

## **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ЭКСКУРСИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ»**

### **ВВЕДЕНИЕ**

Современный туристский рынок требует нового подхода к организации экскурсионной деятельности как к производителю одного из основных туристских продуктов. Важная роль при этом отводится подготовке высокопрофессиональных специалистов по сервису и туризму, качественной разработке самой экскурсии, освоению методики и техники ее проведения.

Формирование кадров туристско-экскурсионной организации – это процесс воспроизводства и воспитания таких квалифицированных специалистов, которые в полной мере отвечали бы требованиям, предъявляемым к технологии обслуживания туристов.

Данная учебная дисциплина формирует у студентов систему научных знаний и практических умений по подготовке и проведению экскурсий различных видов. Программа состоит из разделов, способствующих приобретению теоретических знаний по истории, теории и методике проведения экскурсионной работы: «Классификация экскурсий», «Проектирование экскурсионной программы»); практических умений, необходимых для подготовки и проведения экскурсий («Методика ведения экскурсий», «Техника ведения экскурсии», «Этапы подготовки новой экскурсии»); развитию необходимых для специалиста по сервису и туризму личностных качеств; приобретению навыков правильного поведения в случае возникновения конфликтной ситуации на маршруте. Большое внимание в программе уделено профессиональному мастерству экскурсовода: культуре его речи, умению контактировать с различными группами экскурсантов, умению преодолевать так называемые «кризисы внимания» во время ведения экскурсии.

Для лучшего усвоения учебной дисциплины используются различные формы работы со студентами: лекции; семинарские занятия; практические занятия по разработке экскурсий и проектированию экскурсионных программ; выездные занятия, посвященные посещению и анализу экскурсий разных видов. Для самостоятельной работы студентам предлагаются вопросы для изучения, а также краткое содержание каждой темы.

Виды контроля:

- текущий контроль, осуществляемый на практических и семинарских занятиях;
- промежуточный контроль (в виде и итоговых занятий) по наиболее важным темам курса («Этапы разработки экскурсии», «Экскурсионные объекты и их характеристика»);

- рубежный контроль, учитывающий наличие и качество самостоятельно подготовленного фрагмента музейной экскурсии, а также наличие карточек экскурсионных объектов;

- итоговый контроль проводится по окончании изучения курса и учитывает прохождение всех предыдущих видов контроля, успешное решение предложенных тестовых заданий, из чего и складывается результирующая оценка.

Практические занятия предполагают посещение экскурсий разных видов, наиболее часто встречающихся в экскурсионной практике и соответствующих особенностям региона: природоведческая с элементами экологической, обзорная автобусная, музейная археологическая с использованием кинопоказа и технических средств обучения.

Для успешного овладения курсом студентам необходимы сведения из учебных курсов «История Алтайского края», «Рекреационная география», «Этнология», «Правовое обеспечение туристской деятельности», «Рекламная деятельность в туризме», «Анимация в туризме».

**Цель дисциплины** – изучение теории и практики экскурсионного дела, формирование у студентов системы теоретических знаний и практических навыков подготовки и проведения экскурсий разных видов и для различных групп экскурсантов, формирование системы знаний по методике подготовки и проведения туристских выставок, способствовать подготовке высокообразованных специалистов.

**Задачи дисциплины:**

- Научить поэтапному проектированию экскурсии;
- Научить основным методическим приемами и техникой ведения экскурсий;
- Отработать основные методические приемы и технику ведения экскурсии в ходе практических занятий;
- Способствовать формированию профессионального мастерства будущих работников туристской индустрии
- Сформировать навыки и отработать технику проведения путевой информации

Рабочая программа содержит планы семинарских занятий, тематику и содержание практических занятий, темы и задания для самостоятельной работы и самостоятельного изучения, вопросы к зачету, темы контрольных работ, примерные темы и маршруты учебных экскурсий.

Рабочая программа составлена в соответствии с требованиями Государственного стандарта. Программа способствует наиболее полной реализации основных функций предмета: методологической, познавательной и практической.

### Требования к уровню освоения содержания дисциплины:

В результате изучения курса студенты должны знать:

- Классификацию экскурсий
- Этапы проектирования экскурсии
- Основные методические приемы и технику ведения экскурсий
- Профессиональные требования, предъявляемые к экскурсоводу
- Должностные обязанности экскурсовода

По итогам изучения курса студенты должны уметь:

- Поэтапно проектировать экскурсию;
- Составлять технологическую карту и другую документацию, необходимую для проведения экскурсии;
- Владеть навыками проведения путевой информации на экскурсионном маршруте

### СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование разделов и тем	Лекции	Семинары (практика)	Самост. работа	Всего часов
1	Введение. Основные понятия экскурсионной деятельности в туризме	2	-	1	3
2	Современное понимание экскурсии. Сущность, признаки и функции экскурсии	2	2	1	5
3	Классификация экскурсий	2	2	1	5
4	Экскурсионные объекты и их характеристика	2	2	1	5
5	Этапы разработки экскурсии	2	-	1	3
6	Методика проведения экскурсии	2	2	1	5
7	Проектирование экскурсионной программы	2	2	1	5
8	Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.	2	2	1	5
9	Техника ведения экскурсии. Путевая информация.	2	-	1	3
10	Основы профессионального мастерства экскурсовода. Конфликтные ситуации и кризисы внимания и способы их преодоления	-	2	1	3
	Итого	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>42</b>

## УЧЕБНАЯ ПРОГРАММА КУРСА «ЭКСКУРСИОННАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ В ТУРИЗМЕ»

### **1. Введение в дисциплину.**

Цели, задачи, содержание учебной дисциплины. Основные понятия экскурсоведения.

### **2. Современное понимание экскурсии. Сущность, признаки и функции экскурсии.**

Изменение понимания сущности экскурсии со времени ее возникновения до наших дней. Признаки экскурсии: продолжительность, наличие экскурсовода, наличие группы, экскурсионных объектов и др. Функции экскурсии: информационная, образовательная, воспитательная, тонизирующая, культурного досуга. Экскурсионная методика как совокупность способов и приемов проведения работы. Основные понятия: «экскурсовод», «экскурсионный маршрут», «учебная экскурсия», «пробная экскурсия».

### **3. Классификация экскурсий.**

Понятие “классификация экскурсий”. Признаки классификации: по содержанию, составу участников, месту и форме проведения, способу передвижения на маршруте, сезонности. Особенности тематических и обзорных экскурсий.

### **4. Экскурсионные объекты и их характеристика.**

Понятие экскурсионного объекта. Виды объектов. Экскурсионные недвижимые объекты: архитектурные и скульптурные памятники, сады, парки. Движимые объекты: экспонаты музеев, выставочных залов. Классификация объектов: исторические, археологические, архитектурные, градостроительные, документальные, искусствоведческие, природные. Классификации памятников истории и культуры: по содержанию, функциональному назначению, степени популярности и сохранности, объему информации. Карточка экскурсионных объектов.

### **5. Этапы разработки экскурсии.**

Основные ступени подготовки и проведения экскурсии: предварительная работа, разработка, заключительная ступень. Схема экскурсии: вступление, основная часть, заключение. Определение цели и задач. Выбор темы. Отбор литературы и составление библиографии. Определение других источников экскурсионного материала. Отбор и изучение экскурсионных объектов. Составление карточки объектов. Составление

маршрута экскурсии. Виды экскурсионных маршрутов. Понятие контрольного текста, подготовка контрольного текста экскурсии. Комплектование «портфеля экскурсовода». Определение методических приемов и техники ведения экскурсии. Составление технологической карты экскурсии. Составление индивидуального текста экскурсии. Техника использования индивидуального текста. Проведение пробной экскурсии и ее утверждение. Карточка прослушивания экскурсии.

## **6. Методика проведения экскурсии.**

Основные методические приемы ведения экскурсии: показ и рассказ.

Показ экскурсионных объектов. Методические приемы показа: предварительный осмотр, прием зрительной реконструкции, прием локализации событий, прием зрительного сравнения, использование наглядных пособий из «портфеля экскурсовода» и др. Показ объекта по ходу движения автобуса. Панорамный показ. Движение вблизи объекта.

Экскурсионный рассказ. Экскурсионная справка, предварительный обзор, описание, объяснение, комментирование, цитирование, реконструкция события и др. приемы рассказа. Вторичность рассказа по отношению к показу.

Особые методические приемы проведения экскурсий. Элементы ритуала при проведении экскурсии.

## **7. Проектирование экскурсионной программы.**

Понятие «экскурсионная программа». Виды экскурсионных программ. Обзорная, социальная, школьная, анимационная экскурсионные программы. Типовая и целевая программы. Программное обслуживание. Изучение мотивов экскурсантов как база для разработки программ. Мотивы экскурсантов при обеспечении соответствия спроса и предложения на туристско-экскурсионном рынке. Этапы разработки экскурсионных программ.

Услуги, включаемые в экскурсионные программы. Понятие «туристско-экскурсионная услуга». Услуги нематериального характера: общественно полезная деятельность, удовлетворяющая личные и общественные потребности. Услуги материального характера, реализуемые в сфере обращения продукта: транспорт, торговля сувенирами. Основные и дополнительные услуги.

Мероприятия анимационного характера в экскурсионных программах. Свободное время на экскурсионных маршрутах. Специальные программы проведения свободного

времени в программах экскурсий. Связь целей и задач экскурсии с мероприятиями анимационного характера.

#### **8. Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.**

Учет запросов и интересов экскурсантов при экскурсионном обслуживании. Виды групп экскурсантов: по отношению к экскурсии как услуге (стремление получить знания, проявление интереса к конкретной области знаний, желание заполнить свой досуг), возрасту, роду занятий, форме учебы, виду любительских занятий, уровню развития и профессиональной подготовки.

Особенности проведения экскурсий для различных групп. Классификация групп: иногородние, отдыхающие на турбазах, иностранцы, молодежные группы.

#### **9. Техника ведения экскурсии. Путевая информация на экскурсионном маршруте.**

Техника ведения экскурсии: знакомство экскурсовода с группой, место экскурсовода в автобусе, экскурсионный рассказ во время движения, выход из автобуса и передвижение экскурсантов, темп движения группы, расположение группы у объекта, возвращение в автобус. Соблюдение времени в экскурсии. Паузы в экскурсии. Ответы на вопросы экскурсантов. Использование «портфеля экскурсовода». Правила пользования микрофоном. Кризисы внимания и пути их преодоления. Особенности работы экскурсовода на городских и загородных экскурсиях. Путевая информация на загородных экскурсиях.

#### **10. Основы профессионального мастерства экскурсовода. Конфликтные ситуации и кризисы внимания на экскурсионных маршрутах и способы их преодоления**

Виды мастерства: педагогическое, лекторское, экскурсоводческое. Экскурсоводческое мастерство как единство трех компонентов: экскурсовод, экскурсант, объект. Слагаемые мастерства: общая культура, кругозор, эрудиция, знание темы. Пути совершенствования мастерства: улучшение организации методической работы, повышение уровня профессионального мастерства, отработка техники проведения экскурсии.

Культура речи экскурсовода. Непредвиденные ситуации и сложности в работе экскурсовода. Автобусные экскурсии: опоздание автобуса, сложности работы с водителем, отсутствие микрофона. Решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами. Должностные инструкции, памятки, нормативно-правовые документы,

регламентирующие туристско-экскурсионную деятельность, как база для решения конфликтных ситуаций.

## СЕМИНАРСКИЕ И ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАНЯТИЯ

Выбор тем для семинарских занятий обусловлен их значением для изучения курса. При этом принималась во внимание последовательность изучения тем в соответствии с учебной программой дисциплины. Многие разделы программы предусматривают проведение как семинарских, так и практических занятий. Однако из-за того, что данная дисциплина имеет практическую направленность и главной целью ее изучения является приобретение практических навыков подготовки и проведения экскурсий и, большую часть занятий целесообразно проводить на предприятиях туристско-экскурсионного обслуживания, а также отрабатывать навыки, необходимые для специалиста по социально-культурному сервису и туризму.

Цель семинарских занятий: формирование базы теоретических знаний по дисциплине, обучение умению самостоятельного поиска литературы по теме, умению анализировать и сопоставлять точки зрения разных исследователей, дискутировать и отстаивать свое мнение.

К каждому семинарскому занятию студентам предлагается для изучения несколько учебных пособий, подобранных по принципу их доступности. При этом студенты могут пользоваться также кратким курсом лекций, содержащим изложение наиболее сложных тем, либо вопросов, слабо отраженных в учебной литературе для студентов.

Практические занятия разнообразны по форме и по месту их проведения:

- выездные занятия: посещение разных видов экскурсий, посещение методического отдела музея;
- практические занятия по подготовке и проведению фрагмента музейной экскурсии на основе специальных изданий;
- деловая игра по отработке навыка изложения путевой информации на экскурсионном маршруте;
- составление карточек экскурсионных объектов города и края на основе изучения специальной краеведческой литературы.

## ПЛАН ИЗУЧЕНИЯ ТЕМАТИЧЕСКИХ РАЗДЕЛОВ ДИСЦИПЛИНЫ

**Тема: Современное понимание экскурсии. Сущность, признаки и функции экскурсии.**

Семинарское занятие – 2 ч.

Самостоятельная работа – 2ч.

План семинарского занятия:

1. Сущность экскурсии. Исторические аспекты понимания сущности экскурсии.
2. Признаки экскурсии.
3. Функции экскурсии.
4. Характеристика основных понятий: «экскурсовод», «экскурсионный маршрут», «учебная экскурсия», «пробная экскурсия».

Темы для самостоятельного изучения:

Экскурсия как педагогический процесс.

**Тема: Классификация экскурсий**

План семинарского занятия:

1. Основные классификационные признаки.
2. Классификация экскурсий по содержанию: обзорные и тематические.
3. Особенности обзорных экскурсий.
4. Виды тематических экскурсий: исторические, природоведческие, литературные, искусствоведческие, архитектурно-градостроительные, производственные. Характеристика каждого вида тематических экскурсий.
5. Классификация экскурсий по месту проведения, по способу передвижения на маршруте, по составу и количеству участников, сезонности и др.

Темы для самостоятельного изучения:

Паломнические экскурсии, причины их возникновения. Особенности подготовки и проведения экскурсий в православных храмах.

**Тема: Экскурсионные объекты и их характеристика**

Содержание практического занятия:

1. Определение видов экскурсионных объектов г. Барнаула и Алтайского края по дидактическому материалу, предоставленному преподавателем.

2. Классификация объектов, определение их культурной и исторической ценности, функционального назначения, степени популярности и сохранности, оценка объема информации об объектах.
3. Составление карточки экскурсионного объекта.

Содержание самостоятельной работы:

1. Самостоятельный сбор информации об экскурсионном объекте г. Барнаула или Алтайского края, выбранном из списка.
2. Составление карточки экскурсионного объекта

### **Тема: Этапы разработки экскурсии**

Содержание практического занятия:

1. Составление 1-го экскурсионного маршрута по г. Барнаулу и 1-го по Горному Алтаю.
2. Определение цели и задач экскурсии. Выбор темы.
3. Подготовка контрольного и индивидуального текста экскурсии.
4. Определение методических приемов и техники ведения экскурсии.
5. Составление технологической карты экскурсии.
6. Проведение фрагментов пробной экскурсии.
7. Составление карточки прослушивания экскурсии

Содержание самостоятельной работы:

Отбор литературы и составление библиографии. Определение других источников экскурсионного материала. Отбор и изучение экскурсионных объектов. Составление карточки объектов. Составление маршрута экскурсии. Подготовка контрольного текста экскурсии. Комплектование «портфеля экскурсовода». Составление индивидуального текста экскурсии.

### **Тема: Методика проведения экскурсии.**

План семинарского занятия:

1. Основные методические приемы ведения экскурсии: показ и рассказ.
2. Экскурсионный рассказ:
  - а) экскурсионная справка;
  - б) предварительный обзор, описание, объяснение;
  - в) комментирование, цитирование, реконструкция события и др. приемы рассказа.
3. Вторичность рассказа по отношению к показу.

4. Особые методические приемы проведения экскурсий. Элементы ритуала при проведении экскурсии.

Содержание практического занятия:

1. Методические приемы показа:

- а) предварительный осмотр;
- б) прием зрительной реконструкции;
- в) прием локализации событий;
- г) прием зрительного сравнения

2. Использование наглядных пособий из «портфеля экскурсовода».

3. Показ объекта по ходу движения автобуса. Панорамный показ. Движение вблизи объекта.

Содержание самостоятельной работы:

Определение методики проведения своей экскурсии, составление необходимой документации.

**Тема:** Проектирование экскурсионной программы.

Содержание практического занятия:

1. Понятие “экскурсионная программа”. Программное обслуживание. Этапы разработки экскурсионных программ.

2. Проектирование экскурсионной программы на основе составленной экскурсии. Наполнение экскурсионной программы услугами. Основные и дополнительные услуги.

3. Включение мероприятий анимационного характера в экскурсионную программу. Учет свободного времени на экскурсионных маршрутах. Специальные программы проведения свободного времени в программах экскурсий. Связь целей и задач экскурсии с мероприятиями анимационного характера.

Содержание самостоятельной работы:

Документальное оформление составленной экскурсионной программы.

**Тема:** Дифференцированный подход к экскурсионному обслуживанию.

План семинарского занятия:

1. Виды групп экскурсантов:

- а) по отношению к экскурсии как услуге (стремление получить знания, проявление интереса к конкретной области знаний, желание заполнить свой досуг);
- б) по роду занятий: форме учебы и виду любительских занятий;

в) уровню развития и профессиональной подготовке;

г) по возрасту

2. Особенности проведения экскурсий для различных групп. Классификация групп: иногородние, отдыхающие на турбазах, иностранцы, молодежные группы.

3. Влияние на индивидуальный текст экскурсии особенностей экскурсионной группы.

Содержание самостоятельной работы:

Корректировка экскурсионного материала в зависимости от предполагаемого потребителя экскурсионной услуги: для детей, для молодежи, для местного населения, для иностранцев, для научных работников, для отдыхающих в туркомплексе.

**Тема:** Техника ведения экскурсии. Путевая информация на экскурсионном маршруте.

Содержание практического занятия:

Деловая игра: Отработка приемов техники ведения экскурсии:

- знакомство экскурсовода с группой;
- экскурсионный рассказ во время движения;
- выход из автобуса и передвижение экскурсантов, темп движения группы;
- расположение группы у объекта;
- ответы на вопросы экскурсантов;
- использование «портфеля экскурсовода»;
- правила пользования микрофоном;
- кризисы внимания и пути их преодоления;
- отработка приемов подачи путевой информации на экскурсиях.

Содержание самостоятельной работы:

Составление путевой информации для разработанной самостоятельно экскурсии.

Литература:

**Тема:** Основы профессионального мастерства экскурсовода.

План семинарского занятия:

1. Экскурсоводческое мастерство как единство трех компонентов: экскурсовод, экскурсант, объект.
2. Слагаемые мастерства: общая культура, кругозор, эрудиция, знание темы. Пути совершенствования мастерства: улучшение организации методической работы, повышение уровня профессионального мастерства, отработка техники проведения экскурсии.

### 3. Культура речи экскурсовода.

**Тема:** Конфликтные ситуации и кризисы внимания на экскурсионных маршрутах и способы их преодоления

Содержание практического занятия:

1. Кризисы внимания и пути их преодоления
2. Непредвиденные ситуации и сложности в работе экскурсовода:
  - а) автобусные экскурсии: опоздание автобуса, сложности работы с водителем, отсутствие микрофона;
  - б) решение конфликтных ситуаций с экскурсионными группами.
2. Должностные инструкции, памятки, нормативно-правовые документы, регламентирующие туристско-экскурсионную деятельность, как база для решения конфликтных ситуаций.
3. Решение тестовых заданий по решению конфликтных ситуаций на экскурсионном маршруте.

Содержание самостоятельной работы: Знакомство с должностными инструкциями, памятками, нормативно-правовыми документами, регламентирующими туристско-экскурсионную деятельность.

#### СПИСОК РАЗДАТОЧНЫХ МАТЕРИАЛОВ

1. Карточка экскурсионного объекта
2. Карточка прослушанной экскурсии
3. Документация, необходимая для каждой темы
4. Образцы фрагментов экскурсии
5. Варианты индивидуального текста экскурсовода
6. Серия альбомов для экскурсоводов «Художественная галерея»
7. Должностные инструкции экскурсовода

#### МАТЕРИАЛЫ ПО ВСЕМ ФОРМАМ КОНТРОЛЯ

Тестовые задания:

1. Экскурсия – это...
  - а) организованный, сопровождаемый объяснениями показ чего-либо;
  - б) прогулка на природу с целью отдыха и развлечений;
  - в) один из способов познания действительности, построенный на слиянии зрительных и смысловых впечатлений

2. Специфика экскурсионного метода заключается в:
- а) первичности рассказа;
  - б) первичности показа;
  - в) единстве показа и рассказа, при котором ведущим является показ;
  - г) единстве показа и рассказа, при котором ведущим является рассказ
3. Основные признаки экскурсии:
- а) продолжительность её проведения;
  - б) наличие экскурсовода и экскурсантов;
  - в) наличие средства передвижения;
  - г) передвижение по маршруту;
  - д) наличие темы и объектов показа;
  - е) интересная лекция
4. Функции экскурсии:
- а) тонизирующая;
  - б) информационная;
  - в) познавательная;
  - г) расслабляющая;
  - д) организации досуга;
  - е) сплочения коллектива
5. От лекции экскурсия отличается
- а) большей продолжительностью;
  - б) более высоким уровнем наглядности;
  - в) отсутствием вопросно-ответного метода
6. В структуре экскурсии есть
- а) вступление;
  - б) пролог;
  - в) основная часть;
  - г) эпилог;
  - д) заключение
7. С основным текстом и темой экскурсии обычно не связаны
- а) основная часть;
  - б) вступление;
  - в) заключение;
  - г) подтемы экскурсии
8. По содержанию экскурсии бывают:
- а) городские;
  - б) обзорные;
  - в) тематические
9. Продолжительность экскурсии может быть:
- а) 2-3 дня;
  - б) 1 сутки;
  - в) от 1 часа до 1 суток;
  - г) 30 минут;

д) любая

10. По способу передвижения на маршруте экскурсии могут быть:

- а) пешеходные;
- б) водные;
- в) транспортные;
- г) комплексные

11. По составу и количеству участников экскурсии подразделяются на:

- а) индивидуальные и групповые;
- б) для людей с высшим и средним образованием;
- в) для местного населения и приезжих туристов;
- г) для взрослой аудитории и школьников;
- д) для мужчин и женщин

12. Ведущим методом, определяющим содержание и особенности экскурсии, является

- а) показ;
- б) рассказ

13. Показ на экскурсии – это...

- а) анализ экскурсионного объекта при помощи и под руководством экскурсовода;
- б) осмотр, т.е. внимательный взгляд на объект, без подсказки и помощи со стороны;
- в) созерцание, т.е. пассивное восприятие объекта

14. Основопологающим принципом ведения экскурсии является

- а) «от рассказа к показу»;
- б) «от показа к рассказу»;
- в) «одновременность показа и рассказа»

15. Основные требования к экскурсионному рассказу:

- а) тематичность;
- б) пространность;
- в) логичность;
- г) большое количество специальных терминов;
- д) научность;
- е) доступность изложения

## АВТОБУСНЫЕ МАРШРУТЫ

### Ситуация 1

Туристская группа отправляется на два дня по маршруту «Барнаул – Бийск - Чемал». Автобус, заказанный в автотранспортном предприятии (АТП), приходит без микрофона.

Что должен предпринять экскурсовод?

### Ситуация 2

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

Действия экскурсовода в данной ситуации?

### Ситуация 3

Во время поездки по маршруту «Барнаул - Артыбаш» несколько человек из туристской группы распивали спиртные напитки и, находясь в состоянии алкогольного опьянения, мешали проведению экскурсии.

Что должен сделать экскурсовод?

### Ситуация 4

Во время тематической экскурсии «Барнаул купеческий» 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?

### Ситуация 5

Группа отправилась в туристскую поездку по маршруту «Бийск - Сростки». В дороге одному из туристов стало плохо.

Как экскурсовод может помочь туристу?

### Ситуация 6

Группа отправляется на экскурсию по маршруту: «Золотая давность Барнаула». К назначенному сроку экскурсовод не пришел.

1. Как должен поступить старший по группе?
2. Может ли водитель дать путевую информацию?

### Ситуация 7

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.

1. Водитель и экскурсовод согласились изменить маршрут за дополнительную плату.
2. Экскурсовод изменил маршрут экскурсии и внес эти изменения в путевой лист водителя.

Есть ли нарушения в действиях экскурсовода?

### **Ситуация 8**

Группа выехала на однодневную экскурсию в Кеково (Турция). Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга. 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.

Что не предусмотрел экскурсовод?

### **Ситуация 9**

После посещения музея на маршруте «Москва–Ясная Поляна–Москва» турист обнаружил, что оставленный им в автобусе бумажник с деньгами пропал.

Можно ли было избежать этой неприятности? Чем может помочь экскурсовод туристу?

### **Ситуация 10**

Группа отправляется на три дня по маршруту «Москва–Спасское-Лутовиново–Москва». В составе группы находится семья с ребенком до 12 лет. Водитель отказывается выезжать на маршрут.

Как экскурсовод разрешит возникший конфликт?

### **Ситуация 11**

Туристская группа возвращается с загородной экскурсии. По пути следования экскурсовод замечает стоящий на обочине туристский автобус, водитель которого просит остановиться.

Как должен поступить экскурсовод «нашего» автобуса?

### **Ситуация 12**

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.

1. Почему возникла такая ситуация?

2. Как выйти из нее?

### **Ситуация 13**

Экскурсионная группа отправляется Дом-музей П. И. Чайковского в Клину. Посещение заказано на 12 часов. По дороге у автобуса сломалось колесо, водитель его менял; к музею экскурсанты подъехали с опозданием – в 12 часов 30 минут.

Неужели группа вернется в город с плохим настроением?

### **Ситуация 14**

Во время обзорной экскурсии по Москве автобус не пропустили в центр города (к Красной площади), так как там проходили мероприятия. Экскурсанты высказали экскурсоводу свои претензии.

Как поведет себя экскурсовод?

### **Ситуация 15**

Во время тематической экскурсии «Каракольские озера» экскурсанты остались недовольны рассказом экскурсовода и написали на него жалобу.

Насколько она правомочна?

### **Ситуация 16**

После экскурсии по Красной площади группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов.

Как должен поступить экскурсовод?

### **Вопросы к зачету**

1. Современное понимание экскурсии. Сущность, признаки и функции экскурсии.
2. Экскурсионная методика как совокупность способов и приемов проведения работы. Основные понятия: «экскурсовод», «экскурсионный маршрут», «учебная экскурсия», «пробная экскурсия».
3. Классификация экскурсий по составу участников, месту и форме проведения, способу передвижения на маршруте, сезонности.
4. Особенности содержания, подготовки и проведения обзорных экскурсий.
5. Виды тематических экскурсий (архитектурно-градостроительные, исторические, литературные)
6. Виды тематических экскурсий (природоведческие, производственные, искусствоведческие)
7. Понятие экскурсионного объекта. Виды объектов. Экскурсионные недвижимые и движимые объекты. Экспонаты.
8. Классификация экскурсионных объектов.
9. Основные этапы подготовки и проведения экскурсии.
10. Составление маршрута экскурсии.
11. Виды экскурсионных маршрутов.
12. Понятие контрольного текста, подготовка контрольного текста экскурсии. 13. Составление индивидуального текста экскурсии.
13. Комплектование «портфеля экскурсовода».
14. Определение методических приемов и техники ведения экскурсии.
15. Показ экскурсионных объектов. Методические приемы показа
16. Виды экскурсионного показа. Требования, предъявляемые к экскурсионному показу
17. Экскурсионный рассказ, его виды
18. Особенности экскурсионного рассказа. Вторичность рассказа по отношению к показу.
19. Техника ведения экскурсии
20. Кризисы внимания и пути их преодоления.

21. Особенности работы экскурсовода на городских и загородных экскурсиях. 22. Путевая информация на загородных экскурсиях

### **Основная литература**

1. Долженко Г.П. Экскурсионное дело: Учебное пособие. – Москва: ИКЦ «МарТ», 2005
2. Емельянов Б.В. Экскурсоведение: Учебник. – М.: Советский спорт, 2002.
3. Омельченко Б.Ф. Дифференцированный подход к обслуживанию различных групп туристов и экскурсантов: Конспект лекций. – М.: ЦРИБ «Турист», 2007.
4. Савина Н.В. Экскурсоведение: Учеб.пособие/Н.В. Савина, З.М. Горбылева. – Мн.: БГЭУ, 2004.
5. Скобельцына А.С. Экскурсоведение: Учебное пособие. – СПб: НПК «Рост», 2007.
6. Чудновский А.Д. Менеджмент в туризме и гостиничном хозяйстве: учебное пособие/А.Д. Чудновский, М.А. Жукова. – М.: КНОРУС, 2005.
7. Технологии и организация экскурсионных услуг: учеб. пособие для вузов/ А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин.- М. : Академия, 2010.

### **Дополнительная литература**

1. Алтайский сборник. Вып XVII. Алтайский краеведческий музей. - Барнаул, 1993. – С.56 – 89.
2. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи: Современная риторика. Ростовн/Д: Изд-во «Феникс», 1998
3. Грегорова А. Музей и музееведение. - М, 1986. – С. 167 - 185
4. Музееведение. Музеи исторического профиля: Учеб. пособие /Под ред. К.Г. Левыкина, В.Хербста. – М.: Высш. Шк., - 1988. – 431 с.; - С. 23 – 27.
5. Организация и проведение автопутешествий.–М.: ЦРИБ «Турист», 1987.
6. Петров С. В., Терехина Л. Т. Анализ конкретных ситуаций на транспортном маршруте: Материалы в помощь слушателям.–М.: ЦРИБ «Турист», 1988.
7. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник/Г.А. Аванесова, Л.П. Воронкова и др.; Под ред. Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2002.
8. Чудина Л.А. Конфликтные ситуации на транспортных маршрутах. - ЦРИБ «Турист», 2000.

### **Законодательные и нормативные документы**

1. Федеральный закон от 24.11.1996г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями от 10.01.2003)
2. Нормативные акты по туристско-экскурсионной работе: В 2 т.–М.: Профиздат, 1988.
3. Правила перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам России. Тарифное руководство № 5.–М.: Транспорт, 2004.