

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова
Кафедра регионоведения и туризма

А. Ю. Данилов

**Теория и практика
экскурсионной деятельности**

Учебно-методическое пособие

2-е издание, дополненное и переработанное

Ярославль
ЯрГУ
2025

УДК 338.48(075.8)
ББК Ч518.1я73
Д18

*Рекомендовано
Редакционно-издательским советом университета
в качестве учебного издания. План 2025 года*

Рецензент
Кафедра регионоведения и туризма

Д18 **Данилов, Андрей Юрьевич.**

Теория и практика экскурсионной деятельности : учебно-методическое пособие / А. Ю. Данилов ; Яросл. гос. ун-т им. П. Г. Демидова. — 2-е изд., доп. и перераб — Ярославль : ЯрГУ, 2025. — 56 с.

Переиздание учебно-методического пособия, выпущенного в 2016 г., связано с тем, что за это время в России сложилась система правового регулирования экскурсионной деятельности и начала реализовываться обязательная аттестация экскурсоводов.

В пособии даются основные понятия экскурсионной деятельности, классификация экскурсий, методика разработки новой экскурсии и проведения экскурсий. Наряду с традиционными темами в пособии впервые освещены вопросы сопровождения экскурсионных групп в автобусных экскурсиях, а также правовое регулирование экскурсионной деятельности в РФ. Материал в пособии изложен на основании многолетнего практического опыта автора в проведении экскурсий и разработке экскурсионных программ.

Пособие предназначено для студентов, изучающих дисциплины «Теория и практика экскурсионной деятельности», «Управление экскурсионной деятельностью», «Экскурсионная деятельность», «Социально-культурная деятельность».

УДК 338.48(075.8)
ББК Ч518.1я73

© ЯрГУ, 2025

Введение

Экскурсионная деятельность является важной составляющей туристского обслуживания. Экскурсии используются в различных видах туризма, в некоторых случаях являясь туробразующей услугой, в других – играя роль дополнительного сервиса. Экскурсии проводятся и вне туристской деятельности – в месте постоянного проживания граждан.

В последние годы по теме экскурсионной деятельности написано много работ, вышло более десятка пособий. Это и серьезные теоретические работы основоположника экскурсионистики Б. В. Емельянова, и учебное пособие А. С. Скобельницыной и А. П. Шарухина, делающее акцент в сторону экологических экскурсий пособие Г. П. Долженко, и ориентированная больше на практическую составляющую работа Н. М. Хуусконен и Т. М. Глушанок. Все авторы довольно четко и глубоко раскрывают сложный и многообразный мир экскурсионной деятельности, знакомят читателя с историей становления экскурсионной деятельности в России, методикой создания и проведения экскурсий, с требованиями к речи и личности экскурсовода. Вместе с тем эти пособия лишь косвенно затрагивают вопросы правового регулирования экскурсионной деятельности, а также такой важный вид экскурсионной деятельности, как сопровождение групп в автобусных экскурсиях. Данное пособие дополняет имеющуюся учебную литературу по данной сфере.

Целью освоения дисциплины «Теория и практика экскурсионной деятельности» является формирование знаний, умений и практических навыков, необходимых для организации и проведения экскурсионного обслуживания как важной составляющей туристской индустрии. Задачами преподавания дисциплины является ознакомление слушателей с понятием, сущностью и видами экскурсионной деятельности, технологией сопровождения групп в экскурсионных турах, этапами и методикой создания экскурсионных продуктов, приемами и методами ведения экскурсий.

В ходе изучения дисциплины студенты осваивают следующие важные информационные и компетентностные блоки:

- разработку экскурсий
- проведение экскурсий
- технологию сопровождения экскурсионных групп.

Таким образом, изучая предложенную учебную дисциплину, студенты получают знания, навыки и умения для ведения таких видов деятельности, как методист экскурсионной компании, экскурсовод (гид), сопровождающий.

Данная дисциплина также будет важна для тех, кто работает или будет работать в турфирмах, организующих и реализующих экскурсионные услуги. Для менеджеров и руководителей таких компаний необходимо уяснение специфики работы экскурсовода, методов контроля качества его работы, эффективности взаимодействия менеджера и экскурсовода для достижения общего положительного результата.

Дисциплина «Теория и практика экскурсионной деятельности» основывается на знаниях, полученных слушателями при изучении отечественной истории и истории края, истории культуры, психологии. Полученные в ходе освоения данной дисциплины методические знания и навыки позволят в дальнейшем студентам логически выстраивать эмпирическую информацию, получаемую в дисциплинах «История архитектуры», «Туристско-рекреационное ресурсоведение».

Ряд положений, изложенных в пособии, может расходиться с изложением или классификацией, имеющейся в другой учебной литературе по данной дисциплине. Автор несколько скорректировал общепринятые со времен Б. В. Емельянова подходы и ввел новые темы, основываясь на собственном обширном практическом опыте проведения экскурсий и разработки экскурсионных программ.

Основной текст учебно-методического пособия представляет собой краткое изложение затрагиваемых в учебном курсе тем. После каждой темы для закрепления материала даются вопросы. В конце работы имеются приложения, которые помогут студентам создать необходимый комплекс документов при проектировании экскурсии, а также более глубоко освоить ряд важнейших аспектов экскурсионной деятельности.

Тема 1. Введение в экскурсионную деятельность

Экскурсионная услуга (сервис, обслуживание) – вид социокультурной деятельности, направленный на оказание услуг удовлетворения познавательных и духовных потребностей людей в ходе их передвижения по маршруту профессионально подготовленными

специалистами (экскурсоводами). Экскурсионная деятельность реализуется как в рамках туризма, так и вне его (экскурсии для местных жителей – в музеях, учебные и профориентационные экскурсии, тематические или вечерние экскурсии в пределах места постоянного проживания граждан). В туристском обслуживании экскурсионная деятельность является важной услугой, а в познавательном туризме – основной, туробразующей услугой. Экскурсионные услуги предлагаются также как наиболее распространенный элемент культурной программы в МІСЕ-туризме (ознакомление с местом проведения делового мероприятия или события, командообразование, улучшение климата в коллективе), в оздоровительном и лечебном туризме (как дополнительная услуга, предлагаемая на курортах), в сельском туризме (ознакомление с бытом, культурой сельских жителей, сельскохозяйственным производством) и даже в активном туризме (комментирование инструктором наблюдаемых объектов, короткие познавательные остановки на маршруте). Экскурсионная деятельность имеет важное экономическое значение в деятельности туроператоров, а также музеев и других социокультурных учреждений; социальное значение (патриотическое воспитание, повышение уровня образованности граждан, пропаганда бережного отношения и сохранения историко-культурного наследия, формирование стандартов экологического поведения и т. д.).

Понятие экскурсии. Развитие экскурсионного дела в России. Термин «экскурсия» («excursio» – лат. яз.) появился в Древнем Риме и означал выбегание, вылазка, поездка). Значение термина в России изменялось вместе с развитием экскурсионной деятельности и прошло четыре основных этапа:

Конец XVIII – середина XIX в. – экскурсия как педагогический прием, как форма познания. Реализуются только образовательная и воспитательная функции экскурсии;

Вторая половина XIX – начало XX в. – появление рекреационной функции в экскурсионном обслуживании. Возникновение общественных организаций, занимающихся организацией экскурсий. Начало XX в. – первые коммерческие экскурсионные бюро;

1. 1918 – 1950-е гг. – экскурсии осознаются как важное средство идеологической пропаганды, воспитания нового человека. Вновь на первый план выдвигаются воспитательная (Московская школа экскурсионистики) и познавательная (Ленинградская школа) функции.

Появление научных основ экскурсионной деятельности – Н. П. Анциферов, Б. Е. Райков Расцвет производственных экскурсий и экскурсий по революционным местам. Экскурсионная работа распределяется между школой и профсоюзными организациями. Экскурсии наряду со спортивными походами объявлены единственно правильными формами туристского отдыха советских граждан. После окончания Великой Отечественной войны – появление военно-патриотических экскурсий;

2. 1960 – 1980-е гг. – развитие экскурсионистики как науки. Связано с деятельностью Б. В. Емельянова, возглавлявшего с 1969 по 1989 гг. Главное экскурсионное управление при Центральном Совете по туризму и экскурсиям. Возникновение экскурсионной теории и методики. 1969 г. – совместное постановление ЦК КПСС, СовМина СССР и ВЦСПС «О мерах по дальнейшему развитию туризма и экскурсий в стране» – становление материально-технической базы экскурсионной деятельности в СССР. Создание централизованной системы профессиональной подготовки экскурсоводов на базе городских экскурсионных бюро и крупнейших музеев. Разработка «Положения об экскурсоводе туристско-экскурсионных учреждений системы Центрального совета по туризму и экскурсиям» и «Должностной инструкции экскурсовода туристско-экскурсионного учреждения»;

3. 1990-е – 2021 гг. 1990-е гг. – снижение востребованности экскурсоводов в РФ, развал системы их подготовки. Коммерциализация экскурсионной деятельности. Усиление развлекательной и коммуникативной функций экскурсий. Отсутствие нормативно-правовой базы экскурсионной деятельности. Появление экскурсоводов-самоучек. 1998 г. – распоряжение Правительства Москвы «О формировании единой системы аккредитации гидов-переводчиков и экскурсоводов в г. Москве». Создание «Ассоциации экскурсоводов и гидов-переводчиков» в Москве. 2009 – 2015 гг. – введение рядом субъектов РФ региональных положений об аттестации экскурсоводов. 2012 г. – введение ГОСТа Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования». 2014 г. – утверждение профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)». 2016 г. – начало подготовки введения аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков на федеральном уровне;

4. 2021 г. – наст. время. Новый этап в развитии экскурсионной деятельности начался с принятия 20.04.2021 г. № 93-ФЗ «О внесении

изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников» – введена обязательная аттестация экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков. Этому процессу будет посвящена отдельная глава этого пособия.

Нынешнее определение экскурсии в ГОСТе Р-54604-2022 «Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования»: «Коллективное или индивидуальное посещение и изучение определенных исторических, природных, культурных и производственных объектов в сопровождении экскурсовода (гида), гида-переводчика продолжительностью менее 24 ч без ночевки» – к сожалению, не отражает в полной мере всех сущностных особенностей экскурсий. К тому же оно *опирается на формально-статистический подход к дефиниции «экскурсия» (до 24 часов) и «туризм» (более 24 часов), а также не учитывает того, что экскурсии могут проводиться и вне рамок туристской деятельности. Также представляется, что термин «изучение» не совсем уместен для определения экскурсионного процесса, т. к. предполагает более глубокую работу с информацией об объекте, нежели осмотр его и прослушивание рассказа о нём.*

В связи с этим предлагаем уточненное определение понятия экскурсия:

Экскурсия – социально-культурная услуга, представляющая собой методически продуманный показ экскурсоводом группе лиц (или отдельному лицу) объектов (или явлений) антропогенного и (или) природного происхождения (экскурсионных объектов) в ходе передвижения по маршруту, сопровождаемый рассказом о них и о событиях, связанных с ними.

Понятие экскурсовод отражено в ФЗ-132 «Об основах туристской деятельности». В редакции от 22.06.2024 г. определение звучит так: «Экскурсовод – лицо, являющееся гражданином Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации, прошедшее аттестацию и оказывающее услуги по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту на ос-

новании договора, заключенного в соответствии с законодательством Российской Федерации».

В связи с направленностью ФЗ-132 это определение рассматривает экскурсовода исключительно как элемента туристской индустрии. Но вместе с тем оно содержит важнейшее уточнение – экскурсоводом может быть только аттестованное в установленном порядке лицо. При этом требование наличия аттестации не распространяется на следующие категории лиц, которые могут проводить экскурсии:

- на лица, проводящие экскурсии в рамках образовательной деятельности;
- лица, ведущие экскурсии внутри учреждений (музеи, предприятия и т.д.);
- гиды, проводящие паломнические экскурсии по договорам с религиозными учреждениями.

Вопросы к теме:

1. Назовите основные этапы развития экскурсионной деятельности в РФ и коротко охарактеризуйте их.
2. Дайте определение понятиям «экскурсия», «экскурсовод», «экскурсионная услуга» и назовите нормативные документы, в которых устанавливаются эти понятия.
3. Объясните роль и место экскурсионной услуги в сфере туризма.

Тема 2. 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 / путевой экскурсии, о которой речь пойдет позднее).

Важнейшие специфические особенности экскурсии:

А. 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 7 минут, теряет эффективность, поэтому при осмотре ключевых, многоплановых объектов необходимо перемещаться с группой относительно объекта, представляя его экскурсантам с разных ракурсов;

Б. 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.;

В. Наглядность: связанный с предыдущим аспект. Для экскурсантов актуальным объект и связанная с ним информация являются при осмотре объекта, т. к. именно последнее – главная мотивация участия его в экскурсии;

Г. 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, а также за счет выразительной эмоционально окрашенной речи;

Д. Активность: в экскурсии она должна присутствовать как со стороны экскурсовода (активная жизненная позиция, активность рассказа и показа, активное взаимодействие с группой), так и со стороны экскурсантов (заряженность на постижение нового, мыслительная и двигательная активность). Только при обоюдной активности можно достичь качественного результата в экскурсионном процессе.

Функции экскурсии:

Информационно-познавательная: освоение с помощью экскурсовода определенных пластов культурной или природной среды. Требование: экскурсия должна содержать полную, проверенную и обобщенную информацию. Экскурсия – не место для сенсационных предположений экскурсовода, демонстрации собственных открытий и полета мысли. Излагаемые им факты должны опираться на достоверные актуальные научные разработки из соответствующих излагаемому материалу областей знания. Б. В. Емельянов отдельно выделял функцию научной пропаганды, подчеркивая принцип научности как основополагающий принцип экскурсии;

Образовательно-воспитательная: экскурсия помогает выработать отношение экскурсантов к объекту, событию, явлению. Для этого желательно создать в экскурсионной группе атмосферу единомыслия, сопереживания. Б. В. Емельянов говорил о необходимости соблюдения принципа идейности в экскурсионной деятельности, подразумевая трансляцию через экскурсию высоких, нравственных идей (патриотизм, бережное отношение к природе и памятникам старины, уважение к интересам каждой отдельной личности, к ее свободе и т. д.). Важно понимать, что сама фигура экскурсовода – его внешний вид, культура речи, нормы поведения в ходе экскурсии – тоже являются важным инструментом, с помощью которого реализуется образовательно-воспитательная функция;

Развлекательно-досуговая: при всей важности информационно-познавательной и образовательно-воспитательной функций важно помнить, что экскурсия – это вид досуга, форма удовлетворения рекреационных потребностей человека. Поэтому экскурсия не должна носить только познавательно-назидательный характер. Для достижения этого нельзя перенасыщать большим количеством фактов и объектов показа, необходимо давать возможность экскурсантам просто пофотографироваться, погулять вокруг объекта, самостоятельно осмотреть его. В экскурсионном рассказе должны присутствовать юмор и интересные истории, но при этом желательно, чтобы они были связаны с темой экскурсии и (или) наблюдаемыми объектами;

Коммуникативная: экскурсия – это форма коммуникации. Поэтому для гида крайне важно установить контакт с группой, стать частью единого сообщества. Конечно, ходе экскурсии главным является двунаправленное общение экскурсовода с экскурсантами (вопросы, отве-

ты, реплики, невербальное общение). Но нужно давать возможность реализации и других каналов коммуникации экскурсантов (экскурсантов друг с другом, экскурсантов с жителями посещаемой территории).

Классификация экскурсий. Существует несколько различных видов классификации. Наиболее распространенная классификация – по содержанию:

1. *Подорожная (путевая) экскурсия* – это 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 территории (реже – экскурсионном объекте) – о населении, административном статусе, об особенностях географического положения, о водных объектах, топонимии, краткую историю, о знаменитых личностях, об особенностях экономики и основных производств, о происходящих в городе важных культурных мероприятиях, об иных 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. Также 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 территории как туристской дестинации.

2. *Обзорная экскурсия* – общеознакомительная экскурсия по населенному пункту (чаще всего – по городу), целью которой является 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, о географии и основных природных объектах, самых ярких памятниках архитектуры и монументальной скульптуры, градостроитель-

ных особенностях, об экономике, о 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. Выделяют: исторические, архитектурные, литературные, искусствоведческие, этнографические, биографические, природоведческие (экологические), производственные экскурсии. Такие экскурсии 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 варианты классификаций экскурсий:

По составу участников: детские – взрослые; для профессионалов; для граждан своей страны – для иностранных граждан; для учащихся; по географическому происхождению экскурсантов; для лиц с определенным типом инвалидности. По способу комплектации группы выделяют сборные и корпоративные группы.

По месту проведения: городская, пригородная; экскурсия в другие города; в сельской местности; музейная; на особо охраняемых природных территориях; в религиозных 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, иммерсивная экскурсия, VR-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 функции экскурсии и как они могут реализовываться на практике?
4. Как Вы понимаете такие свойства экскурсии, как сопричастность, моторность, локальность, активность в экскурсионной деятельности? Постарайтесь подобрать вербальные и невербальные способы их реализации на практике.

Тема 3. 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, а современные практики в области туризма рекомендуют создавать на предприятиях, реализующих экскурсионные услуги, экскурсионно-методические отделы или иметь 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 (экскурсионных объектов);
- продолжительности экскурсий;
- объема и качества предоставляемой информации;

- способа перемещения по маршруту экскурсии.

В отечественной экскурсионистике с подачи Б. В. Емельянова выделяют 15 этапов подготовки экскурсии. Представляется необходимым несколько модернизировать этот процесс, приведя его в соответствие с современными реалиями, сократив количество этих этапов до 11.

Таблица 1

Этапы проектирования экскурсии и проектные документы

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

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.

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 разработчиков экскурсии. Итогом этого этапа является создание концепции (паспорта) экскурсии. Это

стержень экскурсии, где формируется содержание показа и рассказа, критерии отбора экскурсионных объектов. Рекомендуемая структура паспорта экскурсии: название (яркое, образное, «продающее»), тема (техническое название – например, пешеходная обзорная экскурсия по Ярославлю), продолжительность, география (какие участки охватывает экскурсия), целевая аудитория, ограничения по времени суток (если есть), ограничение по сезону (если есть). Даже в обзорных экскурсиях формулируется название, а внутреннее содержание экскурсии группируется в дальнейшем по подтемам.

2. *Изучение литературы и источников.* Важный этап, в ходе которого проектирующей 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: научная, 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* – 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 дополнительные*. Ключевых объектов в экскурсии должно быть не более 2-3, это мно-

гоплановые 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 экскурсионных объектов (особенно в обзорных экскурсиях) нужно избегать их однотипности.

Выделяют следующие *типы (категории) экскурсионных объектов*:

- природные объекты (в т. ч. особо охраняемые природные территории);
- исторические объекты (места, связанные с важными событиями или личностями);
- археологические объекты;
- архитектурно-градостроительные (культовые, гражданские, промышленные);
- произведения искусства (скульптура, садово-парковое искусство, изобразительное искусство, декоративно-прикладное)
- промышленные объекты (включая производственное оборудование).

Таким образом, в качестве экскурсионного объекта может выступать практически 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, который является основой создания текста экскурсии. Образец карточки и пример её заполнения см. в приложении А.

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, а также организационно-техническими требованиями: правилами дорожного движения, комфортностью и безопасностью передвижения группы, наличием оборудованных мест санитарных остановок, а в автобусной его части – наличием парковок. Важным требованием, повышающим эффективность маршрута, является требование минимизации 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. Необходимо 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 Д.

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; 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. После этого желательно утверждение карты-схемы экскурсии в региональном ГИБДД, что позволит получить преимущества в его эксплуатации (например, проезд под знак «Движение запрещено»).

6. *Определение хронометража экскурсии и методов показа и рассказа.* 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.

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 логическую 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 Б.

7. Подготовка контрольного текста экскурсии. Контрольный текст экскурсии – это 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 может 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: фотографии, гравюры или научные реконструкции утраченного или перестроенного объекта; несостоявшиеся проекты; портреты личностей, связанных с объектом; старинные карты и планы. Иллюстративный материал размещается на листах формата А4, должен быть контрастным, изображенные на нем детали – достаточно крупными. Желательно ламинирование иллюстраций во

избежание его порчи при сильном ветре или осадках. В качестве материалов портфеля экскурсовода активно используются аудио- и видеозаписи. Использование музыки в экскурсии оказывает сильное эмоциональное воздействие. Современные звукоусиливающие устройства позволяют делать музыкальные вставки в речь гида, пускать музыку фоном к его речи. Использование в экскурсии смартфонов и планшетных компьютеров нежелательно – динамики в них слабы для группового прослушивания, а демонстрируемые на них изображения дают блики. 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 «портфеля экскурсовода» не должна быть самоцелью.

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

А. Титульный лист с названием учреждения, разработавшего экскурсию, названием экскурсии, приведением имен разработчиков.

Б. Паспорт экскурсии

В. Технологическая карта экскурсии

Г. Карта-схема маршрута экскурсии

Д. Карточки экскурсионных объектов

Е. Контрольный текст экскурсии

Ж. 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.* Данная процедура рекомендуется на предприятиях, оказывающих экскурсионные услуги. 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 определенной степени

сдачей экскурсии можно считать процедуру, предусмотренную в ходе практической части экзамена на получение аттестации экскурсовода (гида) и гида-переводчика. (см. тему 6)

Прием экскурсии может осуществляться как специальными методистами, так и опытными экскурсоводами. Сначала изучается документация – методическая разработка экскурсии, затем, после внесения в неё правок и утверждения её, экскурсовод проводит пробную экскурсию, которую прослушивают члены экскурсионно-методического (экспертного) совета. Здесь уже оценивается не только содержание экскурсии, но и методические приемы её проведения. 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»?

Тема 4. Методы и методика показа и рассказа в экскурсиях

В предыдущей теме давалось определение понятию «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 методике проведения экскурсий выделяют методику показа, методику рассказа, методику организации экскурсионного процесса.

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

Показ – способ наглядного знакомства экскурсантов с объектами, процесс извлечения зрительной информации из объекта под руководством специалиста (гида). Существует такое понятие, как парадоксальность показа: 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, оживляет экскурсию. Сюжетность обеспечивается через логические переходы (см. ниже), определенную историческую личность, исторический период, через 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 – проводится со смотровой площадки, позволяющей охватить взглядом большие пространства. 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 демонстрацию объекта с угла, чтобы 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. Здесь 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 достаточно хорошо (например, расположена высоко), её наблюдение сопровождается показом материалов «портфеля экскурсовода».

Расстановка экскурсионной группы. Чем больше группа, тем больше времени необходимо уделять этому элементу – следует 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 – между нею и экскурсионным объектом.

Приемы экскурсионного показа:

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

2. *Экскурсионный анализ* – позволяет подробно рассмотреть объект и понять основные его особенности. Объект мысленно делится на составные части, каждая из которых объясняется 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 зрительного сравнения* – основывается на сходстве или различии объектов. Позволяет лучше понять место и роль объекта в истории, культуре, природных процессах;

5. *Прием переключения внимания* – основан на демонстрации контрастных экскурсионных объектов, помогает предотвратить утомляемость экскурсантов. Поэтому даже в экскурсии по городу нужно включать природные объекты, и даже в экскурсиях по историческим городам нужно показывать новые сооружения;

6. *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 участни-

ки экскурсионной группы. Эффективны – музыка, кадры из художественных фильмов, 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 мемориальной доской или информационной надписью* – не стоит дословно воспроизводить надпись на информационном носителе. Если содержащая информацию табличка хорошо видна экскурсантам, лучше пересказать 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.

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).

Речь экскурсовода должна быть как информативной (воздействовать на разум), так и эмоциональной (воздействовать на чувства), иметь познавательную ценность и воспитательное воздействие.

Требования к речи экскурсовода – грамотность, четкость, лаконичность, логичность, доступность. Речь должна быть выдержана в разговорном стиле, четко артикулироваться, быть эмоционально окрашенной.

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

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

Экскурсоводу для усиления качества речи необходимо работать над искоренением слов-паразитов, речевых штампов, жаргона, проверять ударения в словах, обогащать свой словарный запас путем поиска синонимов. Сложные в произношении слова и специальные термины лучше либо устранять из рассказа, либо произносить их в замедленном темпе и затем пояснять значение. Сложным в речи экскурсовода являются числительные, над произношением которых нужно работать специально (особенно даты) – замедленный темп, краткая пауза в середине даты (например, 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 главную особенность. Этот момент крайне важен для эффективности восприятия экскурсантами дальнейшего рассказа – в характеристике объекта гид должен «зацепить» внимание экскурсанта так, чтобы ему захотелось побольше узнать об объекте;

3. Справка: экскурсовод дает краткое описание объекта, его художественные и конструктивные особенности;

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;

6. Оценка: экскурсовод объясняет место объекта среди ему подобных.

Приемы рассказа:

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

Описание – более подробный рассказ – об истории создания, создателях, конструктивных, художественных и планировочных особенностях, функциях, событиях, современном состоянии и перспективах 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;

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 и, следовательно, реализуется такое свойство экскурсии, как сопричастность;

Комментирование – используется при наблюдении экскурсионной группой какого-либо действия или процесса (литургия, смена почетного караула, производство и т. д.). Важно, чтобы речь экскурсовода не мешала проведению наблюдаемого мероприятия, поэтому допустимо рассказ смещать на время до или после посещения мероприятия (особенно если экскурсионная группа большая и не имеет индивидуальных прослушивающих устройств);

Цитирование – важнейший прием рассказа, усиливающий и обогащающий экскурсию. Используют для придания большей убедительности фактам (мнение ученого, политика); эмоциональной окраски (фрагмент из художественной литературы или публицистики); исторической стилизации (старинные тексты). Цитата не должна быть длинной;

Вопрос-ответ – используются для активизации внимания экскурсантов, устанавливают прямой контакт между экскурсоводом и экскурсионной группой. Вопросы могут быть риторическими, уточняющими (диагностирующими) уровень подготовленности экскурсантов, провоцирующими;

Прием отступления – также 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.

Освоение и применение на практике совокупности методов показа и рассказа – путь к успеху экскурсовода.

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 повысить качество собственной речи?

4. Прочтите отрывок из экскурсии, произнесенной экскурсоводом у здания Художественного музея в г. 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 18 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...».

Тема 5. Сопровождение экскурсионных групп

Сопровождающий туристско-экскурсионные группы – лицо, осуществляющее сопровождение групп в 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 и «Памятки сопровождающего»; «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)

В обязанности сопровождающего входят:

- организация посадки группы;
- информирование группы о правилах поведения и безопасности в автобусах, о параметрах поездки;
- контроль за соблюдением порядка в автобусе, предотвращение конфликтных ситуаций в автобусе;
- 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;
- сбор денежных средств за дополнительные услуги, приобретаемые туристами в ходе реализации туристско-экскурсионной программы;
- проведение анкетирования туристов по качеству выполнения экскурсионной программы.

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 графиком передвижения по маршруту с точным хронометражем;
- контактными телефонами организаций-поставщиков услуг на маршруте (предприятия питания, гостиницы, музеи, экскурсоводы) и (желательно) их контактных лиц;
- телефоном ответственного за поездку менеджера (с ФИО) и руководителя фирмы (или еще одного сотрудника);
- телефоном водителя(ей);
- телефоном руководителя группы – турлидера (в случае корпоративного выезда);
- указанными суммами 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).

7. Бланки актов о неявке туристов, о снятии с маршрута, о порче оборудования автобуса, о сборе денежных средств за допущенные услуги;

8. Бланки анкет для проведения опроса

Последовательность действий сопровождающего:

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

2. *За 15 минут до начала поездки:* начать посадку в автобус туристов (по договору об оказании туристских услуг и паспорту), используя лист рассадки. Учитывать, что 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 своей подписью, подписью водителя и одного из членов группы.

4. *Объявить об отправлении* – сразу после отправления объявить 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 видео материалы можно с 8.00 до 24.00.

6. Перед первой остановкой – сверять часы, *четко объявлять причину остановки и время отправления*. Делать остановки только в оборудованных местах (оборудованная стоянка автобусов, 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) туристской 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. Объявить водителю об окончании работы.

Сопровождающий группы является официальным представителем организации, заключившей договор транспортного обслуживания 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 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.

Таблица 2

Режим труда и отдыха водителей

Элементы труда и отдыха	Количество водителей в экипаже		
	1 водитель		2 водителя и более
	Норма	Допускается	
Макс. время непрерывного управления	4,5 часа	Разделение на интервалы: 2 и 2,5 часа	4,5 часа
Мин. время перерыва	45 минут	разделение на интервалы не короче 15 минут	45 минут
Макс. время управления в сутки	9 часов	по 10 часов x 2 дня в неделю	>9 часов
Макс. время управления в неделю	56 часов	90 часов в течение любых 2 недель	56 часов
Мин. время ежедневного отдыха	11 часов	по 9 часов 3 дня в неделю, по 12 часов в 2 интервала, один из которых не короче 9 часов	в течение 30 часов работы каждый водитель должен иметь отдых не менее 9 часов непрерывно
Мин. время еженедельного отдыха	45 часов	не менее 24 часов	45 часов

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

ж) при нарушении пассажиром правил поведения в автобусе (правила дорожного движения, общественный порядок) сопровождающий и водитель согласованно принимают решение об остановке ав-

тобуса, а в случае неподчинения пассажира требованиям – удалении пассажира из автобуса с составлением соответствующего акта;

з) при обнаружении 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).

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 наличием двух водителей в автобусе.

3. Перечислите последовательность действий сопровождающего перед началом движения автобуса по туристскому маршруту.

Тема 6. Правовые основы экскурсионной деятельности и современные требования к экскурсоводу

С 1990-х гг. и до недавнего времени деятельность экскурсоводов в РФ практически не регулировалась на федеральном уровне. С 1998 г. сначала Москва, с 2008 г. Санкт-Петербург, а за ним и ряд других субъектов РФ ввели региональные положения об аттестации гидов.

Лишь 8 декабря 2011 г. был принят ГОСТ «Экскурсионные услуги. Общие требования», которые нормативно закрепили понятия «экскурсовод», «гид-переводчик», «сопровождающий», «объекты экскурсионного показа» и другие термины, известные в экскурсионной практике.

Однако требования к лицам, работающим экскурсоводами, в ГОСТе звучали очень общо: экскурсоводы должны обладать «профессиональной подготовкой необходимого уровня и квалификацией, соответствующей выполняемой работе».

4.08.2014 г. Министерством труда впервые в истории современной России был утвержден профессиональный стандарт экскурсовода (гида). 24.12.2021 г. утверждена последняя редакция этого документа (с учетом введения обязательной аттестации экскурсоводов). В 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 или среднее профессиональное образование и аттестация); 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).

В стандарте устанавливаются трудовые действия, необходимые умения и знания для осуществления каждого из установленных видов деятельности (см. Приложение Г).

17 августа 2015 г. Президент РФ В. В. Путин поручил Правительству в срок до 1 марта 2016 г. представить предложения по порядку аттестации экскурсоводов, гидов-переводчиков и инструкторов-проводников для работы на туристских маршрутах и объектах туристского 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».

Но с учетом того, что регулирование деятельности экскурсовода на момент начала реформы не проводилось на протяжении четверти века, потребовалось еще 5 лет, для того чтобы отшлифовать нормативно-правовые акты и встроить деятельность экскурсовода в актуальное правовое поле.

20.04.2021 г. законом № 93-ФЗ «О внесении изменений в ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников в Российской Федерации» началась реализация процесса обязательной аттестации экскурсоводов по всей территории России.

Поправками в Федеральный закон установлены, во-первых, синонимичность понятий экскурсовод и гид. Во-вторых, то, что осуществлять экскурсионную деятельность в России может только гражданин

Российской Федерации, «если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации». В-третьих, экскурсоводом может быть только аттестованное в установленном законом порядке лицо.

Требования к аттестации и работе экскурсоводов в новых условиях утверждаются Правительством РФ и разъясняются в подзаконных актах – в *«Положении об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков»* и *«Правилах оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации»*. Министерство экономического развития РФ как федеральный исполнительный орган, осуществляющий реализацию политики в сфере туризма, ведет единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, размещаемый на её официальном сайте.

Первоначально сроком запрета на проведение экскурсий без аттестации было определено 01.07.2022 г. Но в связи с тем, что аттестация не во всех регионах проводилась с одинаковой степенью интенсивности, а также в связи с продолжением совершенствования нормативно-правовой базы в этой сфере, была определена новая дата. С 01.03.2025 г. по всей территории России вступает в силу требование, согласно которому деятельность экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков без внесения их в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков запрещена.

Помимо переноса сроков начала действия требования о наличии аттестации у действующих гидов, 22.06.2024 г. в ФЗ *«Об основах туристской деятельности»* были внесены некоторые поправки, основанные на двухлетнем опыте реализации аттестации на практике. На основании этих поправок 29.11.2024 г. были приняты новые подзаконные акты в области регулирования процесса аттестации и деятельности экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков – *«Положение об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков»* и *«Правила оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации»*. Дальнейшее изложение правовых норм будет основываться на этих редакциях нормативно-правовых актов.

Непосредственно процесс проведения аттестации экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков ложится на региональные органы исполнительной власти в сфере туризма (далее РОИВ), которые:

- создают аттестационную комиссию;
- утверждают форму нагрудной идентификационной карточки (бейджа) гида;

- вносят сведения о прошедших аттестацию лицах в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков;

- осуществляют региональный надзор за деятельностью в сфере экскурсионных услуг. Надзор будет осуществляться с 1.03.2025 г. в форме постоянного рейда сотрудниками РОИВ или контрольных закупок.

Срок действия аттестации, согласно последним поправкам, установлен бессрочным, но при этом экскурсоводы и гиды-переводчики должны в обязательном порядке подтверждать квалификацию раз в пять лет – по своему выбору либо проходя заново процедуру аттестации, либо получая дополнительное профессиональное образование по профилю работы экскурсовода.

Законом установлены требования к соискателю на получение аттестации экскурсовода: гражданство РФ, высшее или среднее профессиональное образование (за исключением лиц «получивших среднее профессиональное или высшее образование в сфере туризма по программам, включающим в себя дисциплину по оказанию экскурсоводами (гидами) или гидами-переводчиками соответствующих услуг», а также имеющих опыт работы экскурсоводом 5 и более лет), оплата государственной пошлины, регистрация своей деятельности как самозанятого, как индивидуального предпринимателя с соответствующим ОКВЭДом, либо работающего по договорам ГПХ или в штате оказывающей экскурсионные услуги организации. Перечисленные выше формы являются и подтверждающими стаж экскурсионной работы.

По своему выбору соискатель может пройти аттестацию для оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком:

- на территории одного субъекта Российской Федерации;

- на территории одного муниципального образования или нескольких муниципальных образований в границах субъекта Российской Федерации;

- на территориях нескольких субъектов Российской Федерации (в этом случае на заседание комиссии по аттестации приглашаются представители комиссии из соответствующих субъектов РФ);

- на национальных туристских маршрутах (в последних двух случаях от соискателя требуется стаж не менее 3 лет).

Аттестация проводится в форме квалификационного экзамена, состоящего из двух этапов.

1. Теоретический этап: проводится в виде тестирования. Соискатель должен ответить правильно на 23 из 30 предложенных в случайном порядке вопросов. Вопросы утверждаются РОИВом и отражают специфику соответствующего субъекта РФ. Сдача первого этапа экзамена позволяет принять участие во втором этапе. Соискатели, имеющие опыт работы три года и более, допускаются сразу до 2-го этапа экзамена.

2. Практический этап: представляет собой, как сказано в законе, «проведение соискателем в аудитории части экскурсии по туристскому маршруту... и рассказ о конкретном объекте показа по выбору соискателя». К сожалению, данная формулировка не совсем точно описывает регламент практической части, вызывая споры и различные трактовки в разных субъектах РФ.

Получивший более половины положительных оценок от членов комиссии за практическую часть экзамена соискатель считается прошедшим аттестацию, о чем ему приходит официальное уведомление от РОИВа. Сотрудник РОИВ в 2-дневный срок заносит информацию о прошедшем аттестацию лице в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков.

В случае если претендент не прошел аттестацию, он имеет право повторно пересдать практическое задание. На это ему дается срок до 2 месяцев.

Экскурсоводы (гиды) и гиды-переводчики при оказании услуг должны иметь нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика, доступную для всеобщего обозрения, а также соблюдать правила оказания услуг экскурсовода (гида) и гида-переводчика. Последнее требование включает в себя:

- необходимость регистрации своей деятельности в форме самозанятого, индивидуального предпринимателя с соответствующим ОКВЭДом, заключения гражданского-правового договора с юридическим лицом, либо работа в штате какой-либо организации, имеющей право на оказание туристских или экскурсионных услуг;

- необходимость заключения с экскурсантом договора на оказания услуг (согласно статье 159 ГК РФ договор между физическими лицами об услугах стоимостью до 10 000 рублей может заключаться в простой устной форме);

- необходимость доведения до сведения туристов (экскурсантов) информации об услугах, их свойствах, о порядке и форме оплаты услуг;

- необходимость доведения до сведения туристов (экскурсантов) информации об обстоятельствах, зависящих от экскурсанта, которые могут снизить качество оказываемых услуг или повлечь за собой невозможность оказания услуг;

- необходимость ответа на претензию со стороны экскурсанта не позднее 10 дней с момента выставления претензии.

Нормативные документы предусматривают и процедуру лишения аттестации экскурсовода (гида) и гида-переводчика. Помимо выявления недостоверных сведений в представленных к аттестации документов, это:

- выявление после аттестации экскурсовода несоответствия его требованиям к экскурсоводам (гидам) и гидам-переводчикам, предусмотренным ФЗ-132;

- неоднократное (более двух раз в течение одного года) привлечение экскурсовода (гида) или гида-переводчика к административной ответственности за нарушение предусмотренных законодательством Российской Федерации о туристской деятельности условий оказания услуг экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

- отказ экскурсовода от прохождения планового подтверждения соответствия его требованиям, предусмотренным ФЗ-132, а также выявление недостаточной его квалификации по итогам прохождения процедуры соответствия (т. е. либо повторной аттестации, либо прохождения курсов ДПО).

Таким образом, в результате принятия в 2021–2024 гг. комплекса нормативно-правовых документов деятельность экскурсоводов в России начала осуществляться в совершенно иных условиях государственного регулирования их деятельности. Экскурсионную деятельность на территории РФ смогут осуществлять только граждане Российской Федерации, имеющие высшее образование, прошедшие процедуру аттестации и внесенные в Единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков.

Исключения касаются:

- лиц, ведущих экскурсии в рамках образовательной деятельности (имеются в виду в первую очередь педагоги);

- сотрудников, ведущих экскурсии только в пределах своих организаций (музеи, предприятия и т. п.);
- гидов, проводящих паломнические экскурсии в рамках договоров с религиозными учреждениями.

Современный экскурсовод играет ключевую роль во многих видах туристского обслуживания. Именно он представляет туристам дестинацию, выполняя роль представителя территории, и поэтому от его работы зависит впечатление гостей о территории в целом. Высококвалифицированный экскурсовод может красиво показать преимущества территории, её отличительные особенности, умело скрыв при этом недостатки дестинации. Напротив, некачественная работа гида может привести к тому, что у туристов сложится неблагоприятное впечатление о территории в целом, и вся работа местных властей, туроператоров и других представителей индустрии туризма окажется смазанной. Не случайно поэтому отбору экскурсоводов, созданию условий для совершенствования ими своего профессионального мастерства, а также контролю качества их работы нужно уделять повышенное внимание как представителями турбизнеса, так и органам государственной власти.

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

1. Аналитическими: отбор, переработка информации, создание экскурсионных текстов, донесение до экскурсантов информации в соответствии с их особенностями;

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;

4. Творческими: стремление к постоянному саморазвитию, к внедрению инноваций.

Основные требования к экскурсоводу:

- широкая эрудиция (история, география, современная жизнь дестинации, культура, экономика)
- владение различными методами 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: Речь экскурсовода свободна и легко подстраивается под реакцию группы. Экскурсовод непринужденно высказывает свое мнение по вопросам, 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. Портфель экскурсовода органично дополняет показ и рассказ, показанное обсуждается с группой.

Для того чтобы оставаться востребованным и оказывать услуги высокого качества, экскурсовод должен постоянно совершенствовать своё профессиональное мастерство. Способы совершенствования могут быть централизованными и индивидуальными.

Централизованные способы устанавливаются и организуются в соответствии с законодательством: аттестация, дополнительное профессиональное образование. Не менее эффективным способом является самосовершенствование: изучение новой литературы и источников, участие в краеведческих конференциях и выставках, посеще-

ние экскурсий коллег, работа над совершенствованием речи и техники ведения экскурсий, разработка новых экскурсий, внедрение в экскурсии инновационных форм.

Вопросы к теме:

1. Перечислите нормативно-правовые акты, которыми регламентируется деятельность экскурсоводов.

2. Что нужно человеку, чтобы пройти аттестацию на право работать экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком?

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

3. Назовите основные требования к современному экскурсоводу.

4. Каким образом экскурсовод может совершенствовать свое профессиональное мастерство?

Рекомендованные источники и литература

Источники:

1. Федеральный закон № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. от 21.04.2021 и 22.06.2024). URL: <http://www.consultant.ru/>
2. Положение об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков: утв. Правительством РФ от 7.05.2022, № 833 (в ред. 29.11.2024 № 1677). URL: <https://docs.cntd.ru/document/1310326694?usclid=m4czlcesgw425247461>
3. Правила оказания услуг экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком в Российской Федерации: утв. Постановлением Правительства РФ от 31.05.2021 № 992 (в ред. от 29.11.2024 № 1676). URL: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_491960/
4. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»: утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 24 декабря 2021 года № 913н.
5. ГОСТ Р 50681-2010. Туристские услуги. Проектирование туристских услуг. Введен с 07.07.2011.
6. ГОСТ Р-54604-2022 Туризм и сопутствующие услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. Введен с 30.06.2023.
7. ГОСТ Р 57807-2017 Туристские услуги. Требования к экскурсоводам (гидам). Введен с 01.06.2018.

Литература

1. Баранов, А. С. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма : учебник / А. С. Баранов, И. А. Бисько. – М. : Инфра-М, 2015. – 384 с.
2. Гуров С. А., Алексеенко М. А. Инновации в экскурсионном бизнесе // Бизнес и дизайн ревю. – 2019. – № 2 (14). – С. 1.
3. Дашкова, Е. В. Профессия «Экскурсовод»: опыт компетентностного анализа // Социосфера. – 2012. – № 3. – С.88–96.
4. Данилов, А. Ю. Актуальные вопросы аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков в областях «Золотого кольца России» // Региональные ресурсы и современные тренды развития туризма : материалы Второй Всероссийской научно-практической конференции (г. Кострома, 1–2 декабря 2023 г.) / отв. ред., сост. Е. Н. Белякова. –

Электронные текстовые, граф. дан. (3,95 МБ). – Кострома : Костромской государственной университет, 2023. – С. 6–16.

5. Добринина, Н. А. Экскурсоведение / Н. А. Добринина. – М.: ФЛИНТА НОУ ВПО «МПСИ», 2012. – 288 с.

6. Долженко, Г. П. Экскурсионное дело : учебное пособие / Г. П. Долженко. – 3-е изд-е. – Ростов н/Д : МарТ, 2008. – 272 с.

7. Емельянов, Б. В. Экскурсоведение : учебник для вузов / Б. В. Емельянов. – М. : Советский спорт, 2008. – 214 с.

8. Инновации в экскурсионной работе. Концепции, технологии, практика. Ч. 1–2. / кол. авт. ; под ред. О. Е. Афанасьева. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2021. – Ч. 1. – 591 с.; Ч. 2. – 496 с.

9. Ишекова, Т. В. Экскурсионное дело : учебное пособие / Т. В. Ишекова. – М. : Научная книга, 2006. – 40 с.

10. Курило, Л. В. Основы экскурсионной деятельности : учебное пособие / Л. В. Курило, Е. В. Смирнова. – М. : Советский спорт, 2012. – 205 с.

11. Матюхина, Ю. А. Экскурсионная деятельность : учебное пособие / Ю. А. Матюхина, Е. Ю. Мигунова. – М.: Альфа-М ; Инфра-М, 2011. – 224 с.

12. Савина, Н. В. Экскурсоведение : учебно-практическое пособие / Н. В. Савина. – Мн. : БГЭУ, 2004. – 334 с.

13. Скобельцына, А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – 4-е изд., перераб. и доп. – М. : Юрайт, 2024. – 251 с.

14. Сопровождение туристов : практикум [Электронный ресурс] / А. И. Кусерова. – Саранск : Изд-во Мордов. ун-та, 2021. ISBN 978-5-7103-4102-5

15. Хуусконен, Н. М. Практика экскурсионной деятельности / Н. М. Хуусконен, Т. М. Глушанок. – СПб. : Герда, 2008. – 208 с.

Материалы для самостоятельной подготовки студентов

Задания на решение конфликтных ситуаций и на выявление ошибок в путевом листе экскурсии

Ознакомьтесь с ситуацией и определите, что должен сделать экскурсовод / сопровождающий в каждой из них:

- при посадке экскурсионной группы в автобус оказалось, что не всем клиентам хватает мест в автобусе.

- в связи с плохой погодой водитель отказывается заезжать на дорогу без твердого покрытия, ведущую к объекту экскурсионного показа.

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

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

- автобус в связи с пробкой на автодороге опаздывает к положенному времени в музей. Музей отказывается провести экскурсию для участников поездки позже назначенного времени.

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

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

- водитель отказывается включать видеоаппаратуру в автобусе, мотивируя это тем, что она мешает управлению транспортного средства.

Менеджер турфирмы выдал сопровождающему экскурсионной группы программу. Найдите ошибки и недочеты в документе:

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 500 руб X 48 = 24000 руб.).

13.00 – обед на 49+Вы+ водитель=51 чел. (оплачено безналом).

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

16.00 – окончание экскурсии, свободное время.

18.00 – ужин на 51 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!).
200+300 руб. X 48 = 24000 руб.

11.00 – музей истории Владимирского края.

12.30 – обед в кафе «Клязьма» (400 руб. X 51 чел = 20 500 руб).

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

15.00 – посещение музея народных промыслов Владимирской области (300 руб X 48 = 14400 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 68 500 руб. + Ваши 7000 руб.

Требования к практической работе

«Подготовка и проведение студентом фрагмента экскурсии»

Составление методической разработки экскурсии (полный комплект документов, полагающихся по ГОСТ Р 50681-2010. ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ. ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ).

1. Возможна работа в проектных группах до 5 человек!
2. Этапы проектирования экскурсии:
3. Определение типа экскурсии, темы экскурсии, продолжительности
4. Отбор литературы и источников по теме экскурсии
5. Отбор экскурсионных объектов
6. Изучение экскурсионных объектов, составление карточек экскурсионных объектов

7. Разработка маршрута экскурсии. Составление карты-схемы маршрута
8. Объезд (обход) маршрута. Уточнение маршрута
9. Определение методов и приемов экскурсионного показа и рассказа
10. Создание технологической карты маршрута экскурсии
11. Подготовка контрольного текста экскурсии
12. Комплектование портфеля экскурсовода
13. Объезд (обход) маршрута с целью апробации текста экскурсии и выбранных методов показа и рассказа на местности

Составление индивидуальных текстов экскурсии

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, соответствие 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 (умение грамотно расположить группу, умение контактировать с группой, реагировать на внешние непредвиденные обстоятельства).

Вопросы по теории экскурсионной деятельности к экзамену

1. Понятие и сущность экскурсии. Место экскурсионного сервиса в туризме
2. Виды экскурсий
3. Функции экскурсий
4. История развития экскурсионного дела в России до революции
5. История развития экскурсионного дела в СССР и постсоветской России
6. Правовые основы экскурсионной деятельности в России. Аттестация гидов
7. Объекты экскурсионного показа и принципы их отбора

8. Этапы проектирования экскурсии. Принципы отбора экскурсионных объектов
9. Маршрут экскурсии и требования к нему. Карта-схема маршрута экскурсии
10. Портфель экскурсовода и требования к нему
11. Требования рынка к современному экскурсоводу
12. Особенности сопровождения групп в ходе автобусных экскурсий. Безопасность. Документация
13. Показ в экскурсии. Виды и основные методы экскурсионного показа
14. Рассказ в экскурсии. Виды и основные методы экскурсионного рассказа.
15. Требования к речи экскурсовода. Жестикуляция
16. Индивидуальный поход к различным экскурсионным аудиториям. Экскурсии для детей различных возрастов. Экскурсии для лиц с инвалидностью. VIP-экскурсии
17. Особенности проведения вечерних экскурсий, зимних экскурсий, экскурсий во время событийных мероприятий
18. Инновации в экскурсионной деятельности

Приложения

Приложение А

Структура карточки экскурсионного объекта

- 1. Наименование объекта** (официальное и неофициальное; если менялось – указать)
- 2. Местонахождение** (адрес, телефон)
- 3. Время возникновения** сооружения, открытия, возраст (для природных объектов)
- 4. Автор** (для памятников архитектуры, скульптуры, парков)
- 5. Внешние признаки объекта**, стиль, характеристика, материал изготовления, высота над уровнем моря (для географических объектов)
- 6. Краткая история объекта** (5–10 предложений)
- 7. Современное состояние и использование объекта**, его охранный статус, дата последней реставрации
- 8. В каких экскурсиях используется объект**
- 9. Литература и источники информации об объекте**
- 10. Дата составления карточки, автор.**
- 11. Фото объекта** (если объект существенно изменялся, то несколько фото разных периодов).

**Технологическая карта маршрута экскурсии
и рекомендации по её заполнению
Примерный образец технологической карты экскурсий
(ГОСТ Р 50681-2010. ТУРИСТСКИЕ УСЛУГИ.
ПРОЕКТИРОВАНИЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ.)**

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель туристской организации

инициалы, фамилия

личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ЭКСКУРСИИ

на _____ 20 __ г.

Тема экскурсии _____

Продолжительность (ч) _____

Протяженность (км) _____

Автор-разработчик _____

автор, коллектив авторов, организация

Содержание экскурсии _____

Маршрут экскурсии _____

в т.ч. варианты маршрута (летний, зимний) _____

<i>№</i>	<i>Участок маршрута</i>	<i>Объект</i>	<i>Место остановки</i>	<i>Время</i>	<i>Содержание информации</i>	<i>Организационные указания</i>	<i>Методические указания</i>
	Указываются конкретные улицы, площади, участки пути, по которым следует экскурсионная группа	Указывается конкретный объект показа	Конкретное место остановки группы (или транспорта) для показа объекта	Рассказ + показ + движения до следующего объекта + свободное время (фотографирование, общение)	Излагаются основные блоки информации, главные вехи истории, архитектурные, географические особенности, связь со знаменитыми личностями, значение для территории	Особенности расположения группы у объекта, требования по безопасности при передвижении по маршруту и нахождении на объекте, правила поведения в культовых и мемориальных местах	Методы и приемы показа и рассказа, рекомендации по использованию портфеля экскурсовода, последовательность показа

Приложение В

Примерный образец схемы маршрута транспортной экскурсии

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель туристской организации

инициалы, фамилия

личная подпись, печать

СХЕМА МАРШРУТА ТРАНСПОРТНОЙ ЭКСКУРСИИ

Маршрут экскурсии _____

перечень объектов показа

Продолжительность (ч) _____

Протяженность (км) _____

Схема маршру-
та _____

[графическое представление участков перемещения, мест остановок с обозначением продолжительности (мин) и протяженности (км)]

Расшифровка схемы маршрута:

- 1 Перечень географических точек следования транспорта по маршруту
- 2 Перечень остановок
- 3 Обозначение места начала экскурсии

"СОГЛАСОВАНО" (при необходимости)

(подписи согласующих организаций)

Дата

**Описание трудовых функций, входящих
в профессиональный стандарт (функциональная карта
вида профессиональной деятельности)**

<i>Обобщенные трудовые функции</i>			<i>Трудовые функции</i>		
<i>код</i>	<i>наименование</i>	<i>уровень тарифи-кации</i>	<i>наименование</i>	<i>код</i>	<i>уровень (подуровень) квалифика-</i>
А	Вспомогательная деятельность по сопровождению при оказании экскурсионных услуг	3	Информационная и организационная поддержка экскурсовода (гида) при оказании экскурсионных услуг	А/01.3	3
			Оказание помощи экскурсоводу (гиду) в процессе экскурсионного обслуживания	А/02.3	3
В	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	4	Прием и обработка заказов на экскурсии	В/01.4	4
			Проведение подготовительной работы по реализации заказа на проведение экскурсии	В/02.4	4
С	Организационное обеспечение экскурсионных услуг	5	Организация экскурсий	С/01.5	5
			Разработка экскурсионных программ обслуживания	С/02.5	5
D	Проведение экскурсий	6	Разработка экскурсий	D/01.6	6
			Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии	D/02.6	6
			Проведение экскурсий	D/03.6	6
Е	Организация экскурсионной деятельности	7	Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации	Е/01.7	7
			Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	Е/02.7	7
			Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации	Е/03.7	7

**Требования к экскурсоводу (гиду) согласно
профессиональному стандарту
Функция «Разработка экскурсий»**

Трудовые действия	Составление маршрута и текста экскурсии
	Отбор объектов для показа во время экскурсии
	Отбор информационных материалов для проведения экскурсии
	Определение методических приемов проведения экскурсии
	Объезд (обход) маршрута экскурсии
	Оформление экскурсионной документации
Необходимые умения	Определять тему и составлять маршрут экскурсии
	Использовать методические приемы, формы и методы проведения экскурсий
	Составлять методическую разработку экскурсии
	Составлять технологическую карту экскурсии и иную экскурсионную документацию
	Использовать технические средства и технологии при разработке экскурсий
Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации
	Локальные нормативные акты организации, устанавливающие правила разработки и проведения экскурсий
	Основы туристской индустрии
	Туристские ресурсы Российской Федерации
	Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)
	Методика разработки и проведения экскурсий
	Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированных маршрутах экскурсий
Другие характеристики	Иностранный язык в объеме, необходимом для разработки экскурсий на иностранном языке

Функция: Сопровождение туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии

Трудовые действия	Организация сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе перевозки на маршруте экскурсии
	Организация сопровождения туристов (экскурсантов) к объектам показа, объектам общественного питания, местам проведения культурно-зрелищных/спортивных мероприятий, средствам размещения
	Организация сопровождения туристов (экскурсантов) с ограниченными возможностями здоровья
	Инструктирование туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршруте экскурсии
	Оперативное информирование туристов (экскурсантов) об изменениях в программе экскурсионного обслуживания
	Обеспечение соответствия маршрута экскурсии заявке на экскурсионное обслуживание
	Оформление экскурсионной документации
Необходимые умения	Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание
	Применять технику публичных выступлений
	Разрешать конфликтные ситуации, возникающие на маршрутах экскурсий
	Применять методические приемы, соответствующие маршруту экскурсии
	Корректировать программу обслуживания по маршруту экскурсии с учетом индивидуальных потребностей туристов (экскурсантов)
	Использовать технические средства при сопровождении туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии
	Организовывать взаимодействие с правоохранительными органами и спасательными службами при возникновении чрезвычайных ситуаций

Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации
	Туристские ресурсы Российской Федерации
	Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)
	Правила оформления документации
	Правила сопровождения туристов (экскурсантов) в процессе проведения экскурсий
	Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий
	Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе транспортного обслуживания
	Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации
	Иностранный язык в объеме, необходимом для сопровождения туристов (экскурсантов) на маршрутах экскурсий
	Этика межличностного и делового общения

Функция: Проведение экскурсий

Трудовые действия	Информирование туристов (экскурсантов) о посещаемых объектах показа и инфраструктуры, а также о местных культурных и поведенческих особенностях, связанных с национальными и локальными традициями
	Рассказ об объектах экскурсионного показа с применением техник ведения экскурсий и методических рекомендаций
	Инструктирование туристов (экскурсантов) о правилах поведения и безопасности на маршрутах экскурсий
	Предоставление путевой информации по маршруту экскурсии
	Контроль за передвижением туристов (экскурсантов) по маршруту экскурсии, соблюдением расписания экскурсии
	Осуществление коммуникации с туристами (экскурсантами), их консультирование по маршруту экскурсии
Необходимые умения	Устанавливать контакт с туристами (экскурсантами) и удерживать их внимание
	Применять технику публичных выступлений
	Применять навыки экскурсионного рассказа, экскурсионного показа и демонстрации экспонатов
	Применять методические приемы и методы, соответствующие программе экскурсионного обслуживания
	Обеспечивать соблюдение маршрута и расписания экскурсии
	Корректировать маршрут и содержание экскурсии в случае наступления непредвиденных обстоятельств
	Использовать технические средства при проведении экскурсий
Необходимые знания	Законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации и субъекта Российской Федерации в сфере туризма и экскурсионного дела, защиты прав потребителей; отраслевые правила и стандарты; основы трудового и миграционного законодательства Российской Федерации
	Туристские ресурсы Российской Федерации
	Особенности субъекта Российской Федерации (географические, историко-культурные, экономические и туристские)
	Правила обслуживания на пешеходном, транспортном и комбинированном маршрутах экскурсий
	Правила поведения туристов (экскурсантов) в процессе экскурсионного обслуживания
	Правила оказания первой помощи и обеспечения безопасности, порядок действий в чрезвычайной ситуации
	Иностранный язык в объеме, необходимом для оказания экскурсионных услуг
	Этика межличностного общения

Оглавление

Введение	3
Тема 1. Введение в экскурсионную деятельность	4
Тема 2. Экскурсия: сущность, функции, классификация экскурсий	8
Тема 3. Этапы подготовки экскурсий	13
Этапы проектирования экскурсии и проектные документы.....	14
Тема 4. Методы и методика показа и рассказа в экскурсиях.....	20
Тема 5. Сопровождение экскурсионных групп.....	26
Режим труда и отдыха водителей.....	30
Тема 6. Правовые основы экскурсионной деятельности и современные требования к экскурсоводу	31
Рекомендованные источники и литература.....	40
Материалы для самостоятельной подготовки студентов.....	42
Вопросы по теории экскурсионной деятельности к экзамену	44
Приложения.....	46

Учебное издание

Данилов Андрей Юрьевич

**Теория и практика
экскурсионной деятельности**

Учебно-методическое пособие

Редактор, корректор Л. Н. Селиванова

Верстка И. Н. Иванова

Подписано в печать 14.03.25. Формат 60x84/16.
Усл. печ. л. . Уч.-изд. л. 2,5. Тираж 2 экз. Заказ

Оригинал-макет подготовлен
в редакционно-издательском отделе ЯрГУ

Ярославский государственный университет им. П. Г. Демидова.
150003, Ярославль, Советская, 14.