

**МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ СРЕДНЯЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ
ШКОЛА с.ЗАВИДОВО**

Утверждаю

Директор МБОУ СОШ с.Завидово

Борисова

Борисова Н.Ю.

Приказ № 143 от 30 августа 2023 г.



ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ

**Программа профессиональной подготовки по должности
служащего**

«Ассистент экскурсовода (гида)»

Завидово

2023

СОДЕРЖАНИЕ

СОДЕРЖАНИЕ	2
1. Пояснительная записка	3
2. Учебный план	5
3. Рабочие программы.....	6
4. Планируемые результаты освоения программы	12
5. Условия реализации программы.....	15
6. Система оценки результатов освоения программы	16
7. Учебно-методические материалы, обеспечивающие реализацию программы.....	19

1. Пояснительная записка

Образовательная программа профессионального обучения (программа профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих) предназначена для обучения слушателей в рамках профессиональной подготовки по должности служащего **«Ассистент экскурсовода (гида)»** и разработана в соответствии с нормативно-правовыми документами:

1. Федеральный закон от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» (Глава 9. ст. 73, 74);
2. Приказа Минобрнауки России от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;
3. 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.
4. Приказ Минпросвещения РФ от 26.08.2020 № 438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
5. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 14.07.2023 № 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение" (Зарегистрирован 14.08.2023 № 74776);
6. Приказ Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 N 761н (ред. от 31.05.2011) "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования" (Зарегистрировано в Минюсте РФ 06.10.2010 N 18638).

Содержание основной программы профессионального обучения представлено пояснительной запиской, учебным планом, рабочей программой учебного предмета, планируемыми результатами освоения основной программы профессионального обучения, условиями реализации программы, системой оценки результатов освоения программы профессионального обучения, учебно-методическими материалами, обеспечивающими реализацию основной программы профессионального обучения.

Учебный план содержит перечень разделов с указанием времени, отводимого на освоение разделов, включая время, отводимое на теоретические и практические занятия.

Разделы:

- Профессия ассистент экскурсовода (гида).
- Требования охраны труда и техники безопасности.
- Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг.
- Профессиональное мастерство экскурсовода.
- Учебная практика..
- Квалификационный экзамен.

Рабочая программа учебного предмета раскрывает последовательность изучения тем, а так же распределение учебных часов по темам.

Условия реализации программы составляют материально-техническую базу организации, содержат организационно-педагогические, кадровые, информационно-материальные и материально-технические требования.

Цель программы: приобретение основ профессиональных компетенций, необходимых для выполнения трудовых функций по должности служащего «Ассистент экскурсовода (гида).

Задачи программы:

- формирование у слушателей совокупности знаний и умений, необходимых для осуществления трудовых действий и трудовых функций по профессии;

- развитие у обучающихся мотивации потребности в получении востребованной профессии, в организации само занятости на рынке труда;
- оказание обучающимся практико-ориентированной помощи в профессиональном самоопределении.

Категория слушателей

Лица, обучающиеся по программе основного или среднего общего образования.

Форма обучения: очная

Срок обучения: 2 года , 68 часов, 1 час в неделю

2. Учебный план

№	Разделы	Количество часов		
		всего	в том числе	
			теоретические занятия	практические занятия
1 год обучения 34 ч				
1	Профессия ассистент экскурсовода (гида)	12	9	3
2	Требования охраны труда и техники безопасности	12	9	3
3	Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	10	6	4
2 год обучения 34 ч				
4	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	6	4	2
5	Профессиональное мастерство экскурсовода	18	8	10
6	Учебная практика	2		2
7	Производственная практика	6		6
8	Квалификационный экзамен	2	1	1
	Итого	68	37	31

3. Рабочие программы

Название разделов тем	Количество часов		
	всего	В том числе	
		Теор. занятия	Практ. занятия
Раздел 1. Профессия ассистент экскурсовода (гида) 12 ч.			
1.1.Знакомство с профессией			
Особенности профессии ассистент экскурсовода (гида), характер и содержание работы. Престиж профессии.	1	1	
Необходимые навыки, личные и деловые качества для работы, должностные обязанности, плюсы и минусы работы.	2	2	
Права и ответственность ассистента экскурсовода (гида).	2	2	
Деловая игра: пути повышения экскурсоводческого мастерства	1		1
1.2. Введение в туризм			
История и развитие туризма. Развитие туризма в России и регионе. Виды туризма.	2	2	
Экскурсия как вид туристских услуг. Классификация экскурсий.	2	2	
Использование современных технологий в экскурсионной сфере. Демонстрация материалов «Портфель экскурсовода».	2		2
Раздел 2. Требования охраны труда и техники безопасности 12 ч.			
Нормативные требования к должности «Ассистент экскурсовода (гида)». Нормативные и регламентирующие документы в сфере экскурсионных услуг.	3	3	
Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания. Страхование туристов	3	3	
Обеспечение безопасности туристов (экскурсантов). Алгоритм действий в чрезвычайных ситуациях или экстремальной ситуации на маршруте.	3	3	
Решение ситуационных задач	3		3
Раздел 3. Информационная и организационная поддержка			

экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг 10 ч.			
3.1. Тематика и содержание экскурсии			
Тема, цель, задачи экскурсии. Темы экскурсий и их многообразие. Отбор экскурсионного материала по теме.	1	1	
Этапы проведения экскурсии	1	1	
Содержание и правила проведения экскурсии.	1	1	
Изучение и отбор экскурсионных объектов.	1		1
3.2. Техника проведения экскурсии			
Методы сбора и обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи	1	1	
Составление общего и индивидуального текста экскурсии	1	1	
Техника ведения экскурсий. Ответы на вопросы экскурсантов.	1	1	
Проведение экскурсии. Работа над проектом «Тверь - город бренд в период зимних и весенних каникул»	3		3
Раздел 4. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания 6 ч.			
4.1. Нормативно-правовая база экскурсионной деятельности			
Правовое регулирование экскурсионной деятельности в России. Теоретические основы организации экскурсионной деятельности.	2	2	
Изучение нормативно-правовой базы экскурсионной деятельности. Нормативные требования к должности «Ассистент экскурсовода (гида)».	2	2	
Оформление документации.	2		2
Профессиональное мастерство экскурсовода 18 ч.			
5.1. Речевой этикет в деятельности экскурсовода			
Экскурсовод – профессия. Личность экскурсовода.	1	1	
Этикет как важная часть общечеловеческой культуры. Главное правило этикета. История развития этикета с древнейших времён до наших дней. Человеколюбие и вежливость – основа содержания этикета. Необходимость соблюдения в обществе норм этикета. Знание современного этикета – важнейшее условие подготовки и	1	1	

деятельности экскурсовода.			
Особенности речевого этикета в русском языке	2		2
5.2.Ораторское искусство и актерское мастерство в работе экскурсовода			
Особенности общения с участниками экскурсионного процесса. Виды аудитории. Целевые группы. Особенности работы с иностранной аудиторией. Готовность оратора к диалогу, умение предупреждать конфликты и отвечать на вопросы.	1	1	
Понятие речевой ситуации. Диалоги по ситуациям.	2		2
Техника речи и постановка голоса. Речевое дыхание. Энергетика речи и уверенность оратора. Сила звука, четкость дикции и произношения, владение взором, темпом речи, устранение «зависаний», мусорных слов-паразитов, строение фраз.	1	1	
Выполнение упражнений	2		2
Энергетика речи и уверенность оратора: управление стрессом, владение психологическим состоянием, методы устранения страха, секреты привлекательности оратора, свобода речи и самовыражения на публике.	2	2	
Выразительные средства: наглядность, владение паузой, яркость, артистизм. Выразительность жестикикулляции, детализация, драматизация, ролевое перевоплощение и гибкость, актерские техники	2	2	
Публичное выступление: примеры и подсказки. Прослушивание и обсуждение подготовленных выступлений	4		4
Учебная практика	2		2
Производственная практика	6		6
Квалификационный экзамен	2	1	1
Итого	68	37	31

Раздел 1. Ассистент экскурсовода (гида)

Тема 1. Знакомство с профессией Особенности профессии ассистент экскурсовода (гида), характер и содержание работы. Престиж профессии. Необходимые навыки, личные и деловые качества для работы, должностные обязанности, плюсы и минусы работы. Права и ответственность ассистента экскурсовода (гида).

Практическое занятие. Деловая игра: пути повышения экскурсоводческого мастерства

Тема 2. Введение в туризм. История и развитие туризма. Развитие туризма в России. Виды туризма. Экскурсия как вид туристских услуг. Классификация экскурсий.

Практическое занятие. Использование современных технологий в экскурсионной сфере. Демонстрация материалов «Портфель экскурсовода».

Раздел 2. Требования охраны труда и техники безопасности

Нормативные и регламентирующие документы в сфере экскурсионных услуг. Инструкции по охране труда и технике безопасности в организации экскурсионного обслуживания. Страхование туристов. Обеспечение безопасности туристов (экскурсантов). Алгоритм действий в чрезвычайных ситуациях или экстремальной ситуации на маршруте.

Практические занятия. Решение ситуационных задач.

Раздел 3. Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг

Тема 1. Тематика и содержание экскурсии. Тема, цель, задачи экскурсии. Темы экскурсий и их многообразие. Отбор экскурсионного материала по теме. Этапы проведения экскурсии. Содержание и правила проведения экскурсии. Изучение и отбор экскурсионных объектов.

Тема 2. Техника проведения экскурсий Методы сбора и обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи. Составление общего и индивидуального текста экскурсии. Техника ведения экскурсий. Ответы на вопросы экскурсантов.

Практическое занятие. Проведение экскурсии. Работа над проектом «Конаково – туристический кластер»

Раздел 4. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания

Тема 1. Нормативно-правовая база экскурсионной деятельности
Теоретические основы организации экскурсионной деятельности. Правовое регулирование экскурсионной деятельности в России. Изучение нормативно-правовая база экскурсионной деятельности. Нормативные требования к должности «Ассистент экскурсовода (гида)».

Практическое занятие. Оформление документации

Раздел 5. Профессиональное мастерство экскурсовода

Тема 1. Речевой этикет в деятельности экскурсовода Экскурсовод – профессия. Личность экскурсовода. Этикет как важная часть общечеловеческой культуры. Главное правило этикета. История развития этикета с древнейших времён до наших дней. Человеколюбие и вежливость – основа содержания этикета. Необходимость соблюдения в обществе норм этикета. Знание современного этикета – важнейшее условие подготовки и деятельности экскурсовода.

Практическое занятие. Особенности речевого этикета в русском языке

Тема 2. Ораторское искусство и актерское мастерство в работе экскурсовода. Особенности общения с участниками экскурсионного процесса. Виды аудитории. Целевые группы. Особенности работы с иностранной аудиторией. Готовность оратора к диалогу, умение предупреждать конфликты и отвечать на вопросы.

Практическое занятие. Понятие речевой ситуации.

Диалоги по ситуациям. Техника речи и постановка голоса. Речевое дыхание. Энергетика речи и уверенность оратора. Сила звука, четкость дикции и произношения, владение взором, темпом речи, устранение «зависаний», мусорных слов-паразитов, строение фраз.

Практическое занятие. Выполнение упражнений.

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

Выразительные средства: наглядность, владение паузой, яркость, артистизм.

Выразительность жестикуляции, детализация, драматизация, ролевое перевоплощение и гибкость, актерские техники

Практическое занятие. Публичное выступление: примеры и подсказки.

Прослушивание и обсуждение подготовленных выступлений.

Учебная практика.

Производственная практика.

Квалификационный экзамен.

4. Планируемые результаты освоения программы

Вид деятельности	Профессиональные компетенции	Практический опыт	Умения	Знания
Вспомогательная деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг	Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	Учет и контроль количества туристов (экскурсантов) при оказании экскурсионных услуг Обеспечение туристов (экскурсантов) информационными материалами Оказание помощи экскурсоводу в использовании и демонстрации материалов «портфеля экскурсовода» Контроль за соблюдением туристами (экскурсантами) правил поведения на маршруте экскурсии. Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при обеспечении туристов (экскурсантов) входными билетами на посещаемые объекты показа	Использовать документы информационно-справочного характера, необходимые для оказания экскурсионных услуг. Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро. Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела. Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские). Туристский потенциал населенного пункта (района). Теоретические основы экскурсионной деятельности Этика и культура межличностного общения Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности,

				порядок действий в чрезвычайной ситуации
	Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	Выполнение поручений экскурсовода информационно-справочного, технического и организационного характера Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при организации встречи туристов (экскурсантов) в месте сбора экскурсии Оказание помощи экскурсоводу (гиду) при сопровождении туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения Оказание помощи туристам (экскурсантам) с ограниченными возможностями здоровья	Выполнять типовые задания экскурсовода (гида) при сопровождении туристов (экскурсантов) Налаживать взаимодействие с туристами (экскурсантами), со структурными подразделениями экскурсионных бюро. Соблюдать правила безопасности на маршруте экскурсии	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские) Туристский потенциал населенного пункта (района). Теоретические основы экскурсионной деятельности Этика и культура межличностного общения Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации

		Осуществление взаимодействия со структурными подразделениями экскурсионных бюро Информирование туристов (экскурсантов) о противоэпидемических мерах Организация, при необходимости, вызова служб экстренной помощи		
--	--	---	--	--

5. Условия реализации программы

5.1. Организационно-педагогические условия:

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими следующую квалификацию в соответствии с Приказом Минздравсоцразвития РФ от 26.08.2010 № 761Н "Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих, раздел "Квалификационные характеристики должностей работников образования":

Высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование по направлению подготовки "Образование и педагогика" или в области, соответствующей преподаваемому предмету, без предъявления требований к стажу работы, либо высшее профессиональное образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по направлению деятельности в образовательном учреждении без предъявления требований к стажу работы.

5.2. Материально-технические условия реализации образовательной программы.

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

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

Оснащение практической подготовки: практическая подготовка включает в себя организацию профессиональных проб, экскурсии в музеи.

5.3. Перечень оборудования учебного кабинета.

Наименование кабинетов	Вид занятий	Наименование оборудования
Учебный кабинет «Кабинет физики», помещение № 71	Учебные занятия. Учебная практика Квалификационный экзамен	Доска учебная Письменный стол преподавателя Кресло преподавателя Столы (10) Стулья (20) Шкафы для хранения (5) Ноутбук с выходом в Интернет Мультимедийный проектор Экран настенный Колонки (2)

6. Система оценки результатов освоения программы

6.1. 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 программы.

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

Текущий контроль проводится после прохождения каждой темы основной образовательной программы профессионального обучения.

Промежуточная аттестация осуществляется по совокупности выполнения практических работ по темам раздела **(Приложение 1)**

6.2. Итоговая аттестация

Освоение образовательной программы завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний.

Лицо, успешно сдавшее квалификационный экзамен, получает квалификацию по профессии рабочего, должности служащего по результатам профессионального обучения, что подтверждается документом о квалификации (свидетельством о профессии рабочего, должности служащего).

Образцы выдаваемого свидетельства, порядок заполнения и выдачи образовательные организации устанавливают самостоятельно.

Лицам, не прошедшим итоговой аттестации или получившим на итоговой аттестации неудовлетворительные результаты, а также лицам, освоившим часть основной программы профессионального обучения и (или) отчисленным из образовательной организации выдается справка об обучении или о периоде обучения по образцу, самостоятельно установленному образовательной организацией.

Квалификационный экзамен проводится на основе принципов объективности и независимости оценки качества подготовки обучающихся.

Контроль освоения теоретической части проводится в форме тестирования. 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 (неудовлетворительно).

Тест содержит 20 вопросов (**Приложение 2**). Вопросы составлены по темам программы «Ассистент экскурсовода (гида)». В ходе тестирования обучающимся необходимо выбрать один ответ на каждый тестовый вопрос из нескольких предложенных вариантов. Номер выбранного ответа на каждый вопрос обучающиеся заносят в графу с номером соответствующего вопроса экзаменационного листа.

Последовательность ответов на вопросы теста выбирается обучающимся самостоятельно. После ответа на все вопросы или после истечения установленного времени экзаменационный лист подписывается учеником и сдается аттестационной комиссии. Незаполненные графы для ответов считаются неправильными ответами.

Если экзаменационный лист содержит ответы с исправлениями, то количество исправлений может повлиять на результат сдачи экзамена, на эти вопросы дается устное разъяснение обучающимся, по результатам которого принимается решение о сдаче тестирования. В устном опросе принимают участие все присутствующие члены аттестационной комиссии. Время выполнения тестирования составляет 45 минут.

Обучающийся, получивший неудовлетворительную оценку в ходе тестирования, не допускается к практическому заданию.

Контроль освоения практической части проходит в форме защиты авторской экскурсии, разработанной по заранее предложенной тематике (**Приложение 3**).

Результаты практического задания оцениваются по 5- бальной системе.

Квалификационный экзамен считается успешно пройденным в случае, если результаты тестирования и практического задания являются удовлетворительными.

Результаты квалификационного экзамена оформляются протоколом. Индивидуальный учет результатов освоения обучающимися образовательной программы, а также хранение в архивах информации об этих результатах на

бумажных и (или) электронных носителях обеспечивается МОУ СОШ с.Завидово

7. Учебно-методические материалы, обеспечивающие реализацию программы

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. 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).
12. ФЗ от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
13. Березовая, Л. Г. История туризма и гостеприимства: учебник для среднего профессионального образования / Л. Г. Березовая. – Москва: Издательство Юрайт, 2019. – 477 с

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. Russia travel. – Режим доступа <http://www.russia.travel/>
5. Сервис мобильных аудиогидов по городам и музеям мира
izi.TRAVEL. – Режим доступа: <https://izi.travel/ru>
6. Туристический портал Тверской области <https://welcometver.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

1. Оценочные материалы для промежуточного контроля

Раздел «Профессия гид-экскурсовод»

Дискуссия по вопросам:

1. Какие факторы влияют на впечатление туристов о проделанном путешествии? Проранжируйте эти факторы в приоритетном порядке
2. От чего зависят выставленные вами приоритеты?
3. Всегда ли этот порядок будет сохраняться?

Раздел «Требования охраны труда и техники безопасности»

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 «Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг»

Проведение виртуальной экскурсии «Достопримечательности моего района».

Раздел «Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания»

Представление фрагмента интерактивной музейной экскурсии.

Раздел «Профессиональное мастерство экскурсовода»

Публичное выступление учащихся.

Критерии оценивания.

1. 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.
2. 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.

3. 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.
4. Оценка «неудовлетворительно» (2 балла) 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.

**Тестовые задания теоретической части квалификационного
экзамена**

ВАРИАНТ 1

1. К признакам экскурсий относятся:

- а) идейность;
- б) доступность;
- в) показ экскурсионных объектов;
- г) убедительность;
- д) доходчивость.

2. При выборе темы экскурсии важными параметрами являются:

- а) знакомство с будущими экскурсантами;
- б) наличие у предприятия различных видов транспорта;
- в) потенциальный спрос на те или иные виды экскурсий;
- г) сезонность.

3. В экскурсионной практике используются следующие виды текстов:

- а) рекламный;
- б) контрольный;
- в) биографический;
- г) лицензионный;
- д) фирменный.

4. Жесты экскурсовода должны быть обусловлены реальной ситуацией, под которой понимается:

- а) совокупность экскурсионных объектов, на которые необходимо направить внимание экскурсантов;
- б) передача информации экскурсоводом посредством жестов;
- в) совпадение слова и жеста.

5. Экскурсионное обслуживание определяется местом проведения экскурсии, которое должно рассматриваться как:

- а) часть туризма (экскурсия-концерт, экскурсия-спектакль, экскурсия-консультация);
- б) самостоятельная форма обучения (туристический поход, туристический маршрут, путешествие);
- в) возможность оздоровления и отдыха (пребывание в доме отдыха, пансионате, санатории);
- г) форма воспитания (кемпинг, гостиница, туристическая база).

6. К направлениям совершенствования профессионального мастерства экскурсовода относятся:

- а) систематизация;
- б) композиционность;
- в) экскурсионность;
- г) специализация.

7. К разработке новых тем экскурсий могут привлекаться:

- а) учащиеся лицеев;
- б) политики;
- в) воспитатели детских дошкольных учреждений;
- г) работники библиотек.

8. По месту проведения различают следующие виды экскурсии:

- а) тематические;
- б) единичные;
- в) производственные;
- г) транспортные.

9. В практике подготовки экскурсионных текстов используются следующие источники информации:

- а) научная литература;
- б) архивные документы;
- в) эпистолярные и мемуарные источники;
- г) воспоминания свидетелей и очевидцев событий;
- д) рекламная продукция.

10. Использование индивидуального текста основывается:

- а) на развернутом плане проведения экскурсии;
- б) спецэффектах;
- в) карточках с фрагментами индивидуального текста;
- г) рекламных мероприятиях.

11. Экскурсия выполняет следующие функции:

- а) научную;
- б) психологическую;
- в) коммерческую;
- г) специализированную.

12. Главные требования к тематике экскурсий следующие:

- а) идейность;
- б) функциональность;
- в) связь с современностью;
- г) рациональность.

13. Портфель экскурсовода — это:

- а) деловой кейс организатора экскурсии;
- б) комплекс мероприятий по выбору маршрута;
- в) списки основной и дополнительной литературы;

г) комплект наглядных пособий.

14. Технологическая карта — это основной документ экскурсии, который представляет собой:

- а) договор между партнерами — туристическим предприятием и владельцами транспорта;
- б) трудовое соглашение между туристическим предприятием и организатором экскурсии;
- в) договор подряда между экскурсоводом ("Исполнителем") и туристическим предприятием ("Заказчиком");
- г) протокол согласования интересов всех сторон (организаций), занятых экскурсионным обслуживанием;
- д) рекомендации (согласно принятой схеме) по проведению экскурсии с изложением последовательности и продолжительности демонстрации объектов, указаниями по ведению экскурсии и применению методических и других приемов.

15. Прием зрительной реконструкции — это:

- а) выявление в объекте характерных черт той или иной исторической эпохи;
- б) детальное наблюдение объекта;
- в) восстановление первоначального облика объекта;
- г) восприятие объекта в его ландшафтном окружении.

16. "Особые" приемы техники проведения экскурсии — это:

- а) использование в экскурсии видео- и музыкальных записей;
- б) неоднократный обход вокруг объекта;
- в) продажа прохладительных напитков, сувениров во время экскурсии;
- г) обеспечение питания экскурсантов.

17. К основным показателям экскурсионного обслуживания относятся:

- а) стоимость арендованного транспорта;
- б) прибыль от экскурсионных услуг;
- в) стоимость проживания в гостинице;
- г) стоимость питания экскурсантов.

18. Экскурсоводу должны быть свойственны следующие личностные качества:

- а) настойчивость;
- б) самодостаточность;
- в) смелость;
- г) многосторонность.

19. Для характеристики эффективности экскурсионной деятельности на макроуровне применяются следующие показатели:

- а) производительность труда;
- б) энерговооруженность;
- в) объем экскурсионного обслуживания;
- г) доход от реализации экскурсионных услуг, отнесенный к соответствующим затратам труда.

20. Требования к тексту экскурсии следующие:

- а) биографичность;
- б) функциональность;
- в) информативность;
- г) лекционность.

ВАРИАНТ 2

1. В основу экскурсии положены следующие принципы:

- а) целенаправленность;
- б) убедительность;
- в) информативность;
- г) протяженность.

2. Название экскурсии предполагает:

- а) применение аббревиатур;
- б) использование шифров по начальным слогам;
- в) легкость запоминания и воспроизведения;
- г) наличие иностранных слов.

3. Различают следующие типы конспектов:

- а) фрагментарный;
- б) комбинированный;
- в) конкретный;
- г) произвольный.

4. Материал контрольного текста должен служить основой:

- а) вступления и заключения;
- б) отбора экскурсионных объектов.

5. Основное назначение комплекта наглядных пособий — это:

- а) подмена показа объектов с целью сокращения маршрута экскурсии;
- б) дополнение или восстановление недостающих звеньев зрительного ряда экскурсии;
- в) увеличение количества экскурсионных объектов;
- г) рекламирование экскурсионных объектов.

6. Показ в экскурсии — это:

- а) действия экскурсовода;
- б) деятельность водителя;
- в) движение по маршруту;
- г) встреча с очевидцами исторических событий.

7. Наглядные пособия, подобранные к подтемам экскурсии, целесообразно показывать:

- а) перед рассказом;
- б) одновременно с изложением материала подтемы.

8. При возвращении экскурсантов в автобус экскурсовод:

- а) возглавляет группу;
- б) находится в центре группы;
- в) выполняет функцию замыкающего;
- г) ждет экскурсантов в автобусе.

9. Оказанию экскурсионных услуг способствует наличие:

- а) списка домашних адресов и телефонов экскурсоводов;
- б) плана зрелищных мероприятий;
- в) программы кинофестиваля;
- г) театральных афиш.

10. В освоении профессии экскурсовода важнейшими являются следующие способности:

- а) конструктивные;
- б) функциональные;
- в) художественные;
- г) информационные.

11. В основу классификации экскурсий положены следующие признаки:

- а) научность;
- б) цикличность;
- в) идейность;
- г) правдивость.

12. Этапу отбора и изучения экскурсионных объектов предшествуют:

- а) разработка маршрута экскурсии;
 - б) объезд (обход) маршрута;
 - в) ознакомление с экспозициями и фондами музеев;
 - г) составление уточненной схемы пути следования экскурсионной группы
- .

13. Экскурсовод заносит цитату на карточку и дополнительно записывает:

- а) свою фамилию;
- б) дату составления карточки;
- в) пересказ содержания всего произведения (документа);
- г) название и местонахождение библиотеки (архива, музея), где хранится произведение (документ).

14. Основными составляющими экскурсии являются:

- а) организационная часть;
- б) информационная часть;
- в) логические переходы;
- г) заключение

15. Различают следующие виды логических переходов:

- а) конструктивный;
- б) тактический;
- в) предварительный;
- г) итоговый.

16. Выбор месторасположения группы экскурсантов определяется:

- а) последовательностью показа;
- б) наиболее благоприятной точкой осмотра объекта;
- в) предпочтением средств показа;
- г) формой деятельности экскурсантов.

17. Адресность рассказа — это:

- а) указание почтового адреса объекта;
- б) указание пути следования группы;
- в) показ объекта и рассказ о нем в условиях, когда экскурсовод уверен, что все в группе хорошо видят объект;
- г) показ дополнительного иллюстрационного материала.

18. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию решает задачи:

- а) выбора маршрута экскурсии;
- б) максимального удовлетворения всех запросов экскурсантов;
- в) благотворного воздействия на экологию;
- г) сокращения продолжительности экскурсий.

19. Видами воображения являются:

- а) мультипликация;
- б) гиперболизация;
- в) периодизация;
- г) систематизация.

20. Резервы повышения эффективности организации экскурсионной деятельности — это:

- а) сокращение централизованных дотаций пассажирского транспорта;
- б) повышение цен на топливо;

- в) расширение тематики экскурсий;
- г) создание туристических предприятий различных форм собственности.

ВАРИАНТ 3

1. По составу участников различают группы:

- а) городские;
- б) загородные;
- в) взрослые;
- г) экологические.

2. "Другие" источники информации (для создания контрольного текста экскурсии):

- а) статьи в периодической печати;
- б) систематические каталоги;
- в) художественная литература;
- г) звуковые и видеозаписи воспоминаний участников и очевидцев событий.

3. К одноплановым экскурсионным объектам относятся:

- а) улица;
- б) дом;
- в) роща;
- г) площадь.

4. В организационной части экскурсии принято сообщать:

- а) цель экскурсии;
- б) задачи экскурсии;
- в) предстоящий маршрут;
- г) названия экскурсий, проводимых данной организацией.

5. При расстановке группы у объекта экскурсовод должен учитывать:

- а) возрастной состав участников экскурсии;
- б) характер освещенности объекта;
- в) методические приемы проведения экскурсии.

6. Схема усвоения методических приемов включает:

- а) движение внутри объекта;
- б) движение вокруг объекта;
- в) действие самого приема;
- г) комментирование.

7. Находясь в автобусе, экскурсовод:

- а) стоит лицом к группе на протяжении всей экскурсии;
- б) сидит на первом сиденье справа по ходу автобуса;
- в) располагается на специально оборудованном месте так, чтобы были видны экскурсионные объекты и все экскурсанты;
- г) сидит на специально оборудованном месте возле водителя и смотрит только вперед, показывая встречающиеся в пути объекты и рассказывая о них.

8. При разделении экскурсантов на группы учитываются:

- а) их род занятий;
- б) место жительства;
- в) национальность;
- г) вероисповедание.

9. Экскурсовода характеризуют следующие личностные свойства:

- а) оригинальность;
- б) рациональность;
- в) уникальность;
- г) эмоциональность.

10. Качество экскурсионных услуг определяется следующими переменными:

- а) средствами труда;
- б) маршрутом экскурсии;
- в) нормой прибыли;
- г) плановыми показателями.

11. К тематическим экскурсиям относятся:

- а) обзорные;
- б) музейные;
- в) рекламные;
- г) архитектурно-градостроительные;
- д) учебные.

12. Практика изучения источников информации показывает, что предпочтительнее всего использовать следующие виды записей:

- а) списки основной и дополнительной литературы;
- б) тезисы;
- в) рецензии;
- г) каталоги;
- д) картотеки.

13. По степени сохранности различают объекты:

- а) дополнительные;
- б) многоплановые;
- в) реконструированные;
- г) смешанные.

14. Построение маршрута определяется:

- а) эрудицией экскурсовода;

- б) наличием наглядных пособий;
- в) выбором транспортных средств;
- г) местом расположения объектов.

15. Логический переход — это:

- а) выбор и обоснование оптимального пути следования экскурсионной группы;
- б) установление связи между подтемами посредством объединения показа экскурсионных объектов и рассказа о них в единое целое.

16. "Особые" приемы проведения экскурсии — это:

- а) элементы ритуала;
- б) приемы, основанные на использовании в экскурсии технических средств;
- в) описание;
- г) экскурсионная справка.

17. На основе изучения профессиональных интересов экскурсантов формируются экскурсионные группы, в которые входят:

- а) пенсионеры;
- б) медицинские работники;
- в) коллекционеры;
- г) любители театра.

18. Слагаемыми мастерства экскурсовода являются:

- а) выносливость;
- б) решительность;
- в) эрудиция;
- г) справедливость.

19. Многовариантность экскурсионной программы требует обязательного соблюдения следующих условий:

- а) общая стоимость выбранных туристом по своему вкусу экскурсий не должна превышать стоимости экскурсий, предусмотренных путевкой;
- б) экскурсионные услуги могут оказываться в течение определенного периода;
- в) стоимость экскурсий, включенных в программу обслуживания туристов (путевку), не должна превышать плановую стоимость экскурсий.

20. Условиями подготовки и переподготовки кадров для туристической отрасли являются:

- а) проведение сертификации;
- б) внедрение стандартов;
- в) организация курсов, семинаров, дистанционного обучения;
- г) создание современной системы туристической информации.

Критерии оценки результатов тестирования (правильный ответ – 1 балл).

17 – 20 баллов	12-16 баллов	7 – 11 баллов	0 – 7 баллов
5	4	3	2

ОТВЕТЫ

Вариант	Номер вопроса																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	в	в	б	а	в	г	г	в	аб вг	в	г	а	г	д	в	а	б	в	в	в
2	б	в	б	а	б	а	а	б	а	б	в	в	аб г	г	а	б	б	б	б	в
3	в	г	б	в	б	г	в	а	г	б	б	д	в	г	б	а	б	в	а	в

Практическая часть квалификационного экзамена

Авторский проект оформляется в формате презентации.

Вариант оформления экскурсии:

1. Титульный лист (указание автора экскурсии).
2. Индивидуальный текст экскурсии (вступление, основная часть, заключение, логические переходы).
3. Схема маршрута (путь следования группы, указание места начала и завершения экскурсии).
4. Технологическая карта экскурсии.

Варианты тем для экскурсий

1. История возникновения города Конаково/Твери/Завидово
2. Любимые места отдыха жителей и гостей Завидово/Конаково/Твери
3. Развитие музейного дела.
4. История одной или нескольких улиц Конаковского района/Завидово
5. Места жизни и творчества известных людей Конаковского района/Тверской области .
6. По местам известных событий.

Требования к оформлению презентации

1. Назначение презентации – познакомить с проектом, продемонстрировать основные идеи и рассказать о полученных результатах. .
2. Регламент выступления – не более 5 минут.
3. Рекомендуемое количество слайдов – не более 15.
4. Структура презентации:
 - Слайд № 1 должен содержать следующую информацию: название проекта , краткое название учебного заведения, фамилия, имя автора

- Слайд № 2 должен описывать цель, задачи, актуальность.
- Слайды 3 – 15 - это рассказ о работе над проектом. Должны быть представлены результаты, полученные в процессе работы над проектом.
- На предпоследнем слайде указываются ссылки на источники информации (при необходимости).

Критерии оценки проектов

Критерии	Параметры критериев	Оценочная шкала (баллы)
Актуальность проекта	Актуальность и социальная значимость проекта. новизна проекта	5
Глубина исследования	Наличие в работе результатов самостоятельного исследования, в т.ч. маркетингового. Корректность в использовании литературных источников. Самостоятельность работы, демонстрирующая серьезную заинтересованность автора, попытка представить личный взгляд на тему проекта	5
Логика построения проекта	Прослеживаются логические связи между частями проекта, продумано вступление и заключение	5
Оформление работы	Оценивается аккуратность, культура оформления, грамотность. Стилистическое единство	5
Творческий подход	Оригинальность идеи проекта творческий подход. Уровень сложности средств, используемых для оформления.	5
Общее восприятие	Эмоциональность, убедительность, визуальные и музыкальные средства и др.	5
Качество выступления (композиция, полнота представления идеи, подходов, результатов; аргументированность, убедительность и убежденность)	Защита исследовательской работы выстроена четко	5
	Докладчик рассказывает, но не объясняет суть работы	4
	Докладчик рассказывает, цитируя основные моменты	3
	Содержание защиты зачитывается	2
Использование	Автор предоставил демонстрационный	5

демонстрационного материала	материал и прекрасно в нем ориентировался	
	Демонстрационный материал использовался в докладе	4
	Представленный демонстрационный материал не использовался докладчиком	2
	Нет демонстрационного материала	0
Качество ответов на вопросы (полнота, аргументированность, убедительность и убежденность, дружелюбие, стремление использовать ответы для успешного раскрытия темы и сильных сторон работы)	Отвечает на все вопросы без затруднений	5
	Отвечает на вопросы с небольшими затруднениями	4
	Не может ответить на один из заданных вопросов	3
	Не может ответить ни на один вопрос	0
Максимальное количество:		45 баллов

Критерии оценки защиты проектной работы

38 – 45 баллов	27 - 39 баллов	16 – 26 баллов	0 – 15 баллов
5	4	3	2