

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего
образования «Сочинский государственный университет» в г. Анапе Краснодарского края

СОГЛАСОВАНО
Зам.директора по УВР
 В.В. Екимова
«08» 02 2019 г.

УТВЕРЖДАЮ
Директор филиала СГУ в г. Анапе
 Е.В. Леонова
«08» 02 2019 г.



**ПРОГРАММА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«Теория, методология и практика экскурсионной работы»**

РАССМОТРЕНА
Ученым Советом
Филиала СГУ в г. Анапе
Протокол № 6
«08» 02 2019 г.

Разработчик программы
Е.Ю. Старостина

2019 год

Программа разработана на основании профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)» утв. Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от «4» августа 2014г. № 539н.

Рабочую программу составила: Е.Ю. Старостина, преподаватель СПО.

Рецензент

В.В. Екимова, канд. экон наук, доцент кафедры управления, экономики и социально-гуманитарных дисциплин.

Программа повышения квалификации «Теория, методология и практика экскурсионной работы» утверждена на заседании кафедры управления, экономики и социально-гуманитарных дисциплин протокол № 7 от «25» 01 20 19 г.

СОДЕРЖАНИЕ

	ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	4
1	ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ	5
1.1	Планируемые результаты освоения программы	7
1.2	Требования к результатам освоения программы	8
1.3	Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимое для освоения программы	9
2	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	10
2.1	Объем программы и виды учебной работы	10
2.2	Учебный план программы	10
2.3	Календарный учебный график программы	11
2.4	Тематический план и содержание программы	11
3	УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	13
4	ОЦЕНКА КАЧЕСТВА УСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	15

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Программа повышения квалификации «Теория, методология и практика экскурсионной работы»(далее –Программа) рассчитана на слушателей, имеющих высшее образование и квалификацию «Экскурсовод», желающих повысить квалификацию и пройти дополнительное обучение для расширения сферы трудовой деятельности, и освоения маршрутов по территории Крымского полуострова.

Программа ориентирована на решение актуальных профессиональных задач и отражает современные научно-методические и практические достижения в области туризма, экскурсионного обслуживания туристов на курортах Краснодарского края, обусловленных такими требованиями времени, как расширение географии путешествий, требующих от экскурсоводов культуры, помимо креативности и владения интерактивными и анимационными технологиями, серьезной страноведческой, регионоведческой, краеведческой подготовки и географической культуры; изменившиеся информационные потребности и запросы современных экскурсантов в условиях эпохи глобализации и информационного взрыва; актуализация в условиях экономического кризиса проблемы развития у студентов положительной мотивации к обучению; задачи, стоящие перед сферой туризма в условиях развития креативной экономики, конкурентной среды, стимулирующей обновление формы и содержания экскурсионных услуг и повышение их качества.

Основными видами учебных занятий являются: лекции, практикумы, углубленная самостоятельная работа, учебные экскурсии по городу, в музеи, с дальнейшим анализом, проведение пробных (заочных) экскурсий с использованием мультимедийных средств.

Программа повышения квалификации «Теория, методология и практика экскурсионной работы»разрабатывается и утверждается филиалом ФГБУ ВО СГУ в г. Анапе, с учетом требований приказа от 1 июля 2013 № 499 Министерства образования и науки Российской Федерации «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам и в соответствии с профессиональным

стандартом «Экскурсовод(гид)» утвержденным приказом Министерством труда и социальной защиты РФ №539н от 04.08.2014.

Программа направлена на формирование и развитие у слушателей профессиональных, а также трудовых функций в области технологии и подготовки экскурсии (код В/01.6), методики проведения экскурсий (код В/02.6), техники ведения экскурсий (код В/03.6), необходимых для выполнения нового вида профессиональной деятельности, предусмотренных квалификационными характеристиками по квалификации «Экскурсовод», в контексте формирования готовности реализации ФГОС повышения квалификации.

Содержание программы представлено пояснительной запиской, учебным планом, календарным учебным графиком, рабочими программами учебных предметов, планируемыми результатами освоения программы, условиями реализации программы, системой оценки результатов освоения программы, перечнем литературы и электронных учебно-наглядных пособий.

Актуальность программы обусловлена необходимостью повышения качества экскурсионного обслуживания в г Анапе при обучении экскурсоводов.

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОГРАММЫ

Целью программы является формирование трудовых функций в области технологии и подготовки экскурсии (код В/01.6), методики проведения экскурсий (код В/02.6), техники ведения экскурсий (код В/03.6).

В программе приводятся профессиональные компетенции, на основании квалификационных требований, указанных в квалификационных справочниках по соответствующим должностям, утвержденных профессиональным стандартом «Экскурсовод»; требований ФГОС СПО, ВО; требований заказчика.

Задачей программы является обновление теоретических знаний, практических умений, приобретение навыков:

- определять цели и задачи экскурсии, выбирать тему, отбирать литературу и другие источники, производить отбор и изучение экскурсионных объектов;
- составлять экскурсионный маршрут;
- осуществить объезд (обход) экскурсионного маршрута;

- составлять контрольные и индивидуальные тексты экскурсии;
- общаться с экскурсантами (туристами) в рамках профессиональных обязанностей, обеспечивать своевременное и качественное доведение до экскурсоводов (туристов) информации об экскурсиях посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций;
- организовать использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов);
- проводить инструктаж о правилах поведения на определенном виде транспорта, учитывать физиологические потребности экскурсантов (туристов) при передвижении на определенном виде транспорта;
- обеспечивать сопровождение экскурсионных (туристских) групп;
- предоставлять полную информацию об экскурсии, инструктировать экскурсантов (туристов) об общепринятых и специальных правилах поведения при посещении музеев, культурных центров, достопримечательностей и других объектов показа;
- контролировать: экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий, обеспечивать безопасность экскурсантов (туристов): проводить инструктаж по безопасности и соблюдению мер предосторожности.

Знать:

законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;

- нормативные документы организации сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсии;
- принципы организации и методики проведения экскурсии;
- методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;
- современные информационные технологии в сфере туризма;
- правила оказания первой помощи;
- схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;

- основы трудового и миграционного законодательства.

Уметь:

- определять цели и задачи экскурсии, выбирать тему, отбирать литературу и другие источники, производить отбор и изучение экскурсионных объектов;
- составлять экскурсионный маршрут;
- составлять контрольные и индивидуальные тексты экскурсии;
- определять методические приемы проведения экскурсии.

Владеть:

опытом использования компьютерных средств автоматизации на всех этапах экскурсионной деятельности.

1.1 Планируемые результаты освоения программы

Выпускник должен обладать профессиональными компетенциями (ПК), соответствующими виду(ам) деятельности (ВД):

Код	Наименование видов деятельности и профессиональных компетенций
ОТФ	Организация и проведение экскурсий.
	ВД. Оказание экскурсионных услуг
ОПК 4	Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности (в части экскурсионной деятельности), в том числе с учетом социальной политики государства

Выпускник должен обладать общекультурными компетенциями (ОК):

Код	Наименование общекультурных компетенций (ОК)
ОК-4	способностью использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности

а) Область профессиональной деятельности включает:

- разработку, продвижение и реализацию экскурсионных услуг, обладающих качествами, удовлетворяющими требования потребителей (туристов),
- организацию комплексного экскурсионного обслуживания в условиях проведения массовых мероприятий;

б) Объектами профессиональной деятельности являются:

- предприятия индустрии туризма – объекты экскурсионной деятельности, организации предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, иные предприятия туристской индустрии другие

объекты, связанные с разработкой и реализацией экскурсионного продукта;

в) виды и задачи профессиональной деятельности:

-распределение функций и организация работы исполнителей в организациях и предприятиях экскурсионной индустрии;

-принятие оперативных управленческих решений в области экскурсионной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства;

-разработка экскурсионного продукта с учетом технологических, социально-экономических и политических условий, требований безопасности, в т.ч. при проведении массовых мероприятий;

г) уровень квалификации в соответствии с профессиональным стандартом:

-самостоятельная деятельность, предполагающая определение задач собственной работы по организации сопровождения туристической группы. Ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения или организации.

1.2 Требования к результатам освоения программы

Результаты освоения программы повышения квалификации выражаются в формировании новых и совершенствовании имеющихся компетенций, необходимых для овладения видами профессиональной деятельности:

Виды деятельности Профессиональные компетенции или трудовые функции	Уровень развития	Практический опыт (отработка на практике)	Умения	Знания
ОТФ: Организация и проведение экскурсий. ВД: Оказание экскурсионных услуг				
ОПК4-Способность организовывать работу исполнителей, принимать решение в организации туристской деятельности (в части экскурсионной деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства)	высокий	Подбор конкретных практических ситуаций, анализ работы подразделений на примере конкретных экскурсионных организаций	Организовывать работу экскурсионного предприятия с учетом правил работы с туристами. Принимать и анализировать эффективные решения в условиях нестабильности рынка	Правила работы с экскурсантами (туристами) на маршрутах (пеших, транспортных и комбинированных, городских и загородных). Правила поведения экскурсантов (туристов) на транспорте. Основные методы проектирования в экскурсионной деятельности.

				Принципы обеспечения безопасности экскурсионных услуг и объектов экскурсионной инфраструктуры
ОК-4 способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	Высокий	Соблюдение стандартов, правовых и нормативных документов	Ориентироваться в комплексе нормативных правовых актов, регулирующих экскурсионную деятельность в условиях проведения массовых мероприятий.	Систему источников российского законодательства и систему источников правового регулирования экскурсионного бизнеса

1.3 Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимое для освоения программы

Практикующие экскурсоводы и гиды-переводчики, имеющие среднее профессиональное или высшее образование.

Трудоемкость программы за весь период обучения составляет 72 часа, включающих в себя все виды аудиторной и самостоятельной работы слушателя, время, отводимое на контроль качества освоения слушателем программы.

1.4 Форма обучения – очная, без отрыва от производства с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий.

Форма обучения устанавливается при наборе группы численностью от 10 слушателей и фиксируется в договорах с заказчиками на оказание образовательных услуг.

1.5 Режим занятий 3 раза в неделю по установленному расписанию занятий, 6 недель.

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Объем программы и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Максимальная учебная нагрузка (всего)	72
Обязательная аудиторная учебная нагрузка (всего), в т.ч.:	42
теоретическое обучение	18
практические занятия	24
Самостоятельная работа в т.ч.: по видам деятельности: - чтение основной и дополнит. Литературы, рекомендованной по курсу; - работа с основными понятиями по теме; - подготовка рефератов и устных выступлений; - подготовка к промежуточной аттестации; - подготовка студента к итоговой аттестации; - работа в электронной образовательной среде.	28
Итоговый контроль-тестирование	2

2.2 Учебный план программы повышения квалификации «Теория, методология и практика экскурсионной работы»

№ п/п	Наименование темы	Всего часов	В том числе:			Контр.
			Лекции	Практич. работа	Самост. работа	
1	Основные положения закона и иных нормативных актов РФ в сфере туризма	6	2	-	2	-
1.1	Нормативные документы организаций в сфере туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий.	-	2	-	-	-
2	Межкультурные коммуникации	4	-	2	2	-
3	Совершенствование экскурсионного мастерства	20	4	8	8	-
3.1	Приёмы непосредственного ведения экскурсии	7	2	2	3	-
3.2	Прием движения в экскурсии	7	2	2	3	-
3.3	Профессиональные навыки и умения экскурсовода	6	-	4	2	-
4	Использование современных медиа-программ при подготовке экскурсии	8	-	4	4	-

5	Инновации в экскурсии	8	2	2	4	-
6	Формирование потребностей и межличностного общения в туристско-экскурсионной сфере	8	4	2	2	-
7	Характеристика основных объектов показа Керченского полуострова	18	6	6	6	-
Итоговый контроль		тестирование				2
Итого:		72	18	24	28	2

2.3 Календарный учебный график программы профессиональной переподготовки «Экскурсовод»

Дни недели	1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя
	Календарные дни	Календарные дни	Календарные дни	Календарные дни	Календарные дни	Календарные дни
четверг	2Л	2Л	2ПЗ 1СР	2Л 1СР	2Л 2СР	2Л 1СР
пятница	2Л	2Л	1Л1ПЗ1СР	2Л 1СР	2Л2СР	2Л 1СР
суббота	2Л 1ПЗ	2Л 1ПЗ	2Л1ПЗ	3ПЗ		2 ТК

Обозначения: Л - лекции, ПЗ - практические занятия, СР - самостоятельная работа, ТК-текущий контроль, ИК –итоговый контроль.

2.4 Тематический план и содержание программы

Основное содержание программы в соответствии с учебным (тематическим) планом, включая программу самостоятельной работы по каждой теме

№ п/п	Наименование разделов и тем	Виды учебных занятий	Краткое содержание
1.	Основные положения закона и иных нормативных актов РФ в сфере туризма		
1.1	Нормативные документы организаций в сфере туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий.	лекция	Действующая российская нормативная правовая база в сфере туристской деятельности, трудового и миграционного законодательства, включая Федеральный закон Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" с изменениями и дополнениями от 3 июля 2019 г.; постановления и распоряжения Правительства Российской Федерации, нормативные и методические документы Минкультуры России

2	Межкультурные коммуникации	практическое занятие	Отработка понятий об этических и нравственных нормах поведения, принятых в инокультурном социуме, о моделях социальных ситуаций, типичных сценариях взаимодействия с экскурсантами-представителями различных культур.
3.	Совершенствование экскурсионного мастерства		
3.1	Приёмы непосредственного ведения экскурсии	Лекция, практическое занятие	Показ в экскурсии: Показ объекта, его задачи и условия показа. Соотношение созерцания, осмотра и показа в экскурсии. Особенности показа на экскурсии. Рассказ в экскурсии: Основные требования к рассказу в экскурсии. Задачи рассказа. Определение предмета в рассказе. Трансформация рассказа в зрительные образы. Процесс становления экскурсии.
3.2	Прием движения в экскурсии	Лекция, практическое занятие	Организация работы экскурсовода с группой. Темп передвижения экскурсии. Использование микрофона. Работа при отсутствии микрофона. Использование свободного времени в течение экскурсии. Ответы на вопросы экскурсантов. Техника и особенности показа объектов. Методические приемы экскурсионного рассказа. Методические приемы показа. Прием предварительного осмотра. Экскурсионный анализ. Прием зрительной реконструкции. Прием локализации событий. Прием зрительного сравнения. Показ объектов по ходу движения
3.3	Профессиональные навыки и умения экскурсовода	практическое занятие	Основные требования, предъявляемые к профессиональному мастерству экскурсовода Психологические приемы проведения экскурсий. Пути совершенствования экскурсионной методики в условиях массовых мероприятий.
4	Использование современных медиа-программ при подготовке экскурсии	практическое занятие	Изучение программ для создания медиа-продукта – видео, аудио, презентации для использования во время проведения экскурсии.
5	Инновации в экскурсии	Лекция, практическое занятие	Инновации экскурсионного продукта; нововведения в технологии разработки и проведения экскурсии.
6	Формирование потребностей и межличностного общения в туристско-экскурсионной сфере	Лекция, практическое занятие	Изменившиеся информационные потребности и запросы современных экскурсантов в условиях эпохи глобализации и информационного взрыва; актуализация в условиях экономического кризиса; задачи, стоящие перед сферой туризма в условиях развития креативной экономики, конкурентной

			среды, стимулирующей обновление формы и содержания экскурсионных услуг и повышение их качества.
7	Характеристика основных объектов показа Керченского полуострова	практическое занятие	
7.1	Культурно-историческая характеристика региона.	Лекция, практическое занятие	Обзор основных исторических эпох, периоды процветания и упадка. Племена и народы, населявшие территорию. Культура, традиции местного этноса и влияние на развитие региона.
7.2	Обзор направлений основных экскурсионных маршрутов.	Лекция, практическое занятие	Основные направления экскурсионных маршрутов: ЮБК, Восточный Крым, Керченский п-в. Изучение маршрутов, объектов показа по направлениям. Исторические события, связанные с объектами.

3 УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Организационно-педагогические условия реализации программы должны обеспечивать реализацию программы в полном объеме, соответствие качества подготовки обучающихся, соответствие применяемых средств, методов обучения возрастным, психофизическим особенностям, склонностям, способностям, интересам и потребностям обучающихся.

Реализация программы должна обеспечиваться педагогическими кадрами, имеющими, как правило, высшее образование, соответствующее профилю преподаваемой дисциплины и (или) богатый опыт деятельности в сфере предпринимательства.

Обучающиеся обеспечиваются консультационной поддержкой опытных организаторов и высокопрофессиональных преподавателей.

Информационно-методические и учебно-методические условия реализации программы.

Реализация программы должна обеспечиваться доступом каждого слушателя к информационным ресурсам (библиотечным фондам, компьютерным базам данных и др.), по содержанию соответствующим полному перечню дисциплин образовательной программы, наличием учебников, учебно-методических пособий,

разработок или иной литературы по всем дисциплинам и видам занятий, а также наглядными пособиями, аудио-, видео- и мультимедийными материалами.

Методическое обеспечение учебного процесса включает также внутренние издания и разработки: методические указания и рекомендации, конспекты лекций, компьютерные обучающие программы, тесты и др.

Слушатель обеспечивается полным комплектом учебно-методических материалов по теме программы: учебно-методический материал на бумажном носителе, мультимедийные презентации и другие дополнительные материалы.

3.1 Учебно-методическое и информационное обеспечение программы

В учебном процессе используются: учебные пособия, нормативные документы (федеральные и отраслевые), профильная литература. Печатные раздаточные материалы и использование электронных изданий (чтение электронных книг, учебников, электронного курса лекций, видео-материалов (через Интернет); организация взаимодействия с обучающимися посредством электронной почты для слушателей, электронные ресурсы.

Литература

1. Баранов А.С., Бисько И.А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма: Учебник / Москва, 2016. Сер. Бакалавриат
2. Безопасность туризма: учебник / А.Г. Бобкова, С.А. Кудреватых, Е.Л. Писаревский — М., Федеральное агентство по туризму, 2014.
3. Воронкова Л.П. Влияние геополитической обстановки на международный туризм // Экономика и управление: проблемы, решения. 2016. № 5. С. 41-46.
4. Зайцева Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования (3-е издание, дополненное). - М.: Форум, 2016 - 368с.
5. Кафтан В.В. Противодействие терроризму: Учебное пособие / Москва, 2015. Сер. 69 Бакалавр и магистр. Модуль. (1-е изд.)
6. Крайнова О., Егоров Е.Е. Менеджмент в туристской индустрии: учебное пособие .- М.: Московский университет им. Ю.С. Витте, 2015.- 199с.
7. Раппопорт А.В. Проблемы безопасности в туризме // ПОИСК: Политика.

Обществоведение. Искусство. Социология. Культура. 2015. № 4 (51). С.140-147.

8. Трофимов Е.Н., Мошняга Е.В., Сесёлкин А.И., Новиков В.С., Рассохина Т.В., Саранча М.А., Кружалин В.И., Шабалина Н.В., Гуляев В.Г., Лагусева Н.Н., Писаревская О.И., Кальней В.А. Основы туризма: учебник. - М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 384 с.

9. Халитова Н.Р. Формирование культуры безопасности туризма.// Интегративная перспектива в гуманитарных науках. 2015. Т. 1. С.93-97

10. Чудновский А.Д., Королев Н.В., Гаврилова Е.А., Жукова М.А., Зайцева Н.А. Менеджмент туризма : учебник для обучающихся по направлению подготовки "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр"). – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.- 576с.

4 ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Система оценки качества освоения слушателями программы осуществляется в виде промежуточного контроля успеваемости по каждой дисциплине.

Преподаватель по каждой дисциплине самостоятельно устанавливает средства и методы текущего контроля, позволяющие оценить знания, умения и уровень приобретенных компетенций (типовые задания, контрольные работы, тесты).

Текущий контроль осуществляется в течение обучения в виде электронных тестов. Объектом контроля является умение применять различные навыки в решении профессиональных задач. Зачет ставится в случае получения правильных ответов более чем на 60% вопросов зачетного теста. Итоговый контроль представляет собой сумму результатов по всем дисциплинам учебного плана в форме тестирования. Объектом контроля является достижение заданного программой уровня владения компетенцией.

Критерии оценки знаний и умений слушателей должны устанавливаться в соответствии с требованиями к профессиональной подготовке, с учётом характера изучаемых дисциплин, а также цели программы повышения квалификации.

Рекомендуемые границы оценок при тестировании:

«отлично» - 91% правильных ответов,

«хорошо» - 70-90% правильных ответов,
«удовлетворительно» – 51-70% правильных ответов,
«неудовлетворительно» - не более 50% правильных ответов.

Вопросы для подготовки к итоговому тестированию

1. Какие основные принципы заложены в классификацию экскурсий?
2. По содержанию экскурсии подразделяют на обзорные и тематические.
3. Перечислите отличительные особенности обзорной и тематической экскурсий.
4. Что лежит в основе классификации тематических экскурсий?
5. Приведите примеры тематической экскурсии на основе личного опыта.
6. Как подразделяются экскурсии по методу проведения?
7. Как делятся экскурсии по составу и количеству участников?
8. Чем отличается показ экскурсионный от показа обыденного?
9. Почему показ является основным элементом экскурсии?
10. Ступени показа.
11. В чем заключается экскурсоводческое мастерство при использовании показа на экскурсии?
12. Как строить рассказ в оживленной части городской черты?
13. Использование панорамного показа в условиях слабой видимости.
14. В чем заключаются индивидуальные особенности речи экскурсовода на маршруте?
15. Почему экскурсия представляет собой органическое сочетание рассказа и показа?
16. Какие основные требования предъявляются к экскурсионному рассказу?
17. Как вы понимаете термин «образное видение мира»?
18. Посредством чего добивается экскурсовод трансформации устной речи в зрительные образы?
19. Как зависит рассказ от скорости передвижения группы?
20. Почему показ и рассказ на маршруте не являются постоянными величинами? Что вы понимаете под уровнем показа?

21.Почему необходимо анализировать состояние экскурсионного рынка при разработке новой экскурсии?

22.В чем заключается практическая работа при определении рынка сбыта экскурсионного учреждения?

23.Как учитываются интересы и запросы местного населения?

24.Какова методика проведения социологических опросов для дальнейшего планирования разработки новых маршрутов?

25.Как реагирует рынок на появление новых экскурсионных маршрутов?

26.Какова роль модифицированных маршрутов в современных условиях?

27.Как учитываются потребности и вкусы клиентов в создании новых маршрутов?

28.Что в вашем понимании является культурой сервиса в экскурсионной деятельности?

29.Назовите основные профессиональные черты работника сервисной деятельности.

30.Перечислите недопустимые нормы поведения экскурсоводов. Почему экскурсоводу необходима выдержка и терпение?

31.В чем заключается специфические требования к экскурсоводу-профессионалу?

32.Как практически можно повысить уровень профессионального мастерства экскурсовода?

33.Почему необходимо участие экскурсоводов в семинарах и обмене опытом?

34.Типы экскурсантов по направленности и интересам.

Пример тестов для итогового тестирования

Виды массовых мероприятий.

- 1) фестивали, концерты, чемпионаты
- 2) спортивно-зрелищные, культурно-массовые, общественно-политические, религиозные обряды
- 3) кинофильмы, футбольный матч, туристический слет

Виды экскурсионного обслуживания групп.

- 1) Пешеходная экскурсия, городская автобусная экскурсия, выездная экскурсия, посещение музея
- 2) посещение театра или цирка
- 3) сопровождение группы с вокзала / аэропорта в гостиницу

Виды массовых мероприятий в сфере бизнеса.

- 1) международные выставки, форумы, конгрессы, конференции
- 2) корпоративная вечеринка, совещание Совета директоров
- 3) посещение ресторана, бани, охоты

Паспорт объекта – это:

- 1) режим доступа и справочная информация
- 2) часы работы и адрес
- 3) краткая история объекта

Типичные ошибки экскурсовода в условиях проведения массовых мероприятий.

- 1) посадка в чужой автобус
- 2) потеря туриста
- 3) посадка группы в месте ограничения движения
- 4) назначение места сбора группы в месте ограничения движения
- 5) создание положительного эмоционального фона во время экскурсии

Понятие «режим доступа» включает:

- 1) часы работы
- 2) особые мероприятия
- 3) запрещенные к проносу на объект предметы
- 4) краткую справочную информацию

Варианты комбинированных экскурсионных маршрутов.

- 1) Городская автобусная экскурсия с посещением музея
- 2) Автобусная экскурсия и посещение цирка
- 3) Пешеходная экскурсия и шопинг