

Утверждаю
Ректор института
_____ А.А. Паршина

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
по организации самостоятельной работы студентов и
проведению
практических (семинарских) занятий
ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

**Освоение профессии рабочего, должности служащего (одной или
несколько) в соответствии с перечнем профессий рабочих,
должностей служащих, соответствующих профессиональной
деятельности выпускников**
Освоение профессии Экскурсовод (гид)

(наименование дисциплины (модуля))

| | |
|----------------|----------------------------------|
| Специальность | 43.02.16 Туризм и гостеприимство |
| Форма обучения | очная |

Раздел 1. Организация семинарских занятий по дисциплине

Главными целями обучения являются формирование у студентов способности подготовки экскурсии в соответствии с экскурсионной методикой и оказания экскурсионных услуг.

Задачи освоения дисциплины:

- дать представления об экскурсионной деятельности;
- раскрыть общие и специфические признаки и функции экскурсии;
- познакомить с классификациями и формами проведения экскурсий;
- познакомить с основными этапами подготовки экскурсии;
- дать представление о методике проведения экскурсии.

Тема 1. Основы экскурсоведения.

Сущность экскурсии, функции и признаки экскурсии. Понятие «экскурсия». Экскурсия как процесс познания. Экскурсия как вид деятельности. Экскурсия как форма общения. Различные аспекты экскурсии. Функции экскурсии. Функция научной пропаганды. Функция информации. Функция организации культурного досуга. Функция расширения культурно-технического кругозора. Функция формирования интересов человека. Сочетание двух и более функций в экскурсии. Общие и специфические признаки экскурсии. Классификации экскурсоведения.

Показ как основной элемент экскурсии. Сущность показа. Последовательность в показе. Ступени и виды показа. Варианты взаимодействия человека и объекта. Показ как реализация принципа наглядности рассказа.

Основные требования к рассказу. Задачи рассказа на экскурсии. Определение предмета в рассказе. Трансформация рассказа в зрительные образы. Индивидуальные особенности речи экскурсовода.

Сочетание показа и рассказа. Показ и рассказ - два важнейших элемента экскурсии, их сочетание. Пять уровней взаимодействия в экскурсии показа и рассказа.

Тема 2. Экскурсионная методика.

Требования экскурсионной методики. Основные приемы показа: прием предварительного осмотра, прием панорамного показа, прием зрительной реконструкции, прием зрительного монтажа, прием локализации событий, прием абстрагирования, прием зрительного сравнения, прием интеграции, прием зрительной аналогии, прием переключения внимания, методический прием движения, показ мемориальной доски.

Основные приемы рассказа: прием экскурсионной справки, прием описания, прием характеристики, прием объяснения, прием комментирования, прием цитирования, прием вопросов-ответов, прием ссылки на очевидцев, прием заданий, прием новизны материала, прием словесного (литературного) монтажа, прием соучастия, прием персонификации, прием проблемной ситуации, прием отступления, прием индукции, прием дедукции, климактерический и антиклимактерический.

Тема 3. Технологии подготовки и проведения экскурсии.

Технология подготовки новой экскурсии. Основные ступени подготовки новой экскурсии: предварительная работа, непосредственная разработка самой экскурсии, заключительный этап. Схема экскурсии: вступление, основная часть, заключение. Основные этапы подготовки новой экскурсии. Определение цели и задач экскурсии. Выбор темы. Отбор литературы и составление библиографии. Определение других источников экскурсионного материала. Отбор и изучение экскурсионных объектов.

Потенциальные экскурсионные объекты: памятные места, архитектурные сооружения, природные объекты, экспозиции музеев, памятники археологии, памятники искусства. классификация экскурсионных объектов по содержанию, по функциональному назначению, по степени сохранности. Критерии выбора экскурсионных объектов для экскурсии: познавательность объекта, сохранность объекта, местонахождение объекта, временное ограничение показа объекта. Составление маршрута экскурсии. Основные варианты построения маршрутов: хронологический, тематический и тематико-хронологический.

Объезд (обход) маршрута. Подготовка контрольного текста экскурсии. Комплектование «портфеля экскурсовода». Определение методических приемов проведения экскурсии. Определение техники ведения экскурсии. Составление методической разработки. Составление индивидуального текста. Рассказ и индивидуальный текст. Техника использования индивидуального текста. Логические переходы: формальные переходы и логические переходы, связанные с темой экскурсии. Прием (сдача) экскурсии. Утверждение экскурсии.

Тема 4. Техника ведения экскурсии.

Знакомство экскурсовода с группой. Выход из транспорта (автобуса, троллейбуса, трамвая). Расстановка группы у объекта. Передвижение экскурсантов от автобуса к объекту, от объекта к автобусу, между объектами. Возвращение в автобус. Место экскурсовода в автобусе. Соблюдение времени в экскурсии. Техника проведения рассказа при движении автобуса. Ответы на вопросы школьников. Паузы в экскурсии. Техника использования «портфеля экскурсовода».

Тема 5. Управление экскурсионными предприятиями.

Понятие «экскурсионная услуга». Цель экскурсионной организации. Структура управления производственными процессами в экскурсионной организации.

Тема 6. Социальные инновации в экскурсоведении. Профессиональное мастерство экскурсовода.

Инновационные технологии обслуживания туристов в современных условиях. Анимационные и игровые технологии. Развитие материально-технического оснащения. Использование спектра временного фонда.

Личность экскурсовода. Активная жизненная позиция. Конструктивные, организаторские, коммуникативные аналитические способности экскурсовода. Тенденциозность экскурсовода. Роль темперамента экскурсовода в проведении экскурсии. Личностные свойства экскурсовода. Оптимизм экскурсовода. Моральное удовлетворение личности экскурсовода. Индивидуальность экскурсовода. Авторитет экскурсовода. Умения и навыки экскурсовода. Речевые и внеречевые средства общения экскурсовода.

ТЕМЫ И ЗАДАНИЯ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1. Основы экскурсоведения

Форма – практическое занятие.

Письменный опрос по теме лекции.

1. Сущность и признаки экскурсии.
2. Функции и классификации экскурсии.
3. Показ и рассказ как методы экскурсии.

Тема 2. Экскурсионная методика. Технологии подготовки и проведения экскурсии.

Форма – практическое занятие.

Задание. Подобрать наглядные примеры на следующие приемы показа: прием предварительного осмотра, прием панорамного показа, прием зрительной реконструкции, прием зрительной аналогии, прием переключения внимания, методический прием движения.

Подобрать конкретные примеры на следующие приемы рассказа: прием экскурсионной справки, прием описания, прием характеристики, прием комментирования, прием цитирования, прием вопросов-ответов, прием ссылки на очевидцев, прием заданий, прием словесного (литературного) монтажа, прием соучастия, прием персонификации, прием проблемной ситуации, прием индукции и дедукции.

Тема 3. Технологии подготовки и проведения экскурсии.

Форма – практическое занятие.

Вопросы для обсуждения:

1. Основные ступени подготовки новой экскурсии.
2. Схема экскурсии: вступление, основная часть, заключение.
3. Основные этапы подготовки новой экскурсии.

Тема 4. Техника ведения экскурсии.

Форма – практическое занятие.

Письменный опрос по теме: Основные техники ведения экскурсии

Тема 5. Управление экскурсионными предприятиями.

Форма – практическое занятие.

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие «экскурсионная услуга».
2. Цель экскурсионной организации.
3. Структура управления производственными процессами в экскурсионной организации.

Тема 6. Социальные инновации в экскурсоведении. Профессиональное мастерство экскурсовода.

Форма – практическое занятие.

Вопросы для обсуждения:

1. Инновационные технологии обслуживания туристов в современных условиях.
2. Характеристика личности экскурсовода.

ПРИМЕРНАЯ ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Курсовая работа имеет целью научить студентов самостоятельно применять полученные знания для комплексного решения конкретных практических задач, привить навыки проектирования, производства расчетов, самостоятельного проведения научных исследований и обоснования принимаемых решений

Выполнение и оформление курсовых работ – один из важных и перспективных видов исследовательской деятельности в системе высших учебных заведений. Выполнение курсовой работы предусмотрено учебным планом и обязательно для каждого студента по направлению «Социальная работа». В результате выполнения курсовой работы студент должен показать готовность к владению основными умениями вести исследовательскую деятельность. С этой целью будущим социальным работникам необходимо:

- научиться пользоваться библиографическими указателями по социальной работе,

психологии, философии, социологии, педагогике и т. д.;

- изучить определенный минимум литературы по теме и уметь зафиксировать нужную информацию;
- грамотно изложить состояние изучаемого вопроса в современной литературе на основе ее анализа;
- собрать, проанализировать и обобщить передовой опыт в различных типах учреждений социальной направленности;
- выполнить фрагмент опытно-экспериментальной работы, обработать полученный эмпирический материал, проанализировать, систематизировать, интерпретировать его и сделать выводы.

Темы курсовых работ, как правило, определяются и утверждаются на заседании кафедры и доводятся до сведения студентов.

После того, как выбрана и согласована с научным руководителем тема курсовой работы, составляется календарный план, в котором определяются сроки выполнения основных этапов курсовой работы. План облегчает контроль за ходом выполнения исследования и помогает студенту самостоятельно и осознанно выполнять курсовую работу.

Курсовая работа имеет следующую примерную структуру.

1. Титульный лист.

2. Оглавление (содержание), в нем последовательно излагаются названия пунктов и подпунктов плана курсовой работы. При этом их формулировки должны точно соответствовать содержанию работы, быть краткими, четкими, последовательно и точно отражать ее внутреннюю логику. Обязательно указываются страницы, с которых начинается каждая глава или параграф работы.

3. Введение. Эта часть работы содержит обоснование актуальности темы исследования, основные характеристики курсовой работы (проблема, объект, предмет, цель, задачи, гипотеза исследования и другие). Во введении также отражается краткая информация о замысле исследования.

4. Основная часть курсовой работы включает в себя содержание нескольких пунктов плана. В них раскрываются история и теория исследуемого вопроса, дается критический анализ литературы, показываются позиции автора, излагаются методы, организация и результаты самостоятельно проведенного фрагмента практического исследования.

Работу следует начинать с подбора литературы по теме исследования. Для написания обзора по теме исследования целесообразно использовать не менее 20 источников.

После теоретической части следует описание опытно-экспериментальной работы. Подробно дается характеристика испытуемых, возраст, их количество, описывается материал, используемый в опытной работе. Необходимо описать и весь ход работы, включая инструкцию, которая давалась испытуемым. Следует упомянуть, каким способом обрабатывались полученные данные. Результаты опытно-экспериментальной работы могут быть представлены в таблицах, графиках, диаграммах и т. д., к ним следует сделать подписи – краткие, понятные, под рисунками поместить пояснения.

Работа должна быть написана логически последовательно, литературным языком. Не следует употреблять как излишне пространных и сложно построенных предложений, так и чрезмерно кратких, лаконичных фраз, а также слабо между собой связанных, допускающих двойное толкование и т. п.

Не рекомендуется вести изложение от первого лица единственного числа: “я наблюдал”, “я считаю”, “по моему мнению” и т. п. Можно использовать выражения: “на наш взгляд”, “по нашему мнению”, однако предпочтительнее писать “по мнению автора” (курсовой работы) или выражать ту же мысль в безличной форме. В курсовой работе должно быть соблюдено единство стиля изложения, обеспечена орфографическая, синтаксическая и стилистическая грамотность в соответствии с нормами современного русского языка.

5. Заключение. В нем содержатся итоги работы, важнейшие выводы, к которым пришел автор; указываются их практическая значимость, возможность внедрения результатов работы и дальнейшие перспективы исследования темы. Важнейшее требование к заключению – его краткость и обстоятельность; в нем не следует повторять содержание введения работы.

6. Библиографический список литературы составляется в алфавитном порядке фамилий авторов или названий произведений (при отсутствии фамилии автора).

7. Приложение. Обычно оформляются на отдельных листах, причем каждое из них должно иметь свой тематический заголовок и в правом верхнем углу надпись: “Приложение” с указанием его порядкового номера; если приложений несколько, то: “Приложение 1”, “Приложение 2” и т. д.

В приложении помещаются анкеты (составленные самостоятельно), с помощью которых осуществляется сбор эмпирического материала, протоколы наблюдений, фотографии и т. д.

Студент выполняет курсовую работу самостоятельно, пользуясь консультациями руководителя и отчитываясь перед ним по мере выполнения ее отдельных частей или работы в целом.

Руководство курсовыми работами осуществляют преподаватели кафедры, работники учреждений социальной направленности, различного рода центров, имеющие педагогический стаж, опыт работы или занимающиеся научным исследованием.

Руководитель курсовой работы:

- помогает студенту определить круг вопросов по изучению избранной темы и методы исследования, наметить план подготовки и план оформления курсовой работы;
- консультирует студента в ходе курсовой работы, осуществляет систематический контроль, проводит поэтапную аттестацию (не менее двух раз в семестр) и информирует об этом руководство кафедры;
- проверяет курсовую работу.

В итоговой оценке руководитель курсовой работы учитывает не только окончательный результат, но и степень самостоятельности студента. По итогам защиты за курсовую работу выставляется дифференцированная оценка в зачетную книжку студента.

Курсовая работа хранится в архиве учебного заведения.

Примерные темы курсовых работ.

1. Организация экскурсионных услуг в гостинице
2. Этика и этикет в профессиональной деятельности экскурсовода
3. Экскурсионный потенциал туристских ресурсов на примере Ростовской области
4. Краеведение как основа деятельности экскурсовода
5. Особенности организации экскурсионной деятельности на современном этапе

6. Особенности разработки и проведения экскурсии для местного населения и иногородних туристов (на примере Ростовской области)
7. Особенности разработки и проведения экскурсии для детей (на примере Ростовской области)
8. Особенности разработки и проведения экскурсии для инвалидов и пожилых людей (на примере Ростовской области)
7. Особенности разработки и проведения экскурсий исторической тематики (на примере Ростовской области)
8. Особенности разработки и проведения городской обзорной экскурсии (на примере Ростовской области)
9. Особенности разработки и проведения загородной экскурсии (на примере Ростовской области)
10. Особенности разработки и проведения военно-исторической экскурсии (на примере Ростовской области)
11. Особенности разработки и проведения архитектурно-градостроительной экскурсии (на примере Ростовской области)
12. Особенности разработки и проведения производственной экскурсии (на примере Ульяновской области)
13. Особенности разработки и проведения искусствоведческой экскурсии (на примере Ростовской области)
14. Особенности разработки и проведения литературной экскурсии (на примере Ростовской области)
15. Особенности разработки и проведения транспортных экскурсий (на примере Ростовской области)
16. Коммуникативное пространство экскурсионной деятельности
17. Проблема формирования профессионального мастерства и имиджа экскурсовода
18. Роль новых экскурсионных маршрутов в развитии Ростовской области
19. Особенности разработки и проведения религиозно-тематических экскурсий (на примере Ростовской области)
20. Особенности разработки и проведения экскурсий по особо охраняемым природным территориям Ростовской области
21. Экскурсионная программа как содержательная часть туристской программы.

Раздел 2. Организация самостоятельной работы по дисциплине

Самостоятельная работа студентов по курсу предполагает изучение лекционного материала, работу с учебниками и учебными пособиями, словарями, работу в сети Интернет. Кроме того, студент при подготовке к практическим занятиям выполняет ряд заданий.

Форма обучения очная

| Название разделов и тем | Вид самостоятельной работы (<i>проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.</i>) | Объем в часах | Форма контроля (<i>проверка решения задач, реферата и др.</i>) |
|--|---|---------------|--|
| Тема 1. Основы экскурсоведения | <p>Письменная работа в тетради по вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.История развития экскурсионного дела в России до 1917 года 2.Характеристика трех основных частей экскурсионного дела, сформировавшихся в 60-70 гг.20 в.: как теории, как методики, как практики 3.Дайте три определения экскурсии, которые отражали ее сущность в 19 в. и первой половине 20в. Какое толкование понятию "экскурсия" дает ГОСТ Р 54604-2011 "Экскурсионные услуги"? 4.История развития экскурсионного дела в России после 1917 года по настоящее время. Что такое экскурсоведение? 5. Какие задачи решаются в ходе экскурсионного процесса? Дать краткую характеристику каждой задачи. 6.Раскройте современное толкование сущности экскурсии. | 18 | Проверка письменной работы |
| Тема 2. Экскурсионная методика. Технологии подготовки и проведения экскурсии. | <p>Задание:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Составить схему маршрута пешеходной (транспортной) экскурсии (используйте рекомендованную форму оформления схемы маршрута в соответствии с ГОСТ Р 50681-2010 и карту). <p style="text-align: center;">Примерный образец схемы маршрута пешеходной (транспортной) экскурсии</p> <p>Название организации</p> <p style="text-align: right;">УТВЕРЖДАЮ Руководитель экскурсионной организации инициалы, фамилия личная подпись, печать дата</p> | 18 | Проверка письменной работы |

| | | | |
|--------------------|---|----|----------|
| | <p style="text-align: center;">СХЕМА МАРШРУТА ПЕШЕХОДНОЙ (ТРАНСПОРТНОЙ) ЭКСКУРСИИ</p> <p>Маршрут _____ _____</p> <p style="text-align: center;">(перечень объектов показа)</p> <p>Продолжительность (ч) _____</p> <p>Протяженность (км) _____</p> <p>Схема маршрута _____ _____</p> <p style="text-align: center;">(графическое представление участков перемещения, мест остановок с обозначением продолжительности (мин) и протяженностью (км))</p> <p>Расшифровка схемы маршрута:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Перечень географических точек следования по маршруту 2.Перечень остановок 3.Обозначение места начала и конца экскурсии <p>СОГЛАСОВАНО (при необходимости) (подписи согласующих организаций)</p> <p>Дата _____</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.Перечислить все объекты показа, включенные в той или иной мере в экскурсию. При этом необходимо отметить, к какой из следующих групп относится каждый объект показа: 1) памятники архитектуры и градостроительства; 2) памятники археологии; 3) памятники искусства; 4) памятники природы; 5) экспозиции государственных и народных музеев, картинных галерей, постоянных и временных выставок. 6) памятные места. 3.Дать обоснование выбора указанных экскурсионных объектов, для чего важно вспомнить основные критерии оценки экскурсионных объектов, включаемых в экскурсию. | | |
| Тема 3. Технологии | 1. Выбрать тему экскурсии 2.«Определить цели, тематику и целевую | 18 | Проверка |

| | | | |
|--|---|----|----------------------------|
| подготовки и проведения экскурсии. | <p>аудиторию экскурсии»:- указание цели экскурсии (для чего проводим экскурсию и каких результатов хотим добиться по ее окончанию); - обоснование целевой аудитории, на которую рассчитана экскурсия, характеристика ее потребностей в рамках данной экскурсии; - формулировка темы экскурсии с учетом всех требований и правил, предъявляемых к названию экскурсии.</p> <p>3.Описать и, по возможности, включить в Приложения материалы, которые могут составлять портфель экскурсовода. Указать в какие моменты экскурсии, и каким образом данный материал будет использоваться в экскурсии.</p> | | письменной работы |
| Тема 4. Техника ведения экскурсии. | <p>1. Выбрать объект Ростова-на-Дону или Ростовской обл. 2.Подобрать текст об этом объекте 3. Подготовить выступление по тексту ровно на 5 минут (время засекаем) с использованием всех требований к речи экскурсовода.</p> | 18 | Проверка письменной работы |
| Тема 5. Управление экскурсионными предприятиями. | <p>Задание: Структура экскурсионного отдела может быть представлена следующим образом: старший менеджер (старший методист) методические секции экскурсоводов методический кабинет; методический совет (общественный совещательный орган). Определите функции и задачи каждого структурного компонента.</p> <p>Тема 6. Социальные инновации в экскурсоведении. Профессиональное мастерство экскурсовода. Задания для самостоятельной работы:</p> <p>Провести анализ ситуации и определить действия экскурсовода: Ситуация 1. Группа выехала на обзорную экскурсию по Москве. Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга, посадочных талонов на чётко определённое место в автобусе у туристов не было. 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: ее укачало. <i>Что не предусмотрел экскурсовод?</i> Перед поездкой экскурсовод был обязан: 1. Предупредить туристов о возможных трудностях в дороге и предложить не рисковать тем, кто плохо переносит поездку в</p> | 18 | Проверка письменной работы |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>автобусе.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Распределить места в автобусе: одну группу посадить в левой половине салона, другую - в правой, тогда у туристов обеих групп была бы одинаковая возможность занимать места впереди. 3. Проследить, чтобы туристы не занимали места за кабиной водителя, так как они служат ему для отдыха. При возникновении конфликтных ситуаций эти места обычно предлагают тем, кто плохо переносит поездку в автобусе. <p>Ситуация 2. Рассмотрим еще одну ситуацию. После экскурсии по территории Кремля группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов. <i>Как должен поступить экскурсовод?</i> Перед выходом из автобуса экскурсовод должен был:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Предупредить экскурсантов, где автобус будет их ждать. 2. Назвать номер автобуса. 3. Назначить контрольное время сбора группы и ожидания отставших (не более 20 минут). 4. Поставить в известность, куда будут отправлены вещи туристов, отставших от группы. <p>В сложившейся ситуации экскурсовод должен:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Задержать отъезд группы. 2. Выяснить номер мобильного телефона и позвонить. 3. Выяснить у экскурсантов, не предупреждали ли отставшие туристы о своем уходе. 4. Проверить, остались ли их личные вещи в автобусе. 5. Если контрольное время для возвращения группы в автобус истекло, продолжить экскурсию. 6. Если в автобусе остались вещи отставших туристов, сдать их диспетчеру экскурсионной фирмы. <p>Ситуация 3. Туристская группа отправляется на два дня по маршруту «Москва - Владимир - Суздаль - Москва». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона. <i>Что должен предпринять экскурсовод?</i> В данной ситуации экскурсовод должен:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Знать, что порядок взаимоотношений между АТП и туристской организацией определяется и регулируется заключенным договором. В обязанности АТП входит предоставление автобуса в соответствии с заявкой туристской фирмы: определенной марки, технически исправный, с опрятным внешним видом и соответствующей экипировкой, в том числе с исправным микрофоном. | |
|--|--|--|

2. Сообщить о случившемся в туристскую фирму и попросить заменить автобус (АТП расположено недалеко от места сбора группы).
3. Давать путевую информацию на остановках по пути следования, если АТП или туристская фирма не могут заменить машину из-за отсутствия резервной. В соответствии с Должностной инструкцией экскурсовод обязан не допустить срыва экскурсии.
4. После завершения экскурсии написать докладную о случившемся. Выделение технически неисправного автобуса приравнивается к непредоставлению его, и АТП будет обязано уплатить туристской фирме штраф в соответствии с размером санкций по договору.

Ситуация 4. В городском экскурсионном бюро заказана тематическая экскурсия «Ф.И. Шляпин в Москве» с посещением Государственного центрального театрального музея им. А.А. Бахрушина. После экскурсии группа в сопровождении экскурсовода подъехала к музею, но он оказался закрыт. Группа потребовала возврата денег.

Почему возникла такая ситуация? Как выйти на нее?

1. Чтобы не допустить подобной ситуации, экскурсовод был должен:
 - накануне или утром в день проведения экскурсии уточнить в музее время посещения, которое было заказано сотрудником музейного отдела экскурсионного бюро;
 - если время подтверждено, подъехать вместе с группой к музею к точно назначенному часу;
 - в случае отказа работников музея принять группу, сообщить об этом в экскурсионное бюро.
2. Для исправления положения экскурсовод должен:
 - вместе с сотрудниками музейного отдела принять меры, чтобы заказать посещение другого музея, например Государственного дома-музея Ф.И. Шляпина или Государственного музея музыкальной культуры им. М.И. Глинки, где группа могла прослушать такую же музыкальную программу, как и в Музее им. А.А. Бахрушина;
 - если эти музеи не имеют возможности принять группу, перед началом экскурсии извиниться перед туристами, объяснив им ситуацию;
 - если группа не захочет ехать на экскурсию, сделать в путевке запись об отказе, объяснив туристам, что экскурсионное бюро вернет им деньги за путевку;
 - если туристы поедут на экскурсию, объяснить, что

экскурсионное бюро вернет им деньги только за билет в музей.

Ситуация 5. Во время поездки по маршруту «Москва - Торжок - Тверь - Москва» туристы стали уговаривать экскурсовода и водителя изменить маршрут и заехать еще в один город в 20 км от Торжка. Водитель и экскурсовод согласились изменить маршрут за дополнительную плату. Экскурсовод изменил маршрут экскурсии и внес эти изменения в путевой лист водителя.

Есть ли нарушения в действиях экскурсовода?

Должностная инструкция экскурсовода запрещает: изменять или продлевать запланированный в соответствии с заявкой и автобусным паспортом маршрут, если это не вызвано особыми условиями, угрожающими безопасности движения; организовывать и осуществлять дополнительные поездки с экскурсантами, а также собирать дополнительную сумму денег с туристов во время экскурсии.

В данном случае экскурсовод был обязан:

1. Отметить в путевом листе и в справке к нему фактическое расстояние (километраж) маршрута экскурсии, точное время ее начала и окончания, прибытия и убытия автобуса.
2. Удостоверить все записи своей подписью и заверить оттиском присвоенного ему номерного штампа.

В данной ситуации экскурсовод не имел права:

1. Увеличивать в путевом листе водителя фактический километраж маршрута экскурсии, предусмотренный тематической разработкой.
2. Менять утвержденную тему, маршрут экскурсии.

Ситуация 6. Группа отправилась в туристскую поездку по маршруту «Москва – Ростов Великий - Москва». В дороге одному из туристов стало плохо.

Как экскурсовод может помочь туристу?

В данной ситуации экскурсовод должен:

1. Оказать туристу первую медицинскую помощь. Должностная инструкция экскурсовода обязывает его на маршруте: принимать меры к обеспечению безопасности туристов; назначать дополнительные остановки по их желанию и при заболевании кого-либо из участников экскурсии принимать меры по оказанию медицинской помощи туристам.
2. Если первой помощи недостаточно, отдать водителю распоряжение изменить маршрут и направиться в ближайший город в больницу.

3. Объяснить туристам положение и принести извинения за доставленные им неудобства.

Ситуация 7. Во время тематической экскурсии «Пушкинская Москва» водитель ехал со скоростью 70-80 км/час. На замечание экскурсовода снизить скорость он заявил: «Дорога свободна, допустимая скорость - 80 км/час».

Как должен вести себя экскурсовод?

В этой ситуации экскурсовод должен:

1. Знать, что установление скорости движения автобусов на туристско-экскурсионных маршрутах производится в соответствии с требованиями Руководства по нормированию скоростей движения автобусов при междугородних автобусных перевозках, утвержденного Министерством автомобильного транспорта Российской Федерации. В паспорте туристского маршрута на листе № 5 указывается скорость движения автобуса.

2. Напомнить водителю, что Должностная инструкция водителя обязывает его избирать режим движения, наиболее благоприятствующий ведению экскурсий, и выполнять указания экскурсовода о снижении скорости движения; ограничивать ее до 60 км/час на городских и тематических экскурсиях, чтобы туристы имели возможность познакомиться с объектами.

Ситуация 8. Во время тематической экскурсии «Москва в судьбе и творчестве Марины Цветаевой» водитель автобуса отказался заезжать в переулок к дому, в котором прошло детство поэта, и позволил себе нетактично высказаться по отношению к экскурсоводу.

Каковы действия экскурсовода в данной ситуации?

В данной ситуации экскурсовод должен:

1. Знать, что согласно Должностной инструкции водитель обязан: быть корректным, вежливым с группой и экскурсоводом, не допускать грубости и резкости, придерживаться правил официально принятого общения; осуществлять мероприятия по улучшению качества и повышению культуры туристско-экскурсионного обслуживания; иметь схему маршрута и не менять ее.
2. Убедить водителя следовать по маршруту.
3. В случае отказа потребовать от водителя остановить автобус недалеко от дома М. Цветаевой.
4. Предложить группе пройти туда пешком.
5. После окончания экскурсии в путевом листе водителя сделать запись об его отказе подъехать к дому поэта.
6. Вернувшись с маршрута, написать докладную о случившемся в туристскую фирму.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

основная

- 1) *Балюк, А. Д.* Экскурсоведение : учебное пособие для вузов / А. Д. Балюк. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019 ; Тюмень : Издательство Тюменского государственного университета. — 235 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12454-5 (Издательство Юрайт). — ISBN 978-5-400-01457-4 (Издательство Тюменского государственного университета). — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/447537>
- 2) *Крепс, Т. В.* Организация экскурсионного обслуживания в туристской деятельности : учебное пособие для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм» / Т. В. Крепс. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 99 с. — ISBN 978-5-93926-331-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81859.html>
- 3) *Кулакова, Н. И.* Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие для академического бакалавриата / Н. И. Кулакова, Т. В. Ганина ; под редакцией Н. И. Кулаковой. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 127 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-11353-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/445060>

дополнительная

- 1) *Долженко Г.П.*, Экскурсионное дело в высших учебных заведениях: история и методика обучения / Долженко Г.П. - Ростов н/Д : Изд-во ЮФУ, 2011. - 134 с. - ISBN 978-5-9275-0802-0 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927508020.html>
- 2) *Потапова, С. А.* Экскурсионно-выставочная деятельность : учебное пособие / С. А. Потапова. — М. : Московский гуманитарный университет, 2012. — 99 с. — ISBN 978-5-98079-824-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/14533.html>
- 3) *Сулейманова Г.В.*, Теория и технологии экскурсионных услуг / Г.В. Сулейманова - Казань : Издательство КНИТУ, 2018. - 104 с. - ISBN 978-5-7882-2383-4 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785788223834.html>
- 4) *Сулейманова, Г. В.* Технология и организация экскурсионных услуг : учебное пособие / Г. В. Сулейманова. — Казань : Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015. — 251 с. — ISBN 978-5-7882-1796-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/62313.html>