

Экскурсия: сущность, функции, классификация экскурсий

Основными элементами экскурсионного обслуживания являются *экскурсовод*, который через *экскурсионные объекты* воздействует на *экскурсантов*. Экскурсовод как профессионал помогает экскурсантам как потребителям экскурсионной услуги:

- увидеть объекты, раскрывая через них основную тему (здесь он выступает как консультант);

- узнать необходимую информацию об этих объектах (выполняет функцию информатора);

- ощутить значение событий, связанных с объектом; роль объекта в истории, культуре, природе (действует как аналитик);

- овладеть навыками самостоятельного наблюдения и анализа объектов (учит экскурсантов видеть).

Основными формами деятельности экскурсовода в ходе экскурсии являются *показ* и *рассказ*. Сущность экскурсии проявляется в *единстве показа и рассказа*. При этом *показ в экскурсии первичен по отношению к рассказу* (кроме подорожной экскурсии, о которой речь позднее).

Важнейшие специфические особенности экскурсии:

1. *Моторность*: экскурсия осуществляется в движении, которое происходит как между объектами, так и относительно объекта при его осмотре. Практический опыт показывает, что экскурсионный рассказ и показ, проводимый с одного места более 5 минут, теряет эффективность, поэтому при осмотре ключевых, многоплановых объектов необходимо перемещаться с группой относительно объекта, представляя его экскурсантам с разных ракурсов;

2. *Локальность*: обязательная привязка рассказа к наблюдаемым объектам, «приземление» событий и явлений к месту посещения экскурсантами. Достигается использованием в рассказе таких словосочетаний, как «именно здесь», «в этом месте» и т. п.;

3. *Наглядность*: связанный с предыдущим аспект. Для экскурсантов объект и связанная с ним информация являются акту-

альными только в процессе осмотра объекта, т. к. именно осмотр-главный мотивирующий фактор их участия в экскурсии;

4. *Сопричастность*: при посещении мест, связанных с важными или яркими событиями в истории, культуре или же играющих знаковую роль в современности, у экскурсанта возникает чувство сопричастности к этим событиям. Это важный эмоциональный фактор, усиливающий усвоение материала, делающий излагаемый материал более интересным, актуальным. Важно поддерживать это ощущение у экскурсантов, усиливать его за счет изложения частных фактов, подробностей, оживляющих объекты, события и людей, с ними связанных;

5. *Активность*: в экскурсии активность должна присутствовать как со стороны экскурсовода (активность рассказа и показа, активное взаимодействие с группой), так и со стороны экскурсантов (мыслительная и двигательная активность). Только при обоюдной активности можно достичь качественного результата в экскурсионном процессе.

Функции экскурсии:

информационно-познавательная
образовательно-воспитательная
развлекательно-досуговая
эстетическая
коммуникативная

Классификация экскурсий может проводиться по нескольким различным принципам. Наиболее распространенная классификация – *по содержанию*:

1. *Подорожная (путевая)* – экскурсия в транспорте во время переезда экскурсанта(ов) от одного населенного пункта до другого. Это единственный вид экскурсий, в котором рассказ носит главенствующее значение по причине ограниченности возможностей показа. Цели такой экскурсии – подготовка экскурсанта к восприятию основного объекта экскурсии (населенного пункта, музея, другого экскурсионного объекта), а также показ и рассказ об объектах, которые находятся по пути следования транспорта. В первом случае экскурсовод дает экскурсантам общую (предваряющую) информацию о населенном пункте или экскурсионном объекте: его населении, административном статусе, особенностях географического положения, водных объектах, топонимике,

краткой истории, знаменитых личностях, особенностях экономики и основных производствах, происходящих в городе важных культурных мероприятиях, специфических особенностях города. При рассказе об объектах, наблюдаемых из окна автобуса, необходимо помнить, что экскурсионным объектом здесь может выступать не только конкретный физический объект, но и территория в целом (даже страна или субъект РФ), которые затем «распадаются» на отдельные объекты. Важным аспектом подорожной экскурсии является то, что экскурсовод может рассказывать не только про видимые объекты, но и про то, что туристы могут осмотреть при следующих посещениях территории или же в свободное время. Таким образом экскурсовод выполняет функцию продвижения туристских ресурсов территории;

2. *Обзорная экскурсия* – общеознакомительная экскурсия по населенному пункту (чаще всего по городу), ставящая своей целью первичное ознакомление с ним. Обычно обзорные экскурсии носят комбинированный автобусно-пешеходный характер и продолжаются от 1,5 до 4 часов. В ходе таких экскурсий экскурсанты узнают об истории города, географии и основных природных объектах, самых ярких памятниках архитектуры и монументальной скульптуры, градостроительных особенностях, экономике, культурной жизни и административном статусе населенного пункта. Информация в таких экскурсиях, а также последовательность рассказа группируется по подтемам, что обеспечивает сюжетность рассказа (см. ниже). В зависимости от особенностей города в обзорной экскурсии делается акцент на тех или иных подтемах, но все они так или иначе должны быть представлены в обзорной экскурсии;

3. *Тематическая экскурсия* – экскурсия, посвященная определенной тематике. Это исторические, архитектурные, литературные, искусствоведческие, этнографические, биографические, природоведческие (экологические), производственные экскурсии, которые дают глубокие знания по одной из тем, что требует более тщательной их подготовки, узкоспециализированных знаний, специальной проработки маршрута. Вместе с тем в ассортименте турфирм должно быть несколько тематических экскурсий, наличие которых существенно повышает имидж организации, предоставляющей экскурсионные услуги, доверие к ней.

Другие виды классификаций экскурсий:

по составу участников: детские – взрослые; для профессионалов; для граждан своей страны – для иностранных граждан; для учащихся; по географическому происхождению экскурсантов; по способу комплектации (сборная – корпоративная группа);

по месту проведения: городская, пригородная; экскурсия в другие города; в сельской местности; музейная; на особо охраняемых природных территориях; в культовых объектах; на производстве;

по способу передвижения: транспортная (наиболее распространенные виды транспорта – автобус, корабль, вертолет); пешеходная; комбинированная;

по продолжительности: краткосрочная (до 2,5 часов); средней продолжительности (3–5 часов); длительной продолжительности (более 5 часов);

по форме проведения: экскурсия-урок; экскурсия-прогулка; рекламная экскурсия; экскурсия-поход; театрализованная экскурсия; квест-экскурсия);

по количеству участников: для индивидуалов или микрогрупп (до 5 человек); для малых групп (до 10 человек); для групп среднего размера (до 20 человек); для крупных групп (до 50 человек);

по времени проведения: дневные, вечерние, зимние.

Все эти разновидности экскурсий имеют специфику, что должно учитываться при разработке и проведении экскурсий.

Вопросы к теме:

1. Назовите основные объекты и субъекты экскурсионной деятельности.
2. Поясните, в каком из видов экскурсий рассказ занимает главенствующее положение по отношению к показу.
3. Объясните, как вы понимаете перечисленные в лекции функции экскурсии и как они могут реализовываться на практике.
4. Как Вы понимаете такие свойства экскурсии, как сопричастность, моторность, локальность, активность в экскурсионной деятельности? Попробуйте подобрать вербальные и невербальные способы их реализации на практике.

Этапы подготовки экскурсий

Процесс подготовки новой экскурсии является составляющим экскурсионной методики. *Экскурсионная методика* – совокупность требований и правил, предъявляемых к экскурсии, а также сумма методических приемов подготовки и проведения экскурсии. Это основа профессионального мастерства экскурсовода, а также процесс упорядочения его деятельности.

В отечественном экскурсоведении существуют четко разработанные методики подготовки экскурсии. Современное законодательство в области туризма рекомендует создание на предприятиях, реализующих экскурсионные услуги, экскурсионно-методического отдела или методиста (в обязанности которых входит отбор экскурсоводов, подготовка и повышение квалификации экскурсоводов, создание базы данных экскурсионных объектов и формирование библио-, видео- и фонотеки для проведения экскурсий, подготовка контрольных текстов экскурсии и разработка новых экскурсионных продуктов, контроль за качеством экскурсионных услуг).

Подготовка экскурсии регулируется ГОСТом Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг».

Согласно ГОСТу проектирование экскурсионных услуг предусматривает определение:

- тематической направленности экскурсий;
- объектов осмотра;
- продолжительности экскурсий;
- объема и качества предоставляемой информации;
- способа перемещения по маршруту экскурсии.

В отечественной экскурсионистике выделяют 15 этапов подготовки экскурсии, которые впервые были сформулированы Б. В. Емельяновым. Представляется необходимым несколько модернизировать этот процесс, приведя его в соответствие с современными реалиями, сократив количество этих этапов до 11 (см. табл. 1).

Состав проектных документов и их формы определяются ГОСТом Р 50681-2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг». Образцы этих документов и примеры их заполнения см. в приложениях к данному пособию.

Таблица 1

Этапы проектирования экскурсии и проектные документы

№	Этап	Документ
1	Определение темы экскурсии, её продолжительности, особенностей (транспорт, особые условия проведения)	<i>Концепция экскурсии</i>
2	Отбор и изучение литературы и источников	
3	Отбор экскурсионных объектов и их изучение	<i>Карточки экскурсионных объектов</i>
4	Составление маршрута экскурсии	<i>Карта-схема маршрута экскурсии</i>
5	Обход / объезд маршрута	<i>Уточнение маршрута</i>
6	Определение хронометража экскурсии и методов показа и рассказа	<i>Технологическая карта маршрута</i>
7	Написание текста экскурсии	<i>Контрольный текст экскурсии</i>
8	Комплектование портфеля экскурсовода	<i>Фото- и видеоматериалы</i>
9	Составление методической разработки экскурсии	<i>Комплект методической документации</i>
10	Составление индивидуального текста экскурсии	
11	Прием-сдача экскурсии, её утверждение	

Содержание и ключевые особенности этапов подготовки экскурсии

1. *Определение темы экскурсии, её продолжительности, особенностей.* Выбор темы зависит от а) потенциального спроса; б) возможностей дестинации и создателей экскурсии. Тематика экскурсий определяет содержание показа и рассказа, критерии отбора экскурсионных объектов. Рекомендуется наряду с формулировкой технического названия (например, «Архитектура Яро-

славля XVII века») создавать привлекательное для потребителя название (например, «Золото ярославских купцов»). Даже в обзорных экскурсиях формулируется название, а внутреннее содержание экскурсии группируется по подтемам. При определении хронометража экскурсии важно помнить, что рассказ в процессе её реализации занимает не более 50 % всего времени экскурсии. Остальное время отводится на показ, паузы, переход между объектами, свободное время.

2. *Изучение литературы и источников.* Это – важный этап, в ходе которого проектирующий экскурсию специалист выявляет, а затем изучает исторический, географический, биографический и др. материал по теме экскурсии. Классификация источников: нормативно-правовые акты; повествовательные (нарративные) – летописи, источники личного происхождения; статистические источники; публицистика. Литература: научно-методическая, краеведческая. Справочная литература: путеводители, энциклопедические издания. Карты, схемы, нетекстовая информация (звуко-и видео- записи, иллюстрации и т. д.).

3. *Отбор экскурсионных объектов и их изучение.* Это – ключевой этап в подготовке экскурсии.

Критерии отбора объектов:

- познавательная ценность (связь объекта с важным событием, личностью);
- известность (популярность);
- значимость для дестинации (уникальность или типичность для её истории, архитектурного облика, современности);
- эстетические свойства и сохранность объекта (сохранность, подлинность);
- удобство расположения (желательно, чтобы объекты были расположены не дальше чем в 15 минутах пути друг от друга);
- эстетичность окружающего ландшафта;
- безопасность посещения и осмотра.

Нужно учитывать, что существуют временные ограничения при посещении некоторых объектов: время суток, погодные условия, сезон.

Экскурсионные объекты, в зависимости от их значения для раскрытия темы экскурсии, местоположения, а также других описанных выше критериев, делятся на *ключевые, основные и до-*

полнительные. Ключевых объектов должно быть не более 2–3 – это многоплановые объекты, на которые в экскурсии делается особый акцент. Дополнительные объекты являются фоном для экскурсовода. Как правило, это объекты, встречающиеся по пути следования экскурсионной группы.

Оптимальное количество основных экскурсионных объектов – 3–5 в час. При отборе (особенно в обзорных экскурсиях) следует избегать их однотипности.

Выделяют следующие *типы (категории) экскурсионных объектов:*

- природные объекты (в т. ч. особо охраняемые);
- памятники истории (места, связанные с важными событиями или личностями);
- археологические;
- архитектурно-градостроительные (культовые, гражданские, промышленные);
- памятники искусства (скульптура, садово-парковое искусство, изобразительное искусство, декоративно-прикладное искусство);
- экспозиции музеев, галерей и выставок.

В качестве экскурсионного объекта может выступать любой объект или территория – всё зависит лишь от темы экскурсии и выдумки экскурсовода.

После отбора и изучения объектов на каждый из них составляется карточка – лаконичный структурированный материал, являющийся основой создания текста экскурсии. (Образец карточки и пример её заполнения см. в приложении.).

4. *Составление маршрута экскурсии.* Маршрут экскурсии – продуманный, наиболее удобный путь следования экскурсионной группы, способствующий раскрытию темы. Траектория маршрута обуславливается содержательными аспектами: темой экскурсии, логикой показа; организационно-техническими требованиями: правилами дорожного движения, комфортностью и безопасностью передвижения группы, наличием оборудованных мест санитарных остановок, наличием парковок (в автобусных экскурсиях). Важным требованием, повышающим эффективность маршрута, является минимизация так называемых «петель» (проходов – проездов несколько раз по одним и тем же местам).

Существует несколько принципов создания маршрута: географический, тематический, тематико-хронологический, хронологический. При этом на практике маршрут не может быть неизменной величиной – важно, чтобы экскурсовод по требованию заказчика мог начать экскурсию с любого места и закончить ее также в любом месте. Следует продумывать дополнительные маршруты движения группы на случай непредвиденных обстоятельств (ремонт дороги, авария, массовые мероприятия и т. д.).

Созданный маршрут экскурсии оформляется в виде карты-схемы маршрута с указанием траектории и способов передвижения, способов осмотра объектов, мест остановок. (Пример карты-схемы маршрута экскурсии см. в приложении.).

Условные обозначения в картах-схемах:

_____ – транспортная часть экскурсии

----- – пешеходная часть экскурсии

● – осмотр объекта с выходом из транспорта или основного объекта в пешеходной части экскурсии

⊙ – осмотр объекта с остановкой транспорта или дополнительного объекта в пешеходной части экскурсии

○ – осмотр объекта при замедленном движении транспорта (15–20 км/час)

⊗ – осмотр объекта при обычном движении транспорта.

5. *Объезд (обход) маршрута.* Проводится для знакомства с объектами на местности, планировкой улиц, площадей, по которым проходит экскурсия; для определения наиболее удобных и эффектных точек показа, уточнения хронометража экскурсии, выявления наиболее удобных мест передвижения группы, трудностей при передвижении группы и показе (шум, правила дорожного движения). Результатом обхода–объезда маршрута является уточнение карты-схемы маршрута экскурсии, которую после этого желательно утвердить в городском ГИБДД, что позволит получить преимущества в его эксплуатации (например, проезд под знак «Движение запрещено»).

6. *Определение хронометража экскурсии и методов показа и рассказа.* Методические приемы и способы показа и рассказа будут изложены в следующей теме. Итогом данного этапа проектирования экскурсии является создание документа «Технологическая карта экскурсии». Это документ, устанавливающий логи-

ческую последовательность осмотра объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой. Технологическая карта содержит пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и пр. (Бланк данного документа, а также рекомендации к его заполнению см. в приложении.).

7. Подготовка контрольного текста экскурсии. Контрольный текст экскурсии – технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам.

Это не речь конкретного экскурсовода, а образцовый текст-основа, дающий экскурсоводу возможность за короткое время подготовиться к конкретной экскурсии, получить необходимый минимум информации об объектах и методах показа и рассказа. В контрольном тексте материал излагается в разговорном стиле, содержатся варианты логических переходов. Организационные и методические указания помещаются прямо в тексте в скобках, выделяются курсивом. Обязательно наличие тематического вступления к экскурсии и заключения, которое даст информационное и эмоциональное завершение экскурсии. Для убедительности контрольный текст экскурсии должен содержать ссылки на источники и литературу, которой пользовался автор контрольного текста при его создании.

8. Подготовка портфеля экскурсовода. Портфель экскурсовода – комплект информационных материалов, используемых им в ходе проведения экскурсии. Главная функция «портфеля экскурсовода» – восстановление недостающих звеньев показа. Чаще всего это иллюстративный материал: старые фотографии, гравюры или научные реконструкции утраченного или перестроенного здания; несостоявшиеся проекты; портреты личностей, связанных с объектом; старинные карты. Иллюстративный материал размещается на листах формата А4, должен быть контрастным, изображенные на нем детали – достаточно крупными. Желательно ламинирование иллюстраций во избежание их порчи при сильном ветре или осадках. В качестве материалов портфеля экскурсовода активно используются аудио- и видеозаписи. Использование музыки в экскурсии оказывает сильное эмоциональное воз-

действие. Современные звукоусиливающие устройства позволяют делать музыкальные вставки в речь гида, использовать музыку в качестве фона к его речи. Использование в экскурсии смартфонов и планшетных компьютеров нежелательно: динамики в них слабы для группового прослушивания, а демонстрируемые на них изображения бликуют. Поэтому видеозаписи эффективнее демонстрировать в салоне транспортного средства.

Нужно помнить, что «портфель экскурсовода» – всего лишь дополнение к основному визуальному ряду экскурсии (самим объектам показа), поэтому демонстрация материалов такого «портфеля» не должна быть самоцелью.

9. *Составление методической разработки экскурсии.* Фактически оно представляет собой сведение в единый комплект всей созданной ранее проектной документации по экскурсии и её окончательную выверку. Итак, в методической разработке экскурсии должны быть представлены:

- а) титульный лист, включающий наименование экскурсии, название учреждения, разработавшего экскурсию, имена разработчиков
- б) технологическая карта экскурсии
- в) карта-схема маршрута экскурсии
- г) карточки экскурсионных объектов
- д) контрольный текст экскурсии
- е) материалы «портфеля экскурсовода».

10. *Составление индивидуального текста экскурсии.* Индивидуальный текст экскурсии – это текст конкретного экскурсовода, произносимый перед конкретной аудиторией в конкретных обстоятельствах. Излагается в разговорной форме от первого лица, содержит субъективные оценки гида.

11. *Сдача экскурсии, её утверждение.* В данный момент в российском законодательстве отсутствует единая установленная для всей страны форма данной процедуры. В советские годы прием экскурсии проводился экскурсионно-методическим советом городских (областных) экскурсионных бюро или крупнейших музеев. В современных государственных музеях такая система сохранилась до нынешнего дня. В ряде регионов России сейчас введены экспертные советы, принимающие экскурсию и выносящие решение о профессиональной компетентности экс-

курсоводов. Прием экскурсии осуществляется как специальными методистами, так и опытными экскурсоводами. Сначала изучается документация – методическая разработка экскурсии. Затем, после внесения в неё поправок и утверждения, экскурсовод проводит пробную экскурсию, которую прослушивают члены экскурсионно-методического (экспертного) совета. Здесь уже оценивается не только содержание экскурсии, но и методика его подачи. Если экскурсия проведена на должном уровне, экскурсовод получает право на проведение её для экскурсантов.

Вопросы к теме:

1. В каком документе изложены требования к процессу проектирования экскурсии и к проектной документации?
2. Назовите критерии отбора экскурсионных объектов.
3. Назовите требования к экскурсионному маршруту и обоснуйте свой ответ.
4. Какие функции выполняет «портфель экскурсовода»?

Методы и методика показа и рассказа в экскурсиях

В предыдущей теме давалось определение понятия «экскурсионная методика» (вспомните это определение). Начало систематизации приемов и методов ведения экскурсии было положено в 1920-е гг. (вспомните, какие две школы отечественной экскурсионистики сложились в это время). У истоков теории и методики экскурсионной деятельности стояли Н. П. Анциферов, И. М. Гревс, Б. Е. Райков. Ныне существующая методика сложилась в основном в 1960–1970-е гг., когда при Центральном совете по туризму и экскурсиям ВЦСПС работали Центральная научно-исследовательская лаборатория по туризму и экскурсиям, Главное экскурсионное управление, которое возглавлял Б. В. Емельянов.

В экскурсионистике выделяют методики показа, рассказа, организации экскурсионного процесса.

Вспомните, какой вид деятельности первичен при проведении экскурсии – рассказ или показ?

Методика показа

Показ – способ наглядного знакомства экскурсантов с объектами, процесс извлечения зрительной информации из объекта под руководством специалиста (гида). С помощью экскурсовода экскурсанты замечают и понимают намного больше, чем при самостоятельном осмотре.

Главными доказательствами для экскурсанта выступают зрительные образы, и именно на это должен делать акцент экскурсовод.

Требования, предъявляемые к экскурсионному показу:

- *логическая последовательность* – объекты должны быть увязаны между собой, а также с темой экскурсии. Возможен как дедуктивный способ показа, так и индуктивный;

- *сюжетность* – сюжетный показ делает экскурсию цельным произведением и оживляет ее. Сюжетность обеспечивается через определенную историческую личность, исторический период, использование экскурсоводом исторических костюмов;

- *активность показа* – достигается за счет того, что экскурсовод создает для экскурсантов атмосферу поиска интересных объектов, деталей, а заинтересованные экскурсанты пытаются сами найти эти элементы и объяснить их.

Способы экскурсионного показа:

панорамный показ – проводится со смотровой площадки, создает высокий эмоциональный фон. Способы панорамного показа: географический (объекты показываются слева направо), тематический, хронологический;

общий показ – показ одного экскурсионного объекта. Важнейшим здесь является правильный выбор точки показа. Он зависит от размеров демонстрируемого объекта: чем больше объект, тем дальше от него необходимо расставить группу. Второе требование особенно важно для демонстрации зданий: желательно организовать показ объекта с угла с целью избежать плоскостного его восприятия, чтобы экскурсант мог почувствовать объем сооружения. Естественно, что в реальности не всегда удается выполнить эти требования в связи с наличием пристроенных к объекту зданий, расположением рядом с объектом деревьев, шумной дороги и т. д. В этом случае экскурсовод должен создать условия

для минимизации внешних негативных объектов и отобрать точку осмотра объекта с учетом всей совокупности факторов;

детальный показ – осмотр определенных наиболее ценных в информационном, эстетическом и др. плане элементов объекта (например, лепнины или резьбы на зданиях). При таком показе группа подводится непосредственно к демонстрируемой детали. Если деталь видна недостаточно хорошо, её наблюдение сопровождается путем использования материалов «портфеля экскурсовода».

Расстановка экскурсионной группы

Чем больше группа, тем больше времени необходимо уделять этому элементу. Необходимо заранее в начале экскурсии объяснить экскурсантам правила успешного осмотра объекта. Самый эффективный способ расстановки группы – в форме каре, где экскурсовод располагается чуть сбоку от центра группы.

Приемы экскурсионного показа:

1. *Прием предварительного осмотра* – начало показа каждого из объектов, *привлечение к нему внимания*: экскурсовод вычленяет объект из окружающей среды с помощью указующего жеста и обозначения его самых существенных отличительных особенностей (тип, цвет, количество этажей, размер);

2. *Экскурсионный анализ* – позволяет подробно рассмотреть объект и понять его основные особенности. Объект мысленно делится на составные части, рассказ о которых ведется отдельно. Анализ бывает искусствоведческий, исторический, естественнонаучный;

3. *Прием зрительной реконструкции* – восстановление первоначального облика здания или местности; реализуется путем демонстрации материалов «портфеля экскурсовода», а также с помощью ряда вербальных конструкций;

4. *Прием локализации событий* – привязка их к наблюдаемому объекту, сопровождаемая словами экскурсовода: «именно здесь», «на этом месте», «за этим окном» и т. д. За счет этого приема экскурсанты испытывают сильное эмоциональное переживание, испытывая при этом чувство сопричастности.

5. *Прием зрительного сравнения* – основывается на сходстве или различии объектов; позволяет лучше понять место и роль объекта в истории, культуре, природных процессах;

6. *Прием переключения внимания* – основан на демонстрации контрастных экскурсионных объектов, помогает предотвратить утомляемость экскурсантов. Именно поэтому даже в экскурсии по городу нужно включать природные объекты, а в экскурсии по историческим городам – показ новых сооружений;

7. *Показ материалов из «портфеля экскурсовода»*. Требования к «портфелю экскурсовода» освещались в предыдущей теме (вспомните их). Демонстрация иллюстративных материалов должна быть организована таким образом, чтобы их могли наблюдать все участники экскурсионной группы. Эффективны музыка, художественные фильмы, связанные с местами экскурсионного показа;

8. *Прием нейтрализации объекта* – используется в случае, когда на пути следования экскурсионной группы находится объект, не относящийся к теме экскурсии. В этом случае экскурсовод дает краткую (1–2 предложения) информацию о нём, указывая на отсутствие ценности объекта для темы экскурсии;

9. *Показ объекта с размещенной на нем мемориальной доской или информационной надписью*. Если содержащая информацию табличка хорошо видна экскурсантам, лучше пересказать текст своими словами, выделив главное;

10. *Прием слуховой наглядности* – включение в экскурсию тематически связанных с нею звуков (колокольный звон, церковное пение, торжественная музыка у мемориальных комплексов, пение птиц у природного объекта);

11. *Жестикуляция* – занимает важное место в экскурсионном показе. Виды жестов: указательные, изобразительные, эмоционально-символические, побудительные;

Все приемы экскурсионного показа связаны с рассказом и не могут применяться отдельно от него.

Методика экскурсионного рассказа

Рассказ – звучащий индивидуальный текст экскурсовода, исполненный им с соблюдением требований устной публичной речи в ходе демонстрации объектов на конкретной территории.

Признаки экскурсионного рассказа:

- подчиненность показу

- конкретность и тематичность
- адресность (привязка к наблюдаемым объектам)
- утверждающий характер (убедительность)
- субъективность (наличие подтекста – мнения, акцента самого экскурсовода).

Требования к речи экскурсовода:

- грамотность
- четкость
- лаконичность
- логичность
- доступность.

Речь экскурсовода должна быть как *информативной* (воздействовать на разум), так и *эмоциональной* (воздействовать на чувства), иметь познавательную ценность и воспитательное воздействие, должна быть выдержана в разговорном стиле. Экскурсовод должен уделять особое внимание ее четкой артикуляции.

Темп речи – средний (1 страница 14 кеглем через 1,5 интервал – 2 – 2,5 мин.), но может варьироваться для усиления внимания экскурсантов.

В речи экскурсовода важны *паузы* – смысловые и рекреационные.

Экскурсоводу для улучшения качества речи необходимо работать над искоренением слов-паразитов, речевых штампов, жаргона; над ударением в словах; обогащением своего словарного запаса путем поиска синонимов. Сложные в произношении слова и специальные термины лучше либо устранять из рассказа, либо произносить в замедленном темпе и затем пояснять их значение. Сложным элементом в речи экскурсовода являются числительные, над произношением которых нужно работать специально (особенно даты) – замедленный темп, краткая пауза в середине даты («тысяча девятьсот...двадцать седьмой год»), проверка склонения числительных.

По отношению к экскурсантам экскурсовод выступает как:

- информатор
- комментатор
- собеседник
- советчик
- эмоциональный лидер.

Последовательность действий экскурсовода при рассказе об объекте:

1) определение объекта: экскурсовод дает его официальное название;

2) характеристика объекта: экскурсовод определяет его функцию и основную ценность для территории (темы экскурсии);

3) справка: экскурсовод дает краткое описание объекта, его художественных и конструктивных особенностей;

4) назначение объекта: экскурсовод объясняет исторический контекст появления объекта и изменение его функций с течением времени;

5) экскурсионный анализ: экскурсовод рассматривает части объекта, показывает связь объекта с известными личностями и событиями;

б) оценка: экскурсовод объясняет место объекта среди ему подобных.

Приемы рассказа:

экскурсионная справка – краткие (2–3 фразы) данные об объекте;

описание – более подробный рассказ – история создания, создатели, конструктивные, художественные и планировочные особенности, функция, события, современное состояние и перспективы развития;

объяснение – самый подробный рассказ, длящийся 5–10 минут. Представляет собой совокупность всех знаний об объекте. Задача – повышение знания экскурсантов о различных связанных с объектом областях жизни;

комментирование – используется при наблюдении экскурсионной группой какого-либо действия или процесса (литургия, смена почетного караула, производство и т. д.);

цитирование – важнейший прием рассказа, усиливающий и обогащающий экскурсию. Используют для придания большей убедительности фактам (мнение ученого), эмоциональной окраски (стихи), исторической стилизации (старинные документы). Цитата не должна быть длинной;

вопрос-ответ – используется для активизации внимания экскурсантов, устанавливают прямой контакт между экскурсоводом и экскурсионной группой. Вопросы могут быть риторическими,

уточняющими (диагностирующими) уровень подготовленности экскурсантов, провоцирующими;

прием отступления – повышает внимание экскурсантов. Экскурсовод может рассказать случай из своей жизни, связанный с объектом, какую-то любопытную подробность из жизни исторических деятелей;

прием литературного монтажа – построение рассказа на основе отрывков из литературного произведения или фильмов.

Вопросы к теме:

1. Какие фразы экскурсовода могут помочь ему реализовать прием зрительной реконструкции?

2. Приведите примеры уместного использования приема зрительного сравнения.

3. Назовите требования к речи экскурсовода. Каким образом он может улучшить качество собственной речи?

4. Прочтите отрывок из экскурсии, произнесенный экскурсоводом у здания Художественного музея в Ярославле (туристы впервые выходят на набережную). Какие фактические и методические ошибки допустил в экскурсии экскурсовод? «Волжская набережная – самая красивая улица города. Посмотрите, как живописно расположена она вдоль Волги. Представить себе без неё Ярославль невозможно. Она сохранилась в неизменном виде с XVIII века, впитав в себя колорит трех прошедших веков. Здесь всё говорит о величии Ярославля – древние тополя, старинная медная ограда, дома... А какие виды открываются с набережной – красавица Волга, Коровники, мосты... Кажется, что переносишься на машине времени в те времена, когда Ярославль был губернским городом, крупнейшим центром железодельного производства, когда по улицам города расхаживали Некрасов и Собинов, Тургенев и Волков, Петр Первый и Екатерина Великая...»

Сопровождение экскурсионных групп

Сопровождающий туристско-экскурсионные группы – лицо, осуществляющее сопровождение групп в ходе их передвижения на автотранспортном средстве в ходе их перевозки по маршруту. Действия сопровождающего осуществляются на основании договора об оказании транспортных услуг, **заключенного между автотранспортным предприятием и турфирмой; Гражданско-правового договора на осуществление оплачиваемой деятельности между турфирмой и сопровождающим; «Правил организации**

пассажирских перевозок на автомобильном транспорте», Гражданского кодекса РФ, ГОСТа «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов».

Функции сопровождающего:

- 1) информационные
- 2) представительские
- 3) управленческие (в т. ч. контролирующие)
- 4) обеспечение безопасности.

Обязанности сопровождающего:

- организация посадки группы;
- информирование группы о правилах поведения и безопасности в автобусах, параметрах поездки;
- контроль за соблюдением порядка в автобусе, предотвращение в нем конфликтных ситуаций;
- контроль за соблюдением маршрута движения автобуса, графиком и порядком работы водителей;
- обеспечение своевременного выполнения всех элементов программы и контроль за качеством оказываемых услуг;
- информирование туристов об остановках, времени отправления автобуса, изменениях в графике движения;
- организация связи между организующим поездку офисом и тургруппой, между тургруппой и поставщиками услуг;
- организация сбора участников группы в ходе программы;
- оплата услуг в ходе поездки;
- помощь в размещении группы в отеле;
- информирование членов группы о правилах и порядке прохождения паспортного и таможенного контроля на пограничных пунктах пропуска.

Проведение подорожной экскурсии не входит в прямые обязанности сопровождающего, но для повышения востребованности своего экскурсионного продукта и качества обслуживания турфирмы стремятся использовать в качестве сопровождающего лицо, совмещающее функции гида и сопровождающего.

Для осуществления эффективного выполнения всех возложенных на него обязанностей сопровождающему нужно иметь при себе ***следующие документы:***

1. *Утвержденную турфирмой программу тура* с указанием:
 - графика передвижения по маршруту с точным хронометражем;



- контактных телефонов организаций-поставщиков услуг на маршруте (предприятия питания, гостиницы, музеи, экскурсоводы) и (желательно) их контактных лиц;

- телефона ответственного за поездку менеджера (с ФИО) и руководителя фирмы (или еще одного сотрудника);

- телефона водителя и руководителя автотранспортного предприятия;

- телефона руководителя группы – турлидера (в случае корпоративного выезда);

- сумм расходов и (желательно) стоимости обслуживания в каждой организации на одного туриста (экскурсанта); а также общего количества экскурсантов и сопровождающих их турлидеров.

2. *Денежную сумму и (или) подтверждение оплаченных услуг* (банковский перевод, ваучер и т. д.). Все финансовые расчеты с поставщиками услуг производятся в отсутствие экскурсантов.

3. *Информационный плакат* (лист) с указанием названия фирмы и маршрута (прикрепляется на лобовом стекле автобуса до начала посадки).

4. *Лист рассадки в автобусе* (при осуществлении рассадки проверить наличие у экскурсантов паспорта, страхового полиса, путевки) и *список пассажиров с телефонами*.

5. *Страховку* экскурсантов на время осуществления услуги (ФИО, дата рождения, паспортные данные).

6. *Образец рекламы экскурсионной поездки* (на случай заявления туристов о том, что предлагаемая Вами программа расходится с обещанной им).

Последовательность действий сопровождающего:

1. *За полчаса до начала поездки:* прибыть к автобусу, познакомиться с водителем, проверить аппаратуру, состояние салона, разместить на лобовом стекле информационный плакат.

2. *За 15 минут до начала поездки:* начать посадку в автобус туристов (по путевке и паспорту), используя лист рассадки. Расположение места экскурсанта (туриста) относительно задней двери автобуса не является предметом договора.

3. *По завершении посадки:* проверить состав группы, документы (загранпаспорта и согласия на выезд несовершеннолетних в случае поездки за рубеж; паспорта РФ, страховку, свидетельства о рождении). **В случае неявки туристов подождать 15 минут,**

после чего составить акт о неявке, заверив его водителем и одним из членов группы.

4. *Объявить об отправлении*, сразу после отправления озвучить название программы, турфирмы, официально представиться, представить водителя, дать технические характеристики поездки (длительность, километраж, особенности), ознакомить с правилами поведения в автобусе и оборудованием. *Объявить о ближайших санитарных остановках.*

5. *Проводить экскурсию*, демонстрировать аудио- и видеоматериалы можно с 8.00 до 24.00 час.

6. *Перед первой остановкой*: сверить часы, четко объявить причину остановки и время отправления. Делать остановки только в оборудованных местах (стоянка автобуса, туалет, желательно кафе). Вход и выход пассажиров в автобус осуществлять только через заднюю дверь (за исключением экстренных случаев).

7. *Перед окончанием поездки*: объявить о намечающихся поездках (программах) этой фирмы, поблагодарить водителя, туристов (если есть за что). Окончание поездки организуется в месте её начала.

8. *По окончании поездки*: проверить салон вместе с водителем на предмет сохранности оборудования и наличия забытых вещей.

Сопровождающий группы является официальным представителем организации, осуществляющей аренду транспортного средства или нанявшей транспортное средство для осуществления перевозки по маршруту. В связи с этим:

а) водители автобуса должны выполнять все требования сопровождающего, связанные с выполнением программы тура (экскурсии);

б) сопровождающий не имеет права заставлять водителя отклоняться от графика маршрута, включать в него дополнительные объекты;

в) водители не являются контактными персоналом. Туристы (экскурсанты) все возникающие у них вопросы решают через сопровождающего;

г) водитель не имеет права публично критиковать программу тура, комментировать действия сопровождающего;

д) взаимоотношения водителя и сопровождающего должны строиться в деловом стиле. В случае возникновения спорных ситуаций запрещается вовлекать в конфликт туристов;

е) график движения по маршруту в длительных поездках осуществляется согласно «Положению о режиме труда и отдыха водителей», принятому Европейским союзом 11.04.2007 и подписанному Российской Федерацией;

ж) в случае нарушения пассажиром правил поведения в автобусе (правила дорожного движения, общественный порядок) сопровождающий и водитель согласованно принимают решение об остановке автобуса, а в случае неподчинения пассажира требованиям – удалении пассажира из автобуса с составлением соответствующего акта;

з) в случае обнаружения поломки оборудования водитель сообщает об этом сопровождающему. Факт поломки также фиксируется в специальном акте. Если выявлено лицо, совершившее порчу оборудования, его ФИО указывается в данном акте. Требовать возмещение ущерба прямо в ходе поездки не рекомендуется (за исключением случаев добровольного желания возместить ущерб со стороны виновного).

Таблица 2

Режим труда и отдыха водителей

	Количество водителей в экипаже		
	Один		Два и более
	Норма	Допускается	
Макс. время непрерывного управления	4,5 час		4,5 час
Мин. перерыва	45 мин	разделение на интервалы не короче 15 мин	45 мин
Макс. время управления в сутки	9 час	по 10 час x 2 дня в неделю	> 9 час
Макс. время управления в неделю	56 час	90 час в течение любых 2 недель	56 час

Мин. время ежедневного отдыха	11 час	по 9 час 3 дня в неделю, по 12 час в два интервала, один из которых не ко- роче 9 час	в течение 30 час работы каждый во- дитель должен иметь отдых не менее 9 час непре- рывно
Мин. время еженедельного отдыха	45 час	не менее 24 час	45 час

Данные правила в РФ касаются автобусов массой более 12 тонн и обязательны к исполнению согласно Приказу Министерства транспорта РФ от 17.12.2013.

Вопросы к теме:

1. Объясните, как Вы понимаете представительские, управленческие и информационные функции сопровождающего.
2. Создайте график движения автобуса по маршруту «Ярославль – Анапа» с учетом средней скорости движения 75 км/ч и наличия двух водителей в автобусе.
3. Перечислите последовательность действий сопровождающего при отправлении автобуса.

Правовые основы экскурсионной деятельности и современные требования к экскурсоводу

С 1990-х гг. и до недавнего времени правовые основы деятельности экскурсоводов в РФ практически не регулировались на федеральном уровне. С 1998 г. сначала Москва, с 2008 г. Санкт-Петербург, а за ними и ряд других субъектов РФ ввели региональные положения об аттестации гидов. Лишь 8 декабря 2011г. был принят **ГОСТ «Экскурсионные услуги. Общие требования»**, который нормативно закрепил понятия «экскурсовод», «гид-переводчик», «сопровождающий», «объекты экскурсионного показа» и другие термины, известные в экскурсионной практике. Правда, требования к лицам, работающим экскурсоводами, в ГОСТе звучат недостаточно конкретно: экскурсоводы должны обладать «профессиональной подготовкой необходимого уровня и квалификацией, соответствующей выполняемой работе».

4 августа 2014 г. был утвержден профессиональный стандарт экскурсовода (гида). Работа экскурсовода в нём отнесена к такому виду экономической деятельности, как «Деятельность туристских агентств». К функции экскурсовода (гида) по данному документу относятся: прием и обработка заказов на экскурсии, координация работы по реализации заказа (4-й уровень квалификации – среднее профессиональное образование); организация экскурсий и разработка экскурсионных программ обслуживания (5-й уровень – среднее профессиональное образование с опытом работы не менее одного года); разработка и проведение экскурсий (6-й уровень – высшее образование – бакалавриат и практический опыт работы не менее трех лет); определение концепции развития экскурсионной организации, организация деятельности по реализации экскурсионных услуг, формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации (7-й уровень – магистратура и опыт работы не менее трех лет).

Для экскурсоводов и гидов-переводчиков профессиональный стандарт устанавливает обязательное требование повышения квалификации не менее одного раза в три года (для гидов-переводчиков – в пять лет). В стандарте устанавливаются трудовые действия, необходимые умения и знания для осуществления каждого из установленных видов деятельности.

17 августа 2015 г. Президент РФ В. В. Путин поручил Правительству РФ в срок до 1 марта 2016 г. представить предложения по порядку аттестации экскурсоводов, гидов-переводчиков и инструкторов-проводников для работы на туристических маршрутах и объектах туристического посещения и показа, определённых органами государственной власти Российской Федерации. Во исполнение этого поручения в марте 2016 г. Министерством культуры РФ был разработан проект Федерального Закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты РФ в целях совершенствования правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников». Законопроект призван дополнить ФЗ «Об основах туристской деятельности» *введением обязательной аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников*, а также организации регионального надзора за деятельностью экскурсоводов. Процедурой аттестации экскурсово-

дов будут заниматься органы власти субъектов РФ. Проведение аттестации будет осуществляться раз в три года, а работать экскурсоводами на территории РФ смогут только граждане России. За незаконную деятельность неаттестованных экскурсоводов будет налагаться административная ответственность в виде штрафа.

Таким образом, после введения указанных поправок деятельность экскурсоводов в России будет осуществляться в совершенно иных условиях государственного регулирования их деятельности. Экскурсионную деятельность на территории РФ смогут осуществлять граждане Российской Федерации, имеющие высшее образование, прошедшие процедуру аттестации и имеющие соответствующий подтверждающий документ.

Современный экскурсовод играет ключевую роль во многих видах туристского обслуживания. Именно он представляет туристам дестинацию, выполняя своего рода роль посланника территории, и поэтому от его работы зависит впечатление гостей о территории в целом. Высококвалифицированный экскурсовод может умело скрыть недостатки дестинации. Некачественная работа гида может привести к тому, что у туристов сложится неблагоприятное впечатление от территории, и вся работа местных властей, туроператора и других представителей индустрии туризма окажется напрасной. Неслучайно поэтому отбору экскурсоводов, созданию условий для совершенствования ими своего профессионального мастерства, а также контролю качества их работы нужно уделять повышенное внимание.

В связи с тем, что экскурсовод в нынешних условиях выполняет более широкие функции, чем в советские годы, для качественного выполнения своей деятельности он должен обладать следующими способностями:

1. конструктивными: отбор, переработка, создание экскурсионных текстов, донесение до экскурсантов информации, дифференцированный подход к различным аудиториям;

2. организаторскими: руководство экскурсионной группой, разрешение конфликтных ситуаций, гибкое реагирование на внешние обстоятельства, осуществление связи с организующим экскурсию офисом и с поставщиками услуг, осуществление финансовых расчетов.

3. коммуникативными: взаимодействие с экскурсионной группой, помощь экскурсантам, чуткое реагирование на их просьбы и готовность помочь в решении проблем.

Основные требования к экскурсоводу:

- широкая эрудиция (история, география, современная жизнь дестинации, культура, экономика)
- владение методикой ведения экскурсии
- владение навыками публичной литературной речи
- вежливость, предусмотрительность, внимательность
- гибкость, инновационность
- активная жизненная позиция
- владение навыками психодиагностики
- стрессоустойчивость.

Экскурсовод постоянно должен стремиться к совершенствованию своего профессионального мастерства.

Уровни профессионального мастерства экскурсовода:

1) ***недостаточный:*** речь представляет собой монолог, показ практически отсутствует;

2) ***начальный:*** речь представляет монолог, но экскурсовод соединяет показ и рассказ, апеллируя в ходе рассказа к наблюдаемым объектам. Используется «портфель экскурсовода»;

3) ***базовый:*** экскурсовод активно использует диалог, различные методы показа и рассказа, но без активизации внимания экскурсантов. Используются материалы «портфеля экскурсовода»;

4) ***высший:*** экскурсовод свободно владеет информацией и легко подстраивается под реакцию группы. Экскурсовод непринужденно высказывает свое мнение по темам, связанным с темами (подтемами) экскурсии. Активно используются различные экскурсионные методы: цитирование, отступление, комментирование, сравнение, реконструкция. Экскурсовод в ходе экскурсии активно контактирует с группой, предлагает им самостоятельно делать умозаключения, осматривать объект, находить какие-то его детали. Использование «портфеля экскурсовода» логично дополняет показ и рассказ, увиденное обсуждается с группой.

Способы совершенствования профессионального мастерства могут быть *централизованными* и *индивидуальными*.

Централизованные способы устанавливаются и организуются в соответствии с законодательством: аттестация, курсы повыше-

ния квалификации. Но не менее эффективным способом является самосовершенствование: изучение новой литературы, посещение экскурсий коллег, работа над совершенствованием речи и техники ведения экскурсий, разработка новых экскурсий, внедрение в экскурсии инновационных форм.

Вопросы к теме:

1. Перечислите документы, которыми регламентируется деятельность экскурсоводов.

2. Какие положительные стороны Вы видите в введении аттестации экскурсоводов на государственном уровне?

3. Назовите основные требования к современному экскурсоводу.

4. Каким образом экскурсовод может совершенствовать свое профессиональное мастерство?



Задания для самостоятельной подготовки студентов

Задания на решение конфликтных ситуаций при сопровождении экскурсионных групп

Найдите наиболее эффективное решение

1. При посадке в автобус оказалось, что не всем клиентам хватает мест в автобусе.

2. В связи с плохой погодой водитель отказывается заезжать на проселочную дорогу, ведущую к объекту экскурсионного показа.

3. В связи с дождем 25 из 40 экскурсантов желают закончить программу раньше, не посещая один из объектов.

4. В ходе поездки в автобусе сломался микрофон. Возможности устранить неполадки у водителя нет.

5. Автобус опаздывает к положенному времени в музей в связи с пробкой на автодороге. Музей в этой ситуации отказывается принять посетителей.

6. Автобус подъехал к городу – основному пункту назначения – на 1 час раньше. Может ли сопровождающий дополнительно включить в программу экскурсионной поездки еще один объект?

7. Клиент требует немедленно остановить автобус в связи с тем, что ему необходимо в туалет. Водитель отказывается сделать это сиюминутно.

8. Водитель отказывается включать видеоаппаратуру в автобусе, мотивируя это тем, что она мешает управлению транспорта.

Найдите ошибки в программе, выданной сопровождающему менеджером турфирмы

Экскурсия: Суздаль-Владимир (2 дня), 48 туристов + 1 руководитель

28.09:

8.00 – выезд из Ярославля с пл. Волкова. Автобус – белый Неоплан (49 мест).

10.30 – прибытие в Суздаль, начало экскурсии (оплата в экскурсионном бюро 150 руб. X 48 = 7200 руб.).

13.00 – обед на 49+Вы+2 водителя = 52 чел. (оплачено безналом).

14.00 – продолжение экскурсии (музей деревянного зодчества, Кидекша).

16.00 – окончание экскурсии, свободное время.

18.00 – ужин на 52 чел. (оплачено безналом), размещение в ГТЦ (списки туристов с паспортными данными высланы по факсу).

29.09:

9.00 – подъем, завтрак, отправление во Владимир

9.30 – обзорная экскурсия во Владимире (1,5 часа) с посещением Золотых ворот и Успенского собора (в соборе расскажете сами!). 20+30 руб. X 48 = 2400 руб.

11.00 – музей истории Владимирского края. 30 руб. X 48 + экскурсия 350 рублей.

12.30 – обед в кафе «Клязьма» (180 руб. X 52 чел = 9360 руб.).

14.00 – экскурсия в Боголюбово с посещением Боголюбовского замка и церкви Покрова на Нерли.

15.00 – посещение музея народных промыслов Владимирской области (30 руб X 48 = 1440 руб.) – туристы знакомятся самостоятельно, без экскурсии !!!

16.00–17.00 – свободное время во Владимире.

17.00 – отправление в Ярославль. Прибытие в 19.00 на пл. Волкова.

Даем 22 190 руб. + Ваши 5500 руб.

Задание к практической работе

«Подготовка и проведение студентом фрагмента экскурсии»

Составление методической разработки экскурсии (полный комплект документов, предусмотренных ГОСТом Р 50681-2010. ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.

Возможна работа в проектных группах до 5 человек!

Этапы проектирования экскурсии:

1. Определение типа экскурсии, темы экскурсии, продолжительности.
2. Отбор литературы и источников по теме экскурсии.
3. Отбор экскурсионных объектов.
4. Изучение экскурсионных объектов, составление карточек экскурсионных объектов.
5. Разработка маршрута экскурсии. Составление карты-схемы маршрута.
6. Объезд (обход) маршрута. Уточнение маршрута.
7. Определение методов и приемов экскурсионного показа и рассказа.
8. Создание технологической карты маршрута экскурсии.
9. Подготовка контрольного текста экскурсии.
10. Комплектование портфеля экскурсовода.

11. Объезд (обход) маршрута с целью апробации текста экскурсии и выбранных методов показа и рассказа на местности.
12. Составление индивидуальных текстов экскурсии.
13. Прием-сдача экскурсии, ее утверждение.

При проведении экскурсии оцениваются:

- а) информационная составляющая экскурсии (степень и глубина проработки материала, соответствие его теме (подтеме) экскурсии и показываемым объектам, новейшим научным знаниям);
- б) качество рассказа и показа (владение техникой и методическими приемами рассказа и показа, умение использовать вербальные и невербальные способы общения);
- в) организационная составляющая (умения грамотно расположить группу, контактировать с группой, реагировать на внешние непредвиденные обстоятельства).

Вопросы по Оформлению и обработке заказов клиентов экскурсионных услуг

1. Понятие экскурсии. Роль и место экскурсионного сервиса в туризме
2. История развития экскурсионного дела в России
3. Сущность экскурсии и ее основные функции
4. Основные виды и классификации экскурсий
5. Объекты экскурсионного показа. Классификация, определение ценности, методы отбора
6. Современное состояние и правовые основы экскурсионного сервиса в России
7. Основные требования, предъявляемые к современному экскурсоводу
8. Сопровождение экскурсантов в автобусных экскурсиях: основные технологии и обеспечение безопасности
9. Документы, необходимые экскурсоводу/сопровождающему для эффективного сопровождения группы в поездке
10. Основные этапы подготовки новой экскурсии
11. Показ в экскурсии. Приемы и методы экскурсионного показа
12. Рассказ в экскурсии. Приемы и методы экскурсионного рассказа
13. Требования к речи экскурсовода. Жестикуляция
14. Техника ведения экскурсии (знакомство, выход из автобуса, расстановка группы, передвижение между объектами)
15. Работа с вопросами-репликами экскурсантов в ходе экскурсии
16. Особенности проведения экскурсий для различных категорий клиентов. Вечерняя (ночная) экскурсия. Летняя–зимняя экскурсия.