каждому из трех направлений. Недопустимо дублирование ситуаций по одному направлению у одного участника (например, 2 ситуации с использованием иностранного языка и одна по действиям в чрезвычайных ситуациях). После того, как участник вытянет 3 карточки, ему предоставляется время (2 минуты) для продумывания и формулировки ответа по каждой из ситуаций. После этого участник дает ответы по каждой из ситуаций в любой последовательности. Время на ответ по каждой ситуации составляет не более 3 минут. По окончании ответа на каждую ситуацию эксперты могут задать участнику не более трех уточняющих вопросов (время на ответы по каждой ситуации составляет не более 3 минут). Таким образом, общее время на все ответы одного участника составляет не более 18 минут. При выполнении задания по модулю необходимо обеспечить отсутствие других во время ответов каждого участника: участник отвечает на вопросы модуля один перед экспертным жюри. Выполнение задания требует оперативного реагирования участников. Задание модуля направлено на демонстрацию знаний, умений и профессиональных компетенций специалиста экскурсионной сферы. Выполнение данного задания предусматривает навык владения иностранным языком (английский язык). В модуле оцениваются по каждой из ситуаций корректность алгоритма действий, целесообразность и правильность принятого решения, аргументация и подкрепление ответа (ссылками на нормативные документы, стандарты, установленные

правила, практический опыт и пр.), соблюдение норм профессиональной этики, уровень владения иностранным языком, грамотность речи

Критерии оценки:

№ п/п	Критерий	Модуль, в котором используется критерий	Время на выполнения модуля	Проверяемые разделы WSSS	Баллы		
					Судейская (если это применимо)	Объективная	Общая
1	А «Прием и обработка заказа на экскурсию»	А «Прием и обработка заказа на экскурсию»	2 часа	1, 2, 6	2,5	12,5	15
2	В «Организация экскурсий»	В «Организация экскурсий»	3 часа	2, 3, 6	5	15	20
3	Ф «Решение проблемной ситуации»	Ф «Решение проблемной ситуации»	2 часа	1, 2, 3, 6	2,5	9,5	12
Итого =					10	37	47

РЕЦЕНЗИЯ

**Дополнительная профессиональная программа повышения
квалификации «Основы организации работы с заказами на
экскурсионное обслуживание»**

Экскурсионное обслуживание является частью комплексной туристской услуги. Экскурсионное обслуживание – организация и оказание экскурсионных услуг, удовлетворяющих потребности человека в приобщении к духовным и нравственным ценностям, накопления знаний, в том числе и профессиональных, в режиме свободного выбора объекта, методов и средств познания.

Программа направлена на совершенствование и получение новой компетенции, необходимой для профессиональной деятельности, и повышение профессионального уровня в рамках имеющейся квалификации

Структура ведения занятий традиционная: лекции, практические занятия, самостоятельная работа, промежуточная аттестация, итоговая аттестация и соответствует цели и результатам программы.

Содержание программы соответствует цели и результатам программы. Организационно-педагогические условия реализации программы соответствует требованиям. Планируемая итоговая аттестация соответствует требованиям и позволяет проконтролировать сформированность результатов.

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Основы организации работы с заказами на экскурсионное обслуживание» рекомендована к внедрению.

Рецензент:
ведущий специалист по
развитию персонала
ООО «Гранд Байкал»



В.А. Дашинова