



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Практикум по дисциплине

«Технология и организация экскурсионных услуг»



Авторы
Кедрова И.В.

Ростов-на-Дону, 2018

Аннотация

Методические указания к проведению практических занятий предназначены для студентов очной и заочной форм обучения специальности (направление) 43.03.02 «Туризм»

Авторы



Кандидат педагогических наук, доцент кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства», член Ассоциации экскурсоводов и гидов-переводчиков Ростовской области

Кедрова

Ирина

Владимировна



Оглавление

1. Требования к экскурсоводу, гиду-переводчику	Ошибка! Закладка не определена.
2. Функции отделов приема и отправки экскурсантов на маршруты. Составление калькуляций и актов обслуживания экскурсантов, туристских групп и индивидуальных».....	5
3. Структура управления туристско-экскурсионным учреждением.....	6
4. Принципы отбора экскурсионных объектов. Карточки экскурсионных объектов. Особенности расположения объекта.....	9
5. Выработка навыков применения в экскурсии методических приемов показа.....	11
6. Выработка навыков применения в экскурсии методических приемов рассказа.....	12
7. Особые методические приёмы в экскурсии. Путевая информация.....	13
8. Выполнение заданий по освоению речевых навыков.....	8
9. Внеречевые средства общения.....	14
10. Составление методической разработки ОГАЭ «Южная столица».....	17
11. Техника ведения ОГАЭ «Южная столица» на каждом отрезке маршрута.....	19
12. Вопросы к экзамену.....	23

ТЕМА ПРАКТИЧЕСКОГО ЗАДАНИЯ 1. ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСКУРСОВОДУ, ГИДУ- ПЕРЕВОДЧИКУ,

План занятия:

1. Особенности должностных обязанностей экскурсовода, гида-переводчика.
2. Особенности профессиональной работы экскурсовода.
3. Что должен знать экскурсовод.

Основная лит-ра:

1. Н.М. Хуусконен Т.М. Глушанок «Практика экскурсионной деятельности». М.-СПб.: Изд-во «Невский Фонд», 2006.

2. ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ от 4 августа 2014 г. N 539н «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА «ЭКСКУРСОВОД (ГИД)»

Дополнительная лит-ра: Глоссарий терминов международного туризма Биржакова и Никифорова.

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить устные ответы на вопросы со стр.18-26.:
Дать определение понятиям: «тенденциозность экскурсовода», «темперамент экскурсовода», «становление личности», «оптимизм экскурсовода», «индивидуальность экскурсовода», «авторитет экскурсовода».
2. Законспектировать *Перечень основных навыков и знаний, требуемых для выполнения должностных обязанностей:*
пунктов 6. Экскурсионное сопровождение туристов,
11. Проведение стандартной обзорной экскурсии,
13. Проведение экскурсии по специальной программе,
14. Обеспечение мер безопасности туристов.

Тема практического задания 2:
«Функции отделов приема и отправки экскурсантов на маршруты. Составление калькуляций и актов обслуживания экскурсантов, туристских групп и индивидуалов».

План занятия:

1. ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ от 4 августа 2014 г. N 539н «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА «ЭКСКУРСОВОД (ГИД)» - о работе экскурсионного бюро
2. Составление калькуляции обслуживания клиентов.

Основная лит-ра:

1. Г.П. Долженко Экскурсионное дело: учебное пособие. –Москва: ИКЦ «МарТ», 2005.
2. ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ от 4 августа 2014 г. N 539н «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА «ЭКСКУРСОВОД (ГИД)»

Дополнительная лит-ра: Глоссарий терминов международного туризма Биржакова и Никифорова.

Задание для самостоятельной работы:

1) «Практика экскурсионной деятельности»
Н.М. Хуусконен и Т.М. Глушанок: из раздела 2.7 найти и законспектировать карточку экскурсовода;

2) Законспектировать «Практика экскурсионной деятельности» Н.М. Хуусконен и Т.М. Глушанок: стр. 71-72-73, 45, 49-50-51-52-53.

Тема практического задания 3 : **«Структура управления туристско-экскурсионным учреждением».**

План занятия:

1. Повышение эффективности туристско-экскурсионного обслуживания.
2. Условия для повышения туристско-экскурсионного обслуживания.

V1. Предпосылки повышения эффективности экскурсионной деятельности

Решить проблему повышения эффективности туристско-экскурсионного обслуживания невозможно без изучения потребностей населения в отдыхе. Их следует рассматривать в двух аспектах: общественные потребности, степень удовлетворения которых показывает социально-экономическую эффективность туризма и экскурсий (доход, рентабельность, рост производительности труда, снижение заболеваемости и т.п.), и личные потребности (аттрактивность, комфортность, разнообразие услуг и т.д.), удовлетворение которых отражает качество обслуживания.

Повышение эффективности туристско-экскурсионного обслуживания требует ориентации потребителей на самые эффективные виды туризма и экскурсий

Экономическая, социальная и экологическая неустойчивость, влекущая за собой снижение уровня жизни, ощутимые ограничения материальных и финансовых ресурсов – все это требует принятия однозначной и максимально эффективной политики дальнейших действий в отношении выбора приоритетов развития.

Для повышения экономической эффективности экскурсионной деятельности необходимы:

- пересмотр действующих и разработка новых нормативов материально-технического оснащения и снабжения, норм обеспечения работников туристских предприятий и учреждений предметами экипировки: улучшение условий и охраны труда, совершенствование техники безопасности в трудовых процессах, в обслуживании экскурсантов и туристов в походах и на экскурсиях; использование новых технологий (компьютерных систем, аудио- и видеосистем);
- совершенствование системы материального

Технология и организация экскурсионных услуг

стимулирования обслуживающего персонала, специалистов и руководящего состава в туристско-экскурсионной системе;

- повышение эффективности хозяйствования туристско-экскурсионных учреждений и автохозяйств на основе внедрения принципов туристского маркетинга;
- разработка показателей производительности труда в учреждениях и предприятиях туристского профиля; приведение в соответствие с современными требованиями и разработка научно обоснованных, дифференцированных для предприятий и учреждений разного типа систем, статистических, натуральных, экономических, планово-отчетных показателей обслуживания и хозяйственной деятельности, стимулирующих увеличение объемов обслуживания и услуг, качество обслуживания и работы, повышение эффективности использования основных фондов, выполнение договорных обязательств и экономное использование ресурсов всех видов;
- совершенствование методики планирования и повышение коэффициента использования основных фондов туристско-экскурсионных учреждений, автотранспорта, привлеченных и арендуемых средств размещения и транспорта на основе маркетинговых исследований туристского рынка, в том числе исследования организации туристско-экскурсионных потоков, целенаправленной торгово-сбытовой и коммерческой рекламной деятельности.

В.2. Намеченные направления повышения эффективности экскурсионной деятельности требуют выполнения ряда условий:

- развития туристской инфраструктуры: строительство гостиниц с высоким уровнем обслуживания, приведение существующего гостиничного хозяйства в соответствие с европейским стандартом, особенно это относится к крупным центрам приема иностранцев;
- развитие объектов обслуживания туристов и экскурсантов вдоль основных туристских маршрутов; модернизация дорог и их обустройство с применением ландшафтной архитектуры;
- реставрация и включение в систему экскурсионного показа памятников истории и культуры; создание культурно-исторических и этнокультурных зон в поселениях с наиболее ценным культурно-историческим

Технология и организация экскурсионных услуг

наследуем;

- наряду с материальными туристско-экскурсионными объектами повышению эффективности экскурсионной деятельности будут способствовать и нематериальные объекты.

Что они собой представляют?

- Это использование мест, связанных с историческими событиями, которые вызывают интерес иностранных туристов, выходцев из этих мест,
- а также мест, связанных с жизнью и деятельностью выдающихся исторических личностей, получивших мировую известность:
- включение в экскурсионное обслуживание посещения народных промыслов с возможностью приобретения неординарных товаров гончарного и керамического ремесел, ткачества, росписи по дереву, производства стекла, плетения из лозы, кружевоплетения и др.;
- использование туристскими предприятиями экскурсионно-туристских маршрутов, имеющих важное историко-культурное значение! (увязав в маршруты наиболее ценные природно-ландшафтные территории и архитектурные объекты, старинные парки, памятники природы к садово-паркового искусства, не забыв включить и мемориальные комплексы и музеи);
- развитие экологического туризма, рыболовства и охоты (включая в экскурсионно-туристские маршруты базы национальных парков и других зон ценных природных рекреационных территорий);
- разработка и издание путеводителей, туристских справочников, карт, буклетов;
- издание различного рода краеведческой литературы;
- издание единого государственного реестра культурно-исторических и природных объектов;
- внедрение стандартов на основные виды и программы туристско-экскурсионного обслуживания на маршрутах;
- проведение сертификации туристских предприятий;
- подготовка и переподготовка кадров для туристской отрасли; повышение квалификации работников сферы туризма, в том числе гостиничного хозяйства и работников бытового обслуживания;
- проведение курсов, семинаров, конференций по обмену опытом в области организации туристско-экскурсионных

маршрутов, повышении их эффективности для туристских предприятий различных форм собственности;
создание современной системы туристской информации с подключением ее к европейским и мировым компьютерным информационным системам

Основная лит-ра:

1. Г.П. Долженко Экскурсионное дело: учебное пособие. –Москва: ИКЦ «МарТ», 2005.
2. ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ от 4 августа 2014 г. N 539н «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА «ЭКСКУРСОВОД (ГИД)»

Дополнительная лит-ра: Глоссарий терминов международного туризма Биржакова и Никифорова.

Задание для самостоятельной работы: Составить тест по гл.2.1, 2.3, 2.4, 2.5, 2.6, 2.7 – «Практика экскурсионной деятельности» Н.М. Хуусконен и Т.М. Глушанок; 2.8- читать и пересказать близко к тексту.

Тема практического задания 4 :

«Принципы отбора экскурсионных объектов. Карточки экскурсионных объектов. Особенности расположения объекта.»

План занятия:

1. Определение понятия « экскурсионный объект»
2. Классификация экскурсионных объектов
3. Формуляр карточки экскурсионного объекта.

Экскурсионный объект – предмет, дающий представление о характерных чертах (особенностях) определенной эпохи развития общества, науки, культуры, природы, искусства и прочем, вызывающий интерес экскурсантов в познании окружающей действительности (рис. 4.1).

В качестве объектов могут выступать:

- места, связанные с историческими событиями;
- природные объекты и заповедники;
- здания и сооружения;
- мемориальные памятники и комплексы;
- произведения архитектуры и градостроительства;
- оригинальные инженерные сооружения;
- объекты, связанные с жизнью и деятельностью людей;
- технические экспонаты;
- памятники искусства;
- экспозиции музеев, картинных галерей, выставок;
- археологические памятники;
- народные обряды, обычаи.



Рис. 1. Классификация экскурсионных объектов

Собрав как можно больше сведений об объекте, данный справочный материал следует оформить в виде карточки (паспорта) объекта.

Карточка (паспорт) объекта – сведения разносторонне характеризующие экскурсионный объект, принятые размеры карточек – 11х15 см. В паспорт (карточку) объекта включают:

наименование объекта:

- первоначальное;
- современное;
- “в народе”;
- события, связанные с ним;
- даты свершения данных событий;
- местонахождение объекта;
- почтовый адрес;
- на чьей территории расположен (предприятие, колхозное или другое хозяйство и пр.);
- описание объекта (дата сооружения, материал изготовления, стиль, характеристика, текст мемориальной надписи);

Технология и организация экскурсионных услуг

- данные об авторах объекта;
- сохранность объекта (дата реставрации, реконструкции, прогнозируемые изменения);
- охрана объекта (на кого возложена, когда, каким решением);
- безопасность при его посещении;
- перечень экскурсий, в которых объект используется;
- источники сведений об объекте;
- литературные;
- архивные;
- другие;
- фотографии или другой иллюстративный материал;
- дата составления карточки, фамилия составителя.

В зависимости от вида экскурсии в паспорта объектов могут входить иные сведения.

Составлением карточек (паспортов) завершается этап отбора экскурсионных объектов, после чего начинается следующая стадия – разработка маршрута экскурсии.

Основная лит-ра:

Г.П. Долженко Экскурсионное дело: учебное пособие. –Москва: ИКЦ «МарТ», 2005.

Дополнительная лит-ра: 1.Глоссарий терминов международного туризма Биржакова и Никифорова.

2. Н.М. Хуусконен Т.М. Глушанок «Практика экскурсионной деятельности». М.-СПб.: Изд-во «Невский Фонд», 2006.

Задание для самостоятельной работы:

1) Каждый студент группы, согласно выбранной темы КР готовит объекты показа и их описание.

2) Законспектировать форму карточки объекта.

**Тема практического задания 5:
«Выработка навыков применения в экскурсии методических приемов показа»**

План занятия:

1. Основные речевые обороты в приёмах показа.
2. Составление описания выбранного объекта.
3. Выбор основных объектов, согласно теме экскурсии.

Основная лит-ра:

Г.П. Долженко Экскурсионное дело: учебное пособие. –Москва: ИКЦ «МарТ», 2005.

Дополнительная лит-ра: Глоссарий терминов международного туризма Биржакова и Никифорова.

Задание для самостоятельной работы: Каждый студент группы выбирает тему КР и подбирает литобзор по данной теме.

Тема практического задания 6:**«Выработка навыков применения в экскурсии методических приемов рассказа»**

План занятия:

1. Основные речевые обороты в приёмах рассказа.
2. Составление описания и рассказа выбранного объекта.
3. Выбор основных объектов, согласно теме экскурсии.

Основная лит-ра:

Г.П. Долженко Экскурсионное дело: учебное пособие. –Москва: ИКЦ «МарТ», 2005.

Дополнительная лит-ра: Глоссарий терминов международного туризма Биржакова и Никифорова.

Задание для самостоятельной работы: Каждый студент группы, согласно темы КР выбирает объекты показа и готовит их описание.

Тема практического задания 7:
**«Особые методические приёмы в экскурсии.
Путевая информация»**

План занятия:

1. Перечень особых методических приёмов и особенности каждого из них.
2. Понятие и признаки путевой информации.

Основная лит-ра: Г.П. Долженко Экскурсионное дело: учебное пособие. –Москва: ИКЦ «МарТ», 2005.

Дополнительная лит-ра: 1.Глоссарий терминов международного туризма Биржакова и Никифорова.

2. Н.М. Хуусконен Т.М. Глушанок «Практика экскурсионной деятельности». М.-СПб.: Изд-во «Невский Фонд», 2006.

Задание для самостоятельной работы: Подготовиться к письменной контрольной работе по методическим приёмам рассказа, показа и особым методическим приёмам.

Тема практического задания 8:
«Выполнение заданий по освоению речевых навыков»

План занятия:

1. Правильность произношения слов.
2. Разновидность словесных штампов.
3. Пословицы и поговорки в экскурсии.
4. Вводные слова-паразиты.
5. Произношение скороговорок.

Основная лит-ра: Г.П. Долженко Экскурсионное дело: учебное пособие. –Москва: ИКЦ «МарТ», 2005.

Дополнительная лит-ра: Глоссарий терминов международного туризма Биржакова и Никифорова.

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовить и записать 10 пословиц и 10 поговорок, которые могут быть использованы в экскурсии.
2. Выучить и произнести 2 скороговорки, 5 выражений крылатых слов.

Тема практического задания 9: «Внеречевые средства общения»

План занятия:

1. Жесты в экскурсии.

Жесты в экскурсии используются для более выразительного и направленного показа.

Под *жестом* понимается телодвижение, сопровождающее или заменяющее речь. Каждый экскурсовод должен знать основные принципы и законы жестикуляции. Все сопутствующие речевой деятельности жесты различаются по степени связанности их с речью. Одни не существуют отдельно от речи, другие могут быть оторваны от высказывания, но вне его теряют смысл (кивок головой), третьи употребляются независимо от речи.

Значительную группу составляют жесты, вырабатывающиеся произвольно. Они носят название безусловных и бывают: указывающие, показывающие (передающие), проявления эмоций, подчеркивающие и ритмические.

Следует указать два вида жестов, нежелательных для экскурсовода. *Жесты-паразиты* – это частое поправление волос на голове или очков, почесывание затылка, неуместное постукивание пальцами и др. Встречаются и неоправданно грубые, несдержанные жесты, слишком явно выдающие неудовольствие экскурсовода по тому или иному поводу. Эти жесты-наглядное свидетельство беспомощности экскурсовода, его неумение настроить экскурсантов на восприятие материала.

Экскурсоводческий жест должен подчеркивать выразительность нужной фразы, быть эмоционально-смысловым движением, способным выразить чувства, переживания.

Жесты экскурсовода имеют ту существенную особенность, что употребляются в определенной материальной ситуации. Под наличием подобной ситуации понимается вся совокупность экс-

курсионных объектов, на которые необходимо своевременно и точно направить внимание экскурсантов.

Жест экскурсовода должен быть красиво исполнен. Под *эстетикой* жеста следует понимать красоту, художественность, осмысленность жестикуляции. Неосмысленная жестикуляция сопровождает сумбурную, непонятную и быструю речь. Экскурсоводческий жест воздействует на слушателей двояко. С одной стороны, он безошибочно организует экскурсантов направляя их внимание на объект, а с другой, функционально выступает средством эмоционального воздействия на экскурсантов.

Жест также тесно связан с интонацией.

В зависимости от значения жестов как элемента показа экскурсионных объектов выделяют семь групп жестов (рис. 7.1).

Первую группу образуют наиболее часто применяемые *жесты, носящие указательный характер*. При указательном жесте первостепенная роль отводится руке. Особенно велико значение пальцев. Ими не только делят, считают, запрещают – ими указывают. Форма движения указательного жеста может быть прямой, дугообразной, ломаной. В прямом движении выражаются решимость, жизненная энергия, возбужденность; в дугообразном и ломаном – мягкость, податливость, нерешительность. Каждая из этих форм осуществляется в разных направлениях: снизу вверх, сверху вниз, слева направо и справа налево. Формы движения могут производиться всей рукой или только указательным пальцем в зависимости от важности предмета, того или иного экскурсионного объекта.



Рис. 2. Классификация жестов

Во вторую группу следует включить *иллюстративные жесты*. Такими жестами следует определять размер, форму, высоту,

т.е. внешние характерные признаки предметов. Они тесным образом связаны с речью и служат ее дополнением. Возможны различные комбинации пальцев, кисти, правой и левой рук.

Третью группу образуют *подчеркивающие (пространственные) жесты*, дающие наглядное представление о размерах экскурсионных объектов, которые осматривают экскурсанты. Эти жесты могут быть эффективно использованы на смотровой площадке при общем знакомстве экскурсантов с городом.

В четвертую группу входят *реконструирующие жесты*. Их основная задача – помочь экскурсантам зрительно представить несохранившиеся участки. Экскурсовод должен уметь вызвать этим жестом у экскурсантов нужные ассоциации, помочь зрительно восстановить недостающие детали. Реконструирующий жест соединяет элементы указательного, подчеркивающего и иллюстративного жестов.

В пятую группу входят *побудительные жесты*. Они должны способствовать правильному размещению группы у незнакомого ей экскурсионного объекта, приглашать экскурсантов совершить переход от одного объекта к другому для его осмотра; такими жестами экскурсоводы просят туристов покинуть автобус или, наоборот, занять места в машине.

Шестую группу образуют *наглядные жесты*. Они используются экскурсоводом, когда демонстрируются всевозможные фотографии, карты, схемы, иллюстрации. Недопустимо, чтобы экскурсовод сам рассматривал пособие при его показе – может сложиться впечатление, что он плохо знаком с материалом. Нельзя держать руку с пособиями слишком близко к груди. Напротив, достаточно высоко поднятая рука (приблизительно на уровне головы) будет говорить об уверенности экскурсовода.

В последнюю, седьмую группу следует включить *эмоциональные жесты*, т.е. такие, которые выражают эмоции экскурсовода, его психологическое состояние в момент проведения экскурсии. Сюда же относятся те жесты, которые принадлежат к культурной модели поведения экскурсовода, характеризующие его как индивидуальность, отражающие манеру жестикуляции, лично ему присущую. Жесты косвенно влияют на эмоциональное состояние экскурсантов.

Экскурсоводу следует развивать способность сознательного применения жестов. Правила сознательного, выразительного использования жестов схожи с правилами хорошего тона: с ними не рождаются, их прививают и они становятся нормой.

Основная лит-ра: Г.П. Долженко Экскурсионное

дело: учебное пособие. – Москва: ИКЦ «МарТ», 2005.

Дополнительная лит-ра: Глоссарий терминов международного туризма Биржакова и Никифорова.

Задание для самостоятельной работы:

1. Подготовиться к письменным ответам на тест.
2. Подготовить черновые варианты курсовых работ.

Тема практического задания 10:

«Составление методической разработки ОГАЭ «Южная столица»»

План занятия:

1. Понятие методическая разработка экскурсии
2. Особенности составления методической разработки

Методическая разработка экскурсии – обязательный документ экскурсионного учреждения, который при наличии текста экскурсии дает право на проведение и оплату экскурсий по данной теме.

В методической разработке определяется тема и цель, маршрут и объекты экскурсии, ее продолжительность, методические приемы ведения экскурсии. Составляется она методистами или экскурсоводами на каждую тему экскурсии по общепринятой схеме (табл. 2.1).

Табл. 1. Схема методической разработки

Маршрут экскурсии	Остановки	Объекты показа	Продолжительность экскурсии, мин.	Наименование подтем и перечень основных вопросов	Организационные указания	Методические указания
	2	3	4	5	6	7

Составление методической разработки. Это заключительный этап подготовки экскурсии.

Методическая разработка – основной документ экскурсии, где излагаются цель, задачи и рекомендации для проведения экскурсии: последовательность и продолжительность демонстрации объектов, наглядных пособий; указываются и описываются методические приемы показа и рассказа; излагаются указания по ведению экскурсии, по дифференцированному подходу к группам экскурсантов.

Цель составления методической разработки – обеспечить наиболее эффективное проведение экскурсии.

К составлению методической разработки предъявляются следующие требования:

- обеспечение правильного и полного раскрытия темы;
- использование наиболее эффективных методических приемов;
- содержание четких рекомендаций по организационным вопросам;
- учет дифференцированного подхода к обслуживанию экскурсантов;
- обязательное соблюдение структуры экскурсии: вступление, основная часть, заключение;
- логичность;
- рациональное соотношение общего и локального материала;
- отражение принципа построения маршрута.

В зависимости от продолжительности экскурсии, общей протяженности маршрута, количества экскурсионных объектов, сложности темы, цели и задач объем методической разработки колеблется от 6 до 12 печатных страниц.

Методическую разработку предваряет титульный лист. Его реквизиты:

- наименование экскурсионного бюро, туристского предприятия, учебного заведения и др. – разработчика экскурсии;
- гриф “Утверждаю”;
- название экскурсии;
- вид экскурсии;
- состав экскурсантов;
- продолжительность;
- протяженность;
- автор (составитель).

На втором (после титульного) листе указываются:

- тема экскурсии;

Освоение техники проведения экскурсии требует от экскурсовода выполнения ряда требований. В их число входят(14):

- *знакомство с группой (контакт экскурсовода с группой);*
- *выход экскурсантов из автобуса (или другого транспортного средства),*
- *расположение группы у объекта;*
- *передвижение экскурсантов;*
- *темп движения группы;*
- *соблюдение времени проведения экскурсии согласно методической разработке;*
- *адресность рассказа;*
- *использование индивидуального текста;*
- *паузы в экскурсии;*
- *техника использования наглядных пособий;*
- *возвращение экскурсантов в автобус (другой вид транспортного средства);*
- *место экскурсовода;*
- *ответы на вопросы экскурсантов;*
- *особые приемы техники проведения экскурсии.*

Знакомство с группой – это профессиональное исполнение организационной и информационной части индивидуального текста экскурсии, т.е. вступления.

Выход экскурсантов из автобуса – количество остановок с выходом группы к объекту. О них следует сообщать во вступлении, называя для этого соответствующие ориентиры (памятник, инженерное сооружение, здания оригинальной застройки, стелла и др.).

В продолжительных городских и загородных экскурсиях экскурсовод должен сообщать время остановки (санитарной или на приобретение сувениров) и точное время отправления автобуса.

Расположение группы у объекта – выбор схемы расстановки группы для наблюдения объекта: вокруг объекта, полукругом, в два-три ряда, под углом и иначе, с учетом обеспечения безопасности экскурсантов и определения оптимальной точки (места) наблюдения и изучения экскурсионного объекта в естественных условиях.

Передвижение экскурсантов – может осуществляться от автобуса к объекту, между объектами, от объекта к автобусу. Здесь необходимо, учесть следующее:

- место экскурсовода – в центре группы;

Технология и организация экскурсионных услуг

- расстояние между головной частью группы и идущими последними, не должно превышать 10 метров.

Темп движения группы – зависит от состава группы, тематики экскурсий, их вида и непосредственно от выбранного зрительного ряда | и его расположения на местности: равнинной, рельефной, благоустроенной и неблагоустроенной. Экскурсовод должен руководить передвижением группы на всем протяжении маршрута, что обеспечивает соблюдение времени проведения экскурсии.

Соблюдение времени проведения экскурсии согласно методической разработке – выполнение требований методической разработки, где для раскрытия каждой подтемы указано точное время в минутах, часах. Соблюдение указанного времени связано с уровнем профессионального | мастерства экскурсовода, требуя от него большой практики и умения | проведения различных вариантов экскурсии с точным хронометражем | затрат времени. Так, высокий уровень мастерства экскурсовода необходим при сокращении времени проведения экскурсии, вызванном обстоятельствами, не зависящими от его (затянувшийся сбор группы, не вовремя поданный транспорт, аварийная ситуация в дороге и др.). Остается один выход – проводить экскурсию, сохраняя все главное в ее содержании, сократив при этом время, отводимое для раскрытия тех или иных подтем, умело убирая второстепенное в показе объектов и рассказе о них.

Адресность рассказа – означает использование конкретных указаний экскурсовода, на что именно должны обратить внимание экскурсанты, заостряя внимание на характерных признаках, деталях, цветовом решении, особенностях архитектурного облика и многом другом, конкретизируя объект показа и только после этого продолжая экскурсию.

Использование индивидуального текста – особенно характерно для начинающих экскурсоводов и предполагает использование ими в ходе экскурсии карточек (паспортов) объектов; карточек с цитатами; карточек, раскрывающих содержание основных подтем. Карточки – это конспект индивидуального текста. В случае необходимости начинающий экскурсовод во время пауз, переездов сможет заглянуть в них. Конечно, пользоваться на маршруте карточками нежелательно, однако это право каждого экскурсовода, независимо от его опыта и знаний.

Паузы в экскурсии предполагают:

- дать возможность экскурсантам вести самостоятельную работу, дополнить увиденное и услышанное;

Технология и организация экскурсионных услуг

- предоставить экскурсантам кратковременный отдых;
- предоставить экскурсантам свободное время, используемое для посещения заветных мест; приобретения сувениров и других целей.

Техника использования наглядных пособий – это порядок их использования в процессе проведения экскурсии. Помня, что каждый экспонат имеет свой порядковый номер и листок с аннотацией данных и оценкой изображенного, экскурсоводу не трудно определить последовательность демонстрации данного экспоната экскурсантам.

Возвращение экскурсантов в автобус – экскурсовод возглавляет группу при передвижении ее к автобусу; стоя справа от входа в салон, он должен по возможности незаметно пересчитать экскурсантов. Убедившись в присутствии всех членов группы, экскурсовод входит последним, давая условный знак водителю о начале движения.

Место экскурсовода – и в автобусе, и на местности экскурсовод должен занимать место, чтобы:

- ему хорошо были видны объекты, о которых идет речь;
- в его поле зрения находились все экскурсанты;
- все экскурсанты видели экскурсовода и слышали его рассказ.

Ответы на вопросы экскурсантов – предпочтительно давать в конце экскурсии, предупредив об этом экскурсантов во вступлении. Как правило, высокий уровень профессионального мастерства экскурсовода: глубина изложения материала, четкость формулировок, достоверность фактов, цифровые данные, логичность выводов по подтемам, отсутствие неясностей не требуют уточнений, так как все внимание экскурсантов приковано к объектам, раскрывающим тему.

Особые приемы техники проведения экскурсии – это проведение экскурсии (автобусной) с использованием хорошо отлаженного микрофона, работа с которым исключает треск, шум и прочие нежелательные эффекты, мешающие восприятию рассказа экскурсовода, использование в экскурсии качественных видео- и музыкальных записей в соответствии с темой.

Посещение ритуальных мест требует от экскурсантов соблюдения правил, о которых им дипломатично напоминает экскурсовод, подчеркивая значение того или иного ритуала.

Основная лит-ра: Г.П. Долженко Экскурсионное

дело: учебное пособие. –Москва: ИКЦ «МарТ», 2005.

Дополнительная лит-ра:

1. Глоссарий терминов международного туризма Биржакова и Никифорова.
2. Н.М. Хуусконен Т.М. Глушанок «Практика экскурсионной деятельности». М.-СПб.: Изд-во «Невский Фонд», 2006.

Задание для самостоятельной работы: Подготовить к сдаче по КР: - цели и задачи экскурсии;

- подтемы экскурсии;

- маршрут экскурсии;

- объекты показа экскурсии.

Вопросы к экзамену по дисциплине:

1. Экскурсоведение как наука.
2. Понятие «Экскурсия». Экскурсия как процесс познания.
3. Различные аспекты экскурсии.
4. Функции экскурсии.
5. Сочетание двух и более функций в экскурсии.
6. Признаки экскурсии(общие и специфические).
7. Экскурсионный метод, его значение, цель и задача.
8. Требования экскурсионного метода.
9. Роль психологии в экскурсии.
10. Внимание на экскурсии.
11. Логические переходы в экскурсии.
12. Роль логики в повышении эффективности экскурсии.
13. По каким основным признакам классифицируются экскурсии.
14. Как классифицируются экскурсии по содержанию.

15. Что такое обзорная экскурсия? В чём её особенности.
16. Что такое тематическая экскурсия? На какие группы эти экскурсии подразделяются.
17. Какова классификация по составу участников и способу передвижения.
18. Что такое производственная, искусствоведческая, литературная, архитектурно-градостроительная экскурсии.
19. Что такое композиция экскурсии и ведущая под-тема.
20. Сущность показа, последовательность показа, особенности показа в экскурсии?
21. Основные требования к рассказу в экскурсии, трансформация рассказа в зрительные образы.
22. Процесс становления экскурсии. Пять уровней этого процесса.
23. Предмет и виды экскурсионной методики.
24. Принцип отбора экскурсионных объектов для показа в данной экскурсии.
25. Виды приёмов показа.
26. Виды приёмов рассказа.
27. Методика использования наглядных пособий.
28. Понятие «техника проведения экскурсии».
29. Составление методической разработки ОГАЭ.
30. Технология подготовки ОГАЭ.