

Министерство образования и науки Удмуртской Республики
Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Центр опережающей профессиональной подготовки Удмуртской Республики»

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
АНО ДПО «ЦОПП УР»
от «09» января 2024 г.
№3-ОД

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА –
ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

НАИМЕНОВАНИЕ ПРОГРАММЫ:	Школа современного экскурсовода		
ОБЛАСТЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ:	Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и прочее)		
НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ (УКРУПНЕННАЯ ГРУППА СПЕЦИАЛЬНОСТЕЙ):	Туризм		
НАИМЕНОВАНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ / ВИД ДЕЯТЕЛЬНОСТИ	Организация туристической деятельности		
ФОРМА ОБУЧЕНИЯ:	очная		
ТРУДОЕМКОСТЬ ПРОГРАММЫ /ОБЪЕМ, часов:	всего – 72	в т.ч. очно – 72	заочно – 0
СРОК ОБУЧЕНИЯ:	9 недель		

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

СОСТАВИТЕЛИ Астанкова Т.И., методист АНО ДПО «ЦОПП УР»
(РАЗРАБОТЧИКИ):

СОГЛАСОВАНО
на заседании методического совета по экспертизе
образовательных программ
АНО ДПО «ЦОПП УР»

Протокол №1 от «9» января 2024г.

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Нормативные правовые основания разработки программы

Нормативную правовую основу разработки программы составляют:

- Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- приказ Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 № 913н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)».

1.2. Цель реализации программы

Цель реализации программы – совершенствование профессиональных компетенций экскурсоводов (гидов), направленных на разработку и реализацию туристических проектов/экскурсий, подготовку к аттестации.

Совершенствуемые профессиональные компетенции в соответствии с трудовыми действиями, определяемыми профессиональным стандартом «Экскурсовод (гид)», утв. приказом Минтруда России от 24 декабря 2021 № 913н, в рамках обобщенной трудовой функции «Оказание экскурсионных услуг» (код D):

Трудовая функция D/01.6	Разработка экскурсий
Трудовые действия	Составление маршрута и текста экскурсии
	Отбор объектов для показа во время экскурсии
	Отбор информационных материалов для проведения экскурсии
	Определение методических приемов проведения экскурсии
	Объезд (обход) маршрута экскурсии
	Оформление экскурсионной документации
Трудовая функция D/02.6	Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии
Трудовые действия	Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
	Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных / спортивных мероприятий, средствам размещения
	Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья
	Инструктирование туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии
	Оперативное информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
	Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
	Оформление экскурсионной документации
Трудовая функция D/03.6	Ознакомление туристов (экскурсантов) с объектами показа

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации
Трудовые действия	Информирование туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями
	Рассказ об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций
	Инструктирование туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
	Предоставление путевой информации по маршруту экскурсии
	Контроль за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
	Осуществление коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии

1.3. Планируемые результаты обучения

По результатам освоения программы слушатель должен знать:

- законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Удмуртской Республики в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты;
- основы туристской индустрии;
- нормативно-правовые основы и организационные моменты проведения аттестации экскурсоводов (гидов);
- особенности Удмуртской Республики (географические, историко-культурные, экономические и туристские);
- методика разработки и проведения экскурсий;
- цели, задачи и виды инноваций в экскурсионном деле;
- правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированных маршрутах экскурсий;
- правила оформления документации;
- цели создания личного бренда экскурсовода и инструменты его продвижения;
- методы исследования и привлечения целевой аудитории;
- основы SMM-продвижения туристических проектов в социальных сетях;
- основы фото- и видеосъемки;
- основы ораторского и актерского мастерства;
- эффективные стратегии взаимодействия в коммуникации с клиентами;
- способы и приемы управления эмоциональным состоянием;

уметь:

- определять тему и составлять маршрут экскурсии;
- применять различные информационные источники для разработки туристических проектов/экскурсий;
- использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий;
- составлять методическую разработку экскурсии;
- составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию;
- использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий, при проведении экскурсий;
- устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание;
- применять технику публичных выступлений;
- разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий;
- применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии;

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

- корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов);
- организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций;
- применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов;
- применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания;
- обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии;
- корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств;
- применять методы упаковки/продвижения туристического маршрута/экскурсии в соцсетях и мессенджерах;
- анализировать особенности целевой аудитории;
- применять методы и приемы само-мотивации, профилактики эмоционального выгорания;

быть готов:

- разрабатывать туристические маршруты/экскурсии;
- пройти аттестацию экскурсоводов (гидов).

1.4. Область применения программы

Программа предназначена для повышения квалификации экскурсоводов (гидов).

1.5. Требования к слушателям

Высшее/среднее профессиональное образование.

1.6. Форма обучения: очная.

1.7. Срок освоения программы, режим занятий

Количество часов на освоение программы – 72 часа, в том числе:

- в очной форме (синхронный формат: аудиторные занятия) – 72 часа.

Режим занятий: сдвоенные занятия по два академических часа с перерывами между занятиями для отдыха и обеда. Академический час составляет 45 минут. В день не более 8 академических часов.

1.8. Форма документа, выдаваемого по результатам освоения программы:

удостоверение установленного образца о повышении квалификации.

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план

Наименование разделов/тем	Всего часов	В очной форме – синхронный формат: обязательная аудиторная работа, онлайн-вебинар (часов)		В заочной форме – асинхрон ный формат: внеауд. самосто- ятельная работа, (часов)	Формы, виды контроля
		всего	в т.ч. практи- ческие занятия		
Модуль 1. Нормативно- правовые и организационно- методические основы экскурсионной деятельности	6	6	1		Зачет
Тема 1.1. Основные направления развития туризма в Удмуртской Республике в 2024 году	0,5	0,5			устный опрос, текущий контроль
Тема 1.2. Аттестация экскурсоводов (гидов)	0,5	0,5			устный опрос, текущий контроль
Тема 1.3. Методика разработки экскурсионного маршрута	3	3	1		устный опрос, оценка результатов практических работ, текущий контроль
Тема 1.4. Инновации в экскурсоведении	1	1			устный опрос, текущий контроль
Тема 1.5. Продвижение экскурсовода	1	1			устный опрос, текущий контроль
Модуль 2. Удмуртская Республика как туристический объект	23	23	4		Зачет
Тема 2.1. История и культура Удмуртии	6	6	1		устный опрос, оценка результатов практических работ, текущий контроль
Тема 2.2. Культурология Удмуртии	2	2			устный опрос, текущий контроль
Тема 2.3. География Удмуртии	4	4	1		устный опрос, оценка результатов практических работ, текущий контроль
Тема 2.4. Города Удмуртии	4	4	1		устный опрос, оценка результатов практических работ, текущий контроль
Тема 2.5. Археология Удмуртии	4	4	1		устный опрос, оценка результатов практических работ,

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

					текущий контроль
Тема 2.6. Этнография Удмуртии	3	3			устный опрос, текущий контроль Промежуточная аттестация
Промежуточная аттестация по модулям 1 и 2	1	1	1		зачет
Модуль 3. Профессиональные компетенции экскурсовода	40	40	30		-
Тема 3.1. Поиск своего клиента. Продажи	8	8	2		оценка результатов практических работ, текущий контроль
Тема 3.2. Клиентский сервис	8	8	4		оценка результатов практических работ, текущий контроль
Тема 3.3. Фото- и видеосъемка	8	8	8		оценка результатов практических работ, текущий контроль
Тема 3.4. Ораторское и актерское мастерство	8	8	8		оценка результатов практических работ, текущий контроль
Тема 3.5. Психология туристов	8	8	8		оценка результатов практических работ, текущий контроль
Итоговая аттестация	2	2			Зачет
ВСЕГО:	72	72	36		

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

2.2. Календарный учебный график

День	Объем часов	Виды занятий/работ	Тема
1-й	0,5	лекция	Модуль 1. Нормативно-правовые и организационно-методические основы экскурсионной деятельности Тема 1.1. Основные направления развития туризма в Удмуртской Республике в 2024 году
	0,5	лекция	Тема 1.2. Аттестация экскурсоводов (гидов)
	2	лекция	Тема 1.3. Методика разработки экскурсионного маршрута
	1	практическое занятие	<i>Построение маршрута в геоинформационной системе</i>
	1	лекция	Тема 1.4. Инновации в экскурсоведении
	1	лекция	Тема 1.5. Продвижение экскурсовода
8-й	2	лекция	Модуль 2. Удмуртская Республика как туристический объект Тема 2.1. История и культура Удмуртии
	2	лекция	История и культура Удмуртии
	1	лекция	История и культура Удмуртии
	1	практическое занятие	<i>Подбор материала по истории выбранного экскурсионного объекта.</i>
	2	лекция	Тема 2.2. Культурология Удмуртии
15-й	2	лекция	Тема 2.3. География Удмуртии
	1	лекция	География Удмуртии
	1	практическое занятие	<i>Подбор материала по географии выбранного экскурсионного объекта.</i>
	2	лекция	Тема 2.4. Города Удмуртии
	1	лекция	Города Удмуртии
	1	практическое занятие	<i>Подбор материала по одному из городских экскурсионных объектов</i>
22-й	2	лекция	Тема 2.5. Археология Удмуртии
	1	лекция	Археология Удмуртии
	1	практическое занятие	<i>Подбор материала по об археологических аспектах выбранного экскурсионного объекта</i>
	2	лекция	Тема 2.6. Этнография Удмуртии
	1	лекция	Этнография Удмуртии
	1	практическое занятие	Промежуточная аттестация по модулям 1 и 2
29-й	2	лекция	Модуль 3. Профессиональные компетенции экскурсовода Тема 3.1. Поиск своего клиента. Продажи
	2	практическое занятие	<i>Выполнение компетентностно-ориентированных заданий на отработку постановки «правильных» вопросов, применение техник активного слушания.</i>
	2	практическое занятие	<i>Выполнение компетентностно-ориентированных заданий: исследование целевой аудитории.</i>
	2	практическое занятие	<i>Выполнение компетентностно-ориентированных заданий: разработка идеи личного бренда.</i>
36-й	2	лекция	Тема 3.2. Клиентский сервис

Школа современного экскурсовода			
АНО ДПО «ЦОПП УР»		Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации	
	2	лекция	Клиентский сервис
	2	практическое занятие	<i>Выполнение компетентностно-ориентированных заданий на преодоление стереотипов мышления.</i>
	2	практическое занятие	<i>Выполнение компетентностно-ориентированных заданий на отработку приема «внутренний переводчик».</i>
42-й	2	практическое занятие	Тема 3.3. Фото- и видеосъемка <i>Практикум по фото- и видеосъемке</i>
	2	практическое занятие	<i>Практикум по фото- и видеосъемке</i>
	2	практическое занятие	<i>Практикум по фото- и видеосъемке</i>
	2	практическое занятие	<i>Практикум по фото- и видеосъемке</i>
49-й	2	практическое занятие	Тема 3.4. Ораторское и актерское мастерство <i>Тренинг по ораторскому и актерскому мастерству</i>
	2	практическое занятие	<i>Тренинг по ораторскому и актерскому мастерству</i>
	2	практическое занятие	<i>Тренинг по ораторскому и актерскому мастерству</i>
	2	практическое занятие	<i>Тренинг по ораторскому и актерскому мастерству</i>
56-й	2	практическое занятие	Тема 3.5. Психология туристов <i>Психологический практикум</i>
	2	практическое занятие	<i>Психологический практикум</i>
	2	практическое занятие	<i>Психологический практикум</i>
	2	практическое занятие	<i>Психологический практикум</i>
63-й	2		Итоговая аттестация

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

2.3. Рабочая программа

Модуль 1. Нормативно-правовые и организационно-методические основы экскурсионной деятельности

Тема 1.1. Основные направления развития туризма в Удмуртской Республике в 2024 году
Лекции

Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Удмуртской Республики в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты.

Туризм в Удмуртии – инструмент развития территории, отражающий качество жизни человека. Целевая аудитория. Популярны туры. Туроператоры, туристический поток в УР, возможности гостиничной инфраструктуры. Самые посещаемые мероприятия в 2023 году. Самые посещаемые места отдыха в 2023 году.

Формирование туристического имиджа региона (телевидение, сетевые ресурсы, информационные туры для туроператоров).

Цели и задачи на 2024 год. Достижения туристической отрасли УР. Тренды туризма. Развитие адаптивного (инклюзивного) туризма.

Тема 1.2. Аттестация экскурсоводов (гидов)

Лекции

Нормативно-правовые основы аттестации экскурсоводов (гидов). Постановление Правительства РФ от 7 мая 2022 г. № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков».

Организационные моменты проведения аттестации экскурсоводов (гидов). Квалификационный экзамен. Планируемые результаты проведения аттестации в 2024 году.

Тема 1.3. Методика разработки экскурсионного маршрута

Лекции

Сущность экскурсионного метода познания. История развития экскурсионной методики в России. Корифеи экскурсоведения.

Методика разработки экскурсионного маршрута: от цели до технологической карты.

Этапы разработки экскурсии: определение цели и задач экскурсии, выбор темы, отбор и изучение источников, отбор и изучение экскурсионных объектов, составление маршрута экскурсии, проезд или обход маршрута, подготовка контрольного текста экскурсии, комплектование портфеля экскурсовода, создание технологической карты экскурсии, сдача экскурсии.

Методические подходы к определению цели, задач, темы и идеи экскурсии.

Отбор и изучение источников информации. Виды источников информации. Принципы работы с источниками информации. Ресурсы сети Интернет (электронные библиотеки, поисковые системы, специализированные порталы и сайты).

Возможности библиотек в работе экскурсовода.

Графические и аудиовизуальные источники (карты, исторические фото, кинохроника, архитектурная графика на интернет-ресурсах).

Устная история. Информанты (старожилы, профессионалы). Рекомендации по проведению интервью.

Архивы в сети Интернет.

Принципы разработки маршрута экскурсии: логика, логистика, показ объектов, сервис и безопасность.

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

Возможности геоинформационных систем при разработке маршрута. Порядок создания маршрута в ГИС.

Объезд или обход маршрута – важный этап его разработки. Корректировка маршрута.

Технологическая карта – методическая разработка экскурсии. Состав методической разработки. Требования ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.

Портфель экскурсовода. Правила оформления документации.

Практические занятия

Построение маршрута в геоинформационной системе.

Тема 1.4. Инновации в экскурсоведении

Лекции

Понятие инновации. Цели инноваций в экскурсоведении. Маркетинговые и бизнес-задачи инноваций. Виды инноваций в экскурсионном деле: нестандартные объекты показа, нестандартные виды транспорта, нестандартные технологии и медиа-средства, синтетические экскурсии.

Экскурсии с нестандартными объектами показа: Экскурсии в стиле Urban Exploration. Гастрономические экскурсии. Промышленные экскурсии. Научно-популярные экскурсии. Экскурсии с нестандартными видами транспорта: велосипедные, самокатные, на городском общественном транспорте (автобус, трамвай, троллейбус, метро, городская железная дорога).

Экскурсии с нестандартными технологиями и медиа: театрализованные, аудиоэкскурсии, экскурсии-иммерсивные спектакли, экскурсии с технологиями виртуальной реальности.

Синтетические экскурсии. Экскурсии-встречи. Экскурсии с кинопоказом. Экскурсии с просмотром хроники. Экскурсии для владельцев собак. Экскурсии с мастер-классами. Экскурсии с активностью.

Тема 1.5. Продвижение экскурсовода

Лекции

Понятие «продвижения» экскурсовода. Цели и задачи продвижения. Направления продвижения экскурсовода. Этапы и инструменты продвижения.

Вывод новой экскурсии на рынок. Этапы работы (заключение договоров с экскурсоводом и партнерами, анонс экскурсии, пресс-тур, продажа: расчет стоимости и реализация, обратная связь и отзывы, анализ, обновление).

Увеличение продаж и привлечение новых экскурсантов. Создание личного бренда экскурсовода и его продвижение. Инструменты продвижения бренда: SMM (маркетинг в социальных сетях), контент-маркетинг, взаимодействие с блогерами, взаимодействие со СМИ, событийный маркетинг, контекстная реклама, таргетированная реклама, CRM-маркетинг (почтовые рассылки, SMS-рассылки).

Модуль 2. Удмуртская Республика как туристический объект

Тема 2.1. История и культура Удмуртии

Лекции

Дореволюционная история Удмуртии (XVI – начало XXв.)

Присоединение территории Удмуртии к Русскому феодальному государству. Социально-экономическое развитие Удмуртии в XVI-XVIII вв. Социальные волнения и национальное движение на территории Удмуртии в XVI – начале XIXв. Экономическое развитие Удмуртии

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

в XIX–XX вв. Культура в Удмуртии на рубеже XIX–XX вв. Этносоциальные и общественно-политические процессы в Удмуртии на рубеже XIX–XX вв.

История советской Удмуртии.

Октябрьская революция и Гражданская война в Удмуртии. Национально-государственное строительство в Удмуртии в 1917–1930-е гг. Строительство социализма в 1920-е – 1941 гг.

Удмуртия в годы Великой Отечественной войны (1941 – 1945 гг.) Социально-экономическое и культурное развитие Удмуртии (1945 – середина 1960-х гг.) Социально-экономическое и культурное развитие Удмуртии (середина 1960-х – середина 1980-х гг.)

История современной Удмуртии

Удмуртия в годы перестройки (1985 – 1990 гг.) Политическое и экономическое развитие УР в период реформ (1990 – 2000-е гг.). Этносоциальные процессы и развитие культуры в Удмуртии на рубеже XX – XXI вв.

Практические занятия

Подбор материала по истории выбранного экскурсионного объекта.

Тема 2.2. Культурология Удмуртии

Лекции

Культурология: теория и практика. Теоретическая культурология. Историческая культурология. История мировой и отечественной культуры. Теория культуры: аксиологический подход, технологический подход.

Культура как условие социализации личности.

Культура и искусство. Культурно-историческая психология. Л. Леви-Брюль. Л.С. Выготский. Основные направления изучения культуры. Семиотика. Школа «Анналов».

Тема 2.3. География Удмуртии

Лекции

Географическое положение.

Геологическое строение и минеральные ресурсы. Четвертичные отложения. Полезные ископаемые.

Рельеф. Геоморфологическая карта. Образование меандров. Формирование террас. Останцовый рельеф. Эоловый рельеф.

Климат. Средние температуры. Осадки. Опасные природные явления.

Гидрографическая сеть. Поверхностные и подземные воды.

Почвенный покров. Почвообразующие породы.

Растительный и животный мир Удмуртии.

Социальная и экономическая география Удмуртии. Природные ресурсы. Отраслевая структура экономики и перспективы развития региона.

Практические занятия

Подбор материала по географии выбранного экскурсионного объекта.

Тема 2.4. Города Удмуртии

Лекции

Освоение территории и ландшафты. Города Удмуртии: географическое положение, история города, перспективы развития. Города Глазов и Сарапул – влияние транспортного положения.

Горнозаводские Ижевск и Воткинск. Город Можга. Камбарка.

Практические занятия

Подбор материала по одному из городских экскурсионных объектов.

Тема 2.5. Археология Удмуртии

Лекции

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

Каменный век. Эпоха меди и бронзы. Ранний железный век. Эпоха раннего средневековья (V-IX вв.). Поломская археологическая культура. Средневековая эпоха. Чепецкая археологическая культура.

Практические занятия

Подбор материала по об археологических аспектах выбранного экскурсионного объекта.

Тема 2.6. Этнография Удмуртии

Лекции

Современная этнодемографическая ситуация в Удмуртии: коренные, традиционные и титульные нации. Происхождение удмуртов. Этнотерриториальные группы удмуртов: легенда и быль. Традиционная материальная культура удмуртов для себя и для гостей. Традиционная духовная культура удмуртов: обычаи, вера, этикет. История удмуртского костюма.

Практические занятия

Подбор материала об этнографических аспектах выбранного экскурсионного объекта.

Промежуточная аттестация по результатам тестирования по модулям 1 и 2.

Модуль 3. Профессиональные компетенции экскурсовода

Тема 3.1. Поиск своего клиента. Продажи

Лекции

Целевая аудитория. Исследование целевой аудитории и конкурентов. Свободные ниши для бизнеса в туризме.

Клиентоориентированность - основная составляющая сервиса. Виды коммуникаций. Эффективная коммуникация. Синтоны. Наиболее опасные ошибки в продажах. Барьеры в продажах. Алгоритм успешных продаж. Этапы продаж: установление контакта, выявление потребностей, презентация, работа с возражениями, допродажи, завершение сделки.

Выявление потребностей: «правильные» вопросы. Техники активного слушания.

Понятие бренда. Стратегия продвижения бренда.

Начало работы над личным брендом: определение цели (какой результат ожидается от усиления личного бренда); целевая аудитория; свои сильные стороны (что придает уникальность в сравнении с другими экспертами и лидерами в этой сфере).

Алгоритм работы над личным брендом: анализ текущего бренда («Как меня воспринимают сейчас?»); определение образа желаемого бренда («Как я хочу, чтобы меня воспринимали?»); составление плана действий («Что для этого нужно сделать?»).

SMM-продвижение туристического проекта. SMM (Social Media Marketing) – маркетинг в социальных сетях. Структура и основы SMM. Разработка SMM-стратегии.

Основы SMM-продвижения проектов в социальных сетях. Возможности соцсетей и мессенджеров. Социальные медиа в России. Контент соцмедиа в России.

Правила подготовки публикаций. Адаптация информации для размещения в социальных сетях. Пост для социальных сетей: основные правила подготовки. Эмодзи. Хэштеги. Иллюстрации для постов. Аналитика и оценка эффективности в SMM. Анализ статистики. Маркировка интернет-рекламы.

Практические занятия

Выполнение компетентностно-ориентированных заданий на отработку постановки «правильных» вопросов, применение техник активного слушания».

Выполнение компетентностно-ориентированных заданий: исследование целевой аудитории; разработка идеи личного бренда.

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

Тема 3.2. Клиентский сервис

Лекции

Стратегия взаимодействия с клиентами для долгосрочных отношений. Преодоление стереотипов мышления. Стратегия: думать и действовать в позиции «выиграл – выиграл».

Клиенты с особыми запросами и умение с ними работать. Причины особенностей: биология (врожденная организация базовых инстинктов), воспитание (семья, общество, культура), контекст (с кем в данный момент взаимодействие). Принятие решений клиентом под влиянием чувств. Доверие клиента. Прием «внутренний переводчик».

Практические занятия

Выполнение компетентностно-ориентированных заданий на преодоление стереотипов мышления.

Выполнение компетентностно-ориентированных заданий на отработку приема «внутренний переводчик».

Тема 3.3. Фото- и видеосъемка

Практические занятия

Практикум по фото- и видеосъемке:

Выполнение компетентностно-ориентированных заданий: упражнения на точку съемки, планы, ракурс, композицию. Применение зуммирования, трэвеллинга, панорамирования.

Выполнение компетентностно-ориентированных заданий: Настройка камеры смартфона, съемка и монтаж видеоролика на смартфоне. Создание видео, добавление озвучки, переходов, титров, спецэффектов. Рендеринг видеоролика. Видеомонтаж в программе CapCut.

Выполнение компетентностно-ориентированных заданий: Обработка фото и видео с использованием возможностей фоторедакторов, приложений для работы с видеоконтентом. Подготовка визуального контента для соцсетей.

Тема 3.4. Ораторское и актерское мастерство

Практические занятия

Тренинг по ораторскому и актерскому мастерству:

выполнение компетентностно-ориентированных заданий на отработку навыков выступления перед аудиторией: преодоление страха выступления; приемы вовлечения аудитории; приемы сторителлинга; работа с ценностями аудитории.

Тема 3.5. Психология туристов.

Практические занятия

Психологический практикум:

Выполнение компетентностно-ориентированных заданий по отработке эффективных стратегий взаимодействия в коммуникации с учетом психологических ролей (Э.Берн, Трансактный анализ). Отработка нестандартных ситуаций с туристами.

Выполнение компетентностно-ориентированных заданий по отработке приемов управления эмоциями в конфликте. Психологическая игра на управление эмоциями «Светофор»

Выполнение компетентностно-ориентированных заданий по отработке способов и приемов само-мотивации при большом объеме работы и отсутствии явного результата, контролю эмоционального состояния, профилактики эмоционального выгорания. Практика «Чемодан спасения» для повышения уровня энергии.

Итоговая аттестация

Разработка и защита итоговой работы – методической разработки экскурсии.

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1. Материально-техническое обеспечение реализации программы

Реализация программы предполагает наличие учебного кабинета (25-30 посадочных мест) с возможностью трансформации для работы в группах. Оборудование учебного кабинета: комплект мебели для слушателей; комплект мебели для преподавателя; флипчарт, маркеры.

Рабочее место преподавателя: компьютер с лицензионным программным обеспечением, имеющий доступ к локальной сети и к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, с подключением мультимедийного проектора и аудиоколонок.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Перечень используемых учебных изданий, интернет-ресурсов, дополнительной литературы.

Основные источники:

1. ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг.
2. Постановление Правительства РФ от 7 мая 2022 г. № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков».
3. Перечень вопросов тестирования и практических заданий для проведения квалификационного экзамена для аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, утв. приказом Агентства по туризму Удмуртской Республики от 31.08.2022 г. №15.
4. Стахова, Л. В. Основы туризма : учебник для вузов [Электронный ресурс] / Л. В. Стахова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — Режим доступа : <http://tandem.obr18.ru/moodle/mod/data/view.php?d=2&rid=27>
5. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс] : электронное учебное издание (учебное пособие)/ И.С. Кусов, Р.Р. Тимиргалеева, Н.В. Шабалина, Е.С. Каширина, С.В. Пospelова, И.В. Журавлева, И.Ю. Гришин, Е.А. Лукьяненко, Э.Р. Кутыева, А.Д. Никанорова (под общ. ред. Р.Р. Тимиргалеевой) – Майкоп: ЭЛИТ, 2021. – Режим доступа : <http://tandem.obr18.ru/moodle/mod/data/view.php?d=2&rid=28>
6. Матюхина, Ю.А. Индустрия туризма [Электронный ресурс]: учеб. пособие /Ю.А. Матюхина. — 2-е изд., стер. — М. : ФлИнта, 2013. — Режим доступа : <http://tandem.obr18.ru/moodle/mod/data/view.php?d=2&rid=29>
7. Волкова, Л.А. История и культура Удмуртии: курс лекций и метод. материалы для обучающихся по программам бакалавриата и сред. проф. образования / ред. Д.Г. Касимова; Глазов. гос. пед. ин-т им. В.Г. Короленко; Л.А. Волкова .— Глазов : ГГПИ, 2020.
8. Леконцев, О.Н. Археология Удмуртии: Учебное пособие по специальности «032600 – История». – Глазов: ГГПИ, 2008.
9. Общая численность населения УР с 1980 г. // Официальный сайт Территориального органа Федеральной службы государственной статистики по Удмуртской Республике. URL <https://udmstat.gks.ru/folder/51924> (дата обращения 20.12.2023).
10. Основные характеристики субъектов Российской Федерации (раздел 1) // Регионы России: социально-экономические показатели 2020. Статистический сборник. Росстат. – М., 2020. – 1242 с. URL <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/13204> (дата обращения 20.12.2023).
11. Население (раздел 2) // Регионы России: социально-экономические показатели 2020. Статистический сборник. Росстат. – М., 2020. – 1242 с. URL <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/13204> (дата обращения 20.12.2023).

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

12. Труд (раздел 3) // Регионы России: социально-экономические показатели 2020. Статистический сборник. Росстат. – М., 2020. – 1242 с. URL <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/13204> (дата обращения 20.12.2023).
13. Уровень жизни населения (раздел 4) // Регионы России: социально-экономические показатели 2020. Статистический сборник. Росстат. – М., 2020. – 1242 с. URL <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/13204> (дата обращения 20.12.2023).
14. Стратегия: Стратегия пространственного развития Российской Федерации на период до 2025 г. // Официальный сайт Министерства экономического развития Российской Федерации (электронный ресурс). URL <https://clck.ru/SkFEB> (дата обращения 07.05.2021).
15. Валовой региональный продукт (раздел 9) // Регионы России: социально-экономические показатели 2020. Статистический сборник. Росстат. – М., 2020. – 1242 с. URL <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/13204> (дата обращения 20.12.2023).
16. Промышленное производство // Регионы России: социально-экономические показатели 2020. Статистический сборник. Росстат. – М., 2020. – 1242 с. URL <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/13204> (дата обращения 20.12.2023).
17. Предприятия и организации // Регионы России: социально-экономические показатели 2020. Статистический сборник. Росстат. – М., 2020. – 1242 с. URL <https://rosstat.gov.ru/folder/210/document/13204> (дата обращения 20.12.2023).
18. Итоги развития промышленности Удмуртии за январь-декабрь 2020 г. // официальный сайт Министерства промышленности и торговли Удмуртской Республики. URL <http://minpromtorg.udmurt.ru/materials/103> (дата обращения 20.12.2023).
1. Коноплицкий С. Введение в контент-маркетинг. Теория и практика [Электронный ресурс] / С. Коноплицкий. – Москва : Издательские решения, 2016. – Режим доступа : http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/17188/mod_resource/content/1/kontent-marketing_Konoplickiy.pdf
2. Степанов, В. А. Социальные медиа : учебно-методическое пособие [Электронный ресурс] / В. А. Степанов. – Минск : БГУ, 2020. – 115 с. – Режим доступа : http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/17187/mod_resource/content/1/Stepanov_Social-Media_2020.pdf
3. Халилов, Д. Маркетинг в социальных сетях [Электронный ресурс] / Дамир Халилов. – Москва : Манн, Иванов и Фербер. – 2013. – 376 с. – Режим доступа : http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/17186/mod_resource/content/1/Дамир-Халилов.-“Маркетинг-в-социальных-сетях”.pdf
4. Воскресенская, И. Н. Звуковое решение фильма [Электронный ресурс] / И. Н. Воскресенская. – Москва : Искусство, 1978. – Режим доступа : <http://tandem.obr18.ru/moodle/mod/resource/view.php?id=4193>.
5. Медынский, С. Е. Компонуем кинокадр [Электронный ресурс] / Медынский С. Е. – Москва, 2014. – 118 с. – Режим доступа : <http://tandem.obr18.ru/moodle/mod/resource/view.php?id=4192>.
6. Утилова, Н. И. Монтаж [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов / Н. И. Утилова. – Москва : Аспект Пресс, 2004. – 71 с. – (Телевизионный мастер-класс). – Режим доступа : <http://tandem.obr18.ru/moodle/mod/resource/view.php?id=4194>.
7. Гоулман, Дэниел. Эмоциональный интеллект. Почему он может значить больше, чем IQ [Электронный ресурс] / Дэниел Гоулман; пер. с англ. А.п. Исаевой. 6-е изд. – М.: Манн, Иванов и Фербер. – 2018. – 544 с. Режим доступа : <http://tandem.obr18.ru/moodle/mod/data/view.php?id=2&rid=30>

Дополнительные источники и интернет-ресурсы:

1. Соколов, А. Г. Монтаж: телевидение, кино, видео [Электронный ресурс] : [учебник] / Соколов, А. Г. – Москва : 625. – 107 с. – Режим доступа : <http://tandem.obr18.ru/moodle/mod/resource/view.php?id=4191>.

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

2. Геген Н. Психология манипуляции и подчинения. [Электронный ресурс] – СПб.: Питер, 2005. – 2003. Режим доступа : [http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/19830/mod_resource/content/1/Gegen Psikhologia manipulyatsii i podchinenia.pdf](http://tandem.obr18.ru/moodle/pluginfile.php/19830/mod_resource/content/1/Gegen_Psikhologia_manipulyatsii_i_podchinenia.pdf)
3. Макги П. Мастерство общения. Как найти общий язык с кем угодно. М.: Манн, Иванов и Фербер, 2015. 240 с.
4. Казаринова Н. В., Погольша В. М., Матьяш О. И. Межличностная коммуникация: теория и жизнь. М.: Речь, 2011. 560 с.
5. Шейнов В.П. Юмор как способ влияния. СПб.: Питер, 2016. 240 с.
6. CapCut — приложение для видео [Электронный ресурс] : [сайт]. – Режим доступа : <https://капкют.рф/> (дата обращения: 20.12.2023).
7. Clipchamp: быстрый и простой видеоредактор [Электронный ресурс] : [сайт] / Clipchamp. – Режим доступа : <https://clipchamp.com/ru/> (дата обращения: 20.12.2023).

Доступ слушателей к информационным источникам предоставляется через цифровую платформу АНО ДПО «ЦОПП УР» (далее – цифровая платформа ЦОПП) (<http://tandem.obr18.ru/moodle/>).

Реализация программы обеспечивается размещенным на цифровой платформе ЦОПП учебно-методическим комплектом, включающим презентации к занятиям, материалы для практических работ и внеаудиторной самостоятельной/дистанционной работы.

3.3. Организация образовательного процесса

При реализации программы используются лекционные и практические занятия с применением фронтальных, индивидуальных и групповых форм работы.

Реализация программы осуществляется:

- в синхронном формате (слушатели взаимодействуют друг с другом и с преподавателем в реальном времени): аудиторные занятия.

Для успешного освоения программы слушателю необходимо:

- посетить не менее 80% учебных занятий и пройти (выполнить) не менее 80% мероприятий текущего контроля, предусмотренных программой;
- успешно пройти промежуточную и итоговую аттестацию.

Промежуточная аттестация по результатам тестирования по модулям 1 и 2.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета по результатам разработки и защиты методической разработки экскурсии.

3.4. Кадровое обеспечение образовательного процесса

Реализация дополнительной профессиональной программы повышения квалификации обеспечивается педагогическими работниками, имеющими достаточную квалификацию и опыт работы в соответствующей области профессиональной деятельности, привлекаемыми к педагогической деятельности в АНО ДПО «ЦОПП УР» на законных основаниях.

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации

4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ И ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

4.1. Формы аттестации

Оценка качества освоения программы осуществляется по результатам освоения слушателем тем программы в рамках текущего контроля, промежуточной и итоговой аттестации.

Промежуточная аттестация проводится по результатам тестирования по модулям 1 и 2.

Итоговая аттестация проводится в форме зачета по результатам разработки и защиты методической разработки экскурсии.

Результатом освоения программы являются усовершенствованные профессиональные компетенции в соответствии с разделами 1.2 и 1.3 программы и их компоненты:

Результаты освоения программы	Формы аттестации
<p>Знает:</p> <ul style="list-style-type: none"> – законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Удмуртской Республики в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; – основы туристской индустрии; – нормативно-правовые основы и организационные моменты проведения аттестации экскурсоводов (гидов); – особенности Удмуртской Республики (географические, историко-культурные, экономические и туристские); – методика разработки и проведения экскурсий; – цели, задачи и виды инноваций в экскурсионном деле; – правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированных маршрутах экскурсий; – правила оформления документации; – цели создания личного бренда экскурсовода и инструменты его продвижения; – методы исследования и привлечения целевой аудитории; – основы SMM-продвижения туристических проектов в социальных сетях; – основы фото- и видеосъемки; – основы ораторского и актерского мастерства; – эффективные стратегии взаимодействия в коммуникации с клиентами; – способы и приемы управления эмоциональным состоянием; 	<p>оценка результатов практических работ,</p> <p>промежуточная аттестация,</p> <p>итоговая аттестация</p>
<p>Умеет:</p> <ul style="list-style-type: none"> – определять тему и составлять маршрут экскурсии; – применять различные информационные источники для разработки туристических проектов/экскурсий; – использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий; – составлять методическую разработку экскурсии; – составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию; 	

Школа современного экскурсовода	
АНО ДПО «ЦОПП УР»	Дополнительная профессиональная программа – программа повышения квалификации
<ul style="list-style-type: none"> – использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий, при проведении экскурсий; – устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание; – применять технику публичных выступлений; – разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий; – применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии; – корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов); – организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций; – применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов; – применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания; – обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии; – корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств; – применять методы упаковки/продвижения туристического маршрута/экскурсии в соцсетях и мессенджерах; – анализировать особенности целевой аудитории; – применять методы и приемы само-мотивации, профилактики эмоционального выгорания; 	
<p>Готов:</p> <ul style="list-style-type: none"> – разрабатывать туристические маршруты/экскурсии; – пройти аттестацию экскурсоводов (гидов). 	

4.2. Оценочные материалы

Оценочные материалы представлены в Приложении.