

П О Р Я Д О К

аккредитации экскурсоводов и гидов-переводчиков

Глава 1. Общие положения

1. Порядок аккредитации экскурсоводов и гидов - переводчиков (далее - Порядок) разработан в целях защиты прав потребителей туристско-экскурсионных услуг, повышения качества обслуживания туристов, качества подготовки, квалификации экскурсоводов и гидов-переводчиков, уровня предоставляемых услуг, а также в целях формирования имиджа Калининградской области как туристического центра, безопасного и комфортного для туристов.

2. Координирующим органом по проведению аккредитации экскурсоводов и гидов-переводчиков (далее - Аккредитация) является Агентство по туризму Калининградской области (далее - Агентство).

3. Аккредитация осуществляется на добровольной и безвозмездной основе и не влечет за собой ограничений для лиц, не участвующих в Аккредитации.

4. Аккредитация осуществляется отдельно для экскурсоводов и гидов-переводчиков.

5. Подтверждением Аккредитации является Свидетельство об аккредитации экскурсовода или гида-переводчика (далее - Свидетельство) и нагрудный знак. Нагрудный знак действителен только при наличии Свидетельства. Форму Свидетельства и образец нагрудного знака утверждает Агентство.

6. Свидетельство об аккредитации выдается по решению Экспертной комиссии по аккредитации экскурсоводов и гидов-переводчиков (далее – Экспертная комиссия) экскурсоводам и гидам-переводчикам трех категорий в соответствии с результатами квалификационного экзамена.

Таблица

№ п/п	Категория экскурсоводов и гидов-переводчиков	Стаж работы по специальности	Необходимые условия выдачи свидетельства об аккредитации
1	2	3	4
1.	III категория	От 1 до 3 лет	- наличие высшего образования; - наличие специального образования, полученного на специализированных курсах экскурсоводов и гидов – переводчиков. - подтверждение квалификации на Экспертно-методическом совете

1	2	3	4
---	---	---	---

2.	II категория	От 3 до 7 лет	- наличие высшего образования; - наличие специального образования, полученного на специализированных курсах экскурсоводов и гидов – переводчиков, в объеме не менее 560 часов с присвоением квалификации «Экскурсовод»; - подтверждение квалификации на Экспертно-методическом совете
3.	I категория	От 7 лет	- наличие высшего образования; - наличие специального образования, полученного на специализированных курсах экскурсоводов и гидов – переводчиков, в объеме не менее 560 часов с присвоением квалификации «Экскурсовод»; - подтверждение квалификации на Экспертно-методическом совете

7. Экскурсоводу и гиду-переводчику III категории выдается временное свидетельство об аккредитации сроком на один год.

8. Экскурсоводу и гиду-переводчику II категории выдается временное свидетельство об аккредитации сроком на три года.

9. Экскурсоводу и гиду-переводчику I категории по решению Экспертной комиссии выдается бессрочное свидетельство об аккредитации.

10. Аккредитованные экскурсоводы и гиды-переводчики:

1) обязаны иметь при себе во время проведения экскурсий прикрепленные к одежде для всеобщего обозрения нагрудный знак и Свидетельство;

2) имеют право получать от Агентства необходимую для осуществления профессиональной деятельности информацию и имеющиеся издания о туристическом потенциале Калининградской области и текущих событиях в Калининградской области.

Глава 2. Порядок осуществления Аккредитации

11. Для получения Свидетельства претендент предоставляет в Агентство следующие документы (далее – Документы):

- 1) заявление;
- 2) копию паспорта;
- 3) копию документа о высшем или специальном образовании;
- 4) копию документа, подтверждающего получение специального образования на специализированных курсах экскурсоводов и гидов-переводчиков, для экскурсоводов и гидов-переводчиков, претендующих на получение II и I категории в объеме не менее 560 часов с присвоением

квалификации «Экскурсовод»;

5) копию трудовой книжки или иных документов, подтверждающих стаж работы по специальности;

6) положительные рекомендации о профессиональной деятельности;

7) для прохождения Аккредитации экскурсовода претендентом дополнительно предоставляются методические разработки и технологические карты экскурсии, текстовые материалы, фото-, видеоматериалы;

8) для прохождения Аккредитации гида-переводчика претендентом дополнительно предоставляется диплом установленного образца, подтверждающий знание иностранного языка. Квалификационный экзамен для гидов-переводчиков проводится на иностранном языке.

12. Копии Документов представляются вместе с оригиналами в случае, если верность копий не засвидетельствована в нотариальном порядке. Ответственность за достоверность представленных сведений лежит на претенденте.

13. Для экскурсоводов и гидов-переводчиков устанавливаются следующие квалификационные требования (далее – Требования):

1) высшее или специальное образование;

2) наличие знания туристических ресурсов Калининградской области, географии, истории, культуры, этнографии, экономики, политики Калининградской области в контексте истории страны и мировой истории;

3) наличие навыков контактов с туристами (экскурсантами) по тематике своих профессиональных обязанностей на языке общения;

4) умение анализировать документацию тура, особые потребности туристских групп или индивидуального туриста;

5) владение навыками управления туристской группой и ее сопровождения;

6) наличие навыков планирования маршрута и экскурсионного сопровождения;

7) знание мер безопасности, наличие навыков действия в чрезвычайных ситуациях, оказания первой помощи медицинского характера при жалобах, поступающих от туристов;

8) обладание четкостью формулировок, образностью языка, простотой изложения информации, культурой речи, наличие внутренней организованности, коммуникабельности;

9) соблюдение правил профессиональной этики и эстетики.

14. Представленные Документы в течение 5 рабочих дней с момента поступления в Агентство направляются Агентством в Экспертную комиссию по аккредитации экскурсоводов и гидов-переводчиков (далее - Экспертная комиссия).

15. Члены Экспертной комиссии имеют право посетить в рабочем порядке экскурсию подготовленную экскурсоводом (гидом-переводчиком) претендующим на участие в аккредитации с целью определения квалификации претендента.

16. Состав Экспертной комиссии утверждается приказом Агентства.

17. Вопросы к квалификационному экзамену по каждой категории утверждаются приказом Агентства.

18. Основными задачами Экспертной комиссии являются:

1) рассмотрение заявлений экскурсоводов и гидов-переводчиков о выдаче Свидетельства на предмет полноты и соответствия Требованиям;

2) проверка на соответствие квалификационным требованиям претендентов на Аккредитацию производится на основании сдачи экзамена (3-я, 2-я и 1-я категория);

3) вынесение мотивированного заключения о соответствии или несоответствии претендента квалификационным требованиям (3-й, 2-й и 1-й категории);

4) осуществление контроля за деятельностью аккредитованных специалистов путем посещения экскурсий в случае поступления жалобы на данного специалиста;

5) направление соответствующих представлений в Агентство для приостановления, аннулирования и возобновления действия Аккредитации.

19. Аккредитация проводится 1 раз в год, дата и место прохождения Аккредитации назначаются приказом Агентства.

20. По результатам прохождения претендентом Аккредитации Экспертная комиссия выносит мотивированное заключение о соответствии или не соответствии претендента квалификационным Требованиям, и направляет соответствующие рекомендации в Агентство для принятия решения о выдаче Свидетельства или об отказе в выдаче Свидетельства.

21. Агентство в течение 5-ти рабочих дней со дня поступления рекомендации Экспертной комиссии издает приказ о выдаче или об отказе в выдаче Свидетельства.

22. Копия приказа Агентства о выдаче или об отказе в выдаче Свидетельства направляется претенденту в письменной форме по почте заказным письмом по адресу, указанному претендентом в заявлении, или с использованием факсимильной связи, электронной почты с последующим предоставлением копии приказа в течение 3-х рабочих дней после издания приказа. Отказ в выдаче Свидетельства может быть обжалован в соответствии с действующим законодательством.

23. В случае принятия Агентством решения о выдаче Свидетельства, в течение 10 рабочих дней после принятия данного решения Агентство оформляет Свидетельство и выдает его вместе с нагрудным знаком аккредитованному экскурсоводу или гиду-переводчику.

24. Данные об экскурсоводах и гидах-переводчиках, получивших Свидетельство, вносятся в электронную базу данных аккредитованных экскурсоводов и гидов-переводчиков и размещаются на сайте www.tourismkaliningrad.ru.

25. Жалобы на качество туристско-экскурсионных услуг, оказываемых аккредитованными специалистами, принимаются Агентством и рассматриваются на заседаниях Экспертной комиссии в присутствии аккредитованного специалиста и (или) представителя фирмы, оказывавшего туристско-экскурсионные услуги, вызвавшие нареkanie. Жалоба рассматривается Экспертной комиссией в срок не позднее 30-ти дней со дня

ее получения Агентством.

26. На время рассмотрения Экспертной комиссией жалоб на качество туристско-экскурсионных услуг, предоставляемых аккредитованным экскурсоводом, гидом-переводчиком, действие выданного свидетельства об аккредитации временно приостанавливается, свидетельство и нагрудный знак передаются обратно в Агентство.

27. В случае принятия Экспертной комиссией решения о возобновлении аккредитации экскурсовода, гида-переводчика после рассмотрения поступившей в Агентство жалобы, Агентством в течение 5-ти рабочих издается приказ о продлении срока действия Аккредитации экскурсовода или гида-переводчика, свидетельство и нагрудный знак возвращаются экскурсоводу, гиду-переводчику. В случае принятия Экспертной комиссией решения об отказе в продлении Аккредитации экскурсоводу, гиду-переводчику Агентство издает в течение 5-ти рабочих дней приказ об аннулировании свидетельства об Аккредитации, копия приказа направляется экскурсоводу, гиду-переводчику в течение 3-х рабочих дней после издания приказа по почте заказным письмом по адресу, указанному претендентом в заявлении о прохождении Аккредитации, или с использованием факсимильной связи, электронной почты с последующим предоставлением копии приказа. Обжалование отказа о возобновлении Свидетельства осуществляется в соответствии с действующим законодательством.

28. После окончания срока аккредитации экскурсовод, гид переводчик проходит процедуру аккредитации заново, подтверждает свою квалификацию в соответствии с категорией, на которую он претендует.

Глава 3. Аннулирование Свидетельства

29. Приказ Агентства об аннулировании Свидетельства издается на основании рекомендаций Экспертной комиссии в следующих случаях:

1) при установлении факта передачи Свидетельства и нагрудного знака другому лицу;

2) при наличии неоднократных (двух или более) жалоб со стороны туристов, представителей туристских организаций, музеев и других объектов посещения в течение срока действия Аккредитации. Агентство не рассматривает анонимные обращения.

30. Срок принятия Агентством решения об аннулировании Свидетельства составляет не более одного месяца со дня получения Агентством рекомендаций Экспертной комиссии.

Приблизительные вопросы к аккредитации экскурсоводов и гидов-переводчиков

3 категория (стаж до 2 лет)

1. Какие исторические события предшествовали основанию крепости Кенигсберг?
2. Объясните происхождение названия города- «Кенигсберг».
3. Объясните появление поселений у крепости Кенигсберг.
4. Как развивались поселения, их названия, когда получили городские права?
5. В каких важнейших исторических сражениях принимали участие дружины городов окружавших крепость?
6. Назовите год появления на картах Европы города Кенигсберг.
7. История переименования Кенигсберга в Калининград.
8. Войска какого фронта брали штурмом город-крепость Кенигсберг?
9. Где и когда состоялся первый парад Победы в Кенигсберге в 1945 году?
10. Какова площадь сегодняшнего Калининграда, его население и районы?
11. Какие исторические события связывали Россию и Восточную Пруссию до 1945 г.?
12. Когда была построена первая эстакада через 2 рукава реки Преголи?
13. Перечислите основные отрасли промышленности Калининграда и области.

Экскурсионная методика:

1. Что отличает экскурсию от других форм распространения знаний (например, от лекции, урока)
2. Назовите основные признаки экскурсии?
3. Что в экскурсии является главным показ или рассказ?
4. Что отличает обзорную экскурсию от тематических экскурсий?
5. Какие методические приемы Вы знаете?
6. Какие методические приемы следует использовать: - на о. И. Канта, на привокзальной площади?
7. Методический прием цитирования. Приведите пример его использования в обзорной экскурсии.
8. Что такое логический переход? Приведите примеры из своей экскурсии.
9. Что такое экскурсионная справка? Особенности подачи справки в экскурсии.
10. Структура экскурсии.

2 категория (стаж от 3 до 7 лет)

1. На каких объектах, в экскурсии по городу, можно рассказать об основании крепости Кенигсберг?
2. Как происходило заселение города и области после 1945 г.?
3. Назовите сохранившиеся исторические здания в Калининграде, которые можно включить, как объекты показа, в экскурсии по городу.
4. С какими событиями связано пребывание В.И. Суворова в Кенигсберге?
5. Когда Кенигсберг получил статус «город-крепость»?
6. Когда и почему великий магистр Тевтонского ордена перенёс свою резиденцию в Кенигсберг?
7. Презентуйте, кратко, Кенигсбергский кафедральный собор.
8. Почему Калининград называют столицей Янтарного края?
9. Дайте архитектурную характеристику ансамбля площади им. М.Калинина.
10. Когда Кенигсберг стал морским портом, и как развивался порт Калининград?
11. Когда и почему отмечают День города в Калининграде?
12. Перечислите сохранившиеся объекты второго вального укрепления Кенигсберга.
13. Назовите основные Храмы Калининграда.

Экскурсионная методика:

1. В чем сущность экскурсионного метода?
2. Какие методические приемы показа Вы знаете, приведите примеры из своих экскурсий?
3. Какие методические приемы рассказа Вы знаете, приведите примеры из своих экскурсий?
4. В чем особенности методики проведения обзорной экскурсии?
5. Где в обзорной экскурсии Вы используете прием реконструкции объектов и событий?
6. Методический прием локализации. Приведите примеры его использования в экскурсии.
7. Методический прием сравнения. Приведите примеры его использования в обзорной экскурсии.
8. Основные принципы построения маршрута экскурсии.
9. Основные критерии при отборе экскурсионных объектов.
10. Какие документы, определяющие содержание экскурсии и методику её проведения, Вы знаете?
11. Какие разделы включает в себя методическая разработка?
12. Поясните понятия «тема экскурсии», подтема, методическое указание, организационное указание

1 категория (стаж от 7 лет и более)

1. Расскажите об истории создания Тевтонского Ордена.
2. Какие объекты города позволяют раскрыть историю государства Тевтонского Ордена?
3. Каковы архитектурные особенности площади Победы?
4. Назовите новые памятники Калининграда.
5. Перечислите основные этапы формирования города, от 18 до 21 вв.
6. Какими примерами Вы можете проиллюстрировать тему толерантности и веротерпимости нашего города?
7. С именами каких военачальников связана Восточно-прусская операция и штурм города-крепости Кёнигсберг. Расскажите о событиях конца августа 1944 в Кенигсберге.
8. Назовите оборонительные укрепления используемые, сегодня, в ином качестве.
9. Какую тему в экскурсии по городу Вы раскроете на показе объектов «Рыбной деревни»?
10. Назовите приоритетные направления развития экономики региона.
11. Какую роль Восточная Пруссия сыграла в истории Российского государства?
12. Перечислите важнейшие культурные учреждения города.
13. Чем примечательна ул. М.И. Кутузова в Калининграде.

Экскурсионная методика:

1. В чем состоит сущность экскурсионного метода?
2. Кого из теоретиков экскурсионного дела Вы можете назвать. Какие работы по теории экскурсий Вы знаете?
3. Основные принципы классификации экскурсий.
4. Методические особенности проведения обзорной экскурсии.
5. Методические особенности проведения трассовых экскурсий.
6. Что подразумевает принцип дифференцированного подхода к экскурсионному обслуживанию?
7. Основные этапы подготовки экскурсии.
8. В чем отличие в технике проведения музейных, пешеходных, автобусных экскурсий.
9. Методическая разработка экскурсии, цель её создания.
10. Структура методической разработки экскурсии. Поясните следующие понятия: тема, подтема, методическое указание, организационное указание.