

УДК 379.85(075.8)

ББК 87.61я73

С44

Рецензенты:

доктор культурологии, профессор кафедры музееведения Санкт-Петербургского государственного университета *Л. В. Никифорова*;

доктор экономических наук, профессор кафедры маркетинга Санкт-Петербургского государственного университета экономики и финансов  
*Н. Ф. Газизуллин*

**Скобельцына А. С.**

С44 Технологии и организация экскурсионных услуг : учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — М. : Издательский центр «Академия», 2010. — 192 с.

ISBN 978-5-7695-6289-1

Освещены история зарождения экскурсионного дела в России и перспективы его развития на современном этапе. Рассмотрены теоретические основы экскурсионного дела, виды экскурсий, их структура и сущность, профессиональная деятельность экскурсовода, в том числе культура труда экскурсовода, особенности обслуживания разных экскурсионных групп. Раскрыты методики разработки и проведения экскурсий, особенности подготовки некоторых видов экскурсий. Приведены классификация видов учреждений, работающих на рынке туристско-экскурсионных услуг, их структура, основные направления и показатели деятельности.

Для студентов высших учебных заведений. Может быть рекомендовано практическим работникам туристской индустрии.

УДК 379.85(075.8)

ББК 87.61я73

*Оригинал-макет данного издания является собственностью Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом без согласия правообладателя запрещается*

© Скобельцына А. С., Шарухин А. П., 2010

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2010

ISBN 978-5-7695-6289-1

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2010

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие.....	3
<b>Глава 1. Экскурсионное дело в Российской империи и Советском Союзе.....</b>	<b>5</b>
1.1. Досоветский период.....	5
1.2. Развитие экскурсионного дела в СССР.....	12
<b>Глава 2. Состояние экскурсионного дела в России и перспективы его развития.....</b>	<b>25</b>
2.1. Переход туризма и экскурсионного дела на коммерческую основу.....	25
2.2. Нормативно-правовое регулирование туристско-экскурсионной деятельности.....	26
2.3. Перспективы развития экскурсионного дела.....	28
<b>Глава 3. Теория экскурсионного дела.....</b>	<b>34</b>
3.1. Экскурсия как вид туристских услуг. Ее функции.....	34
3.2. Виды экскурсий.....	36
3.3. Экскурсия как педагогический процесс.....	39
3.4. Экскурсия как форма коммуникации.....	42
<b>Глава 4. Профессиональная деятельность экскурсовода.....</b>	<b>47</b>
4.1. Функциональная структура деятельности экскурсовода.....	47
4.2. Экскурсионная аудитория.....	51
4.3. Ожидания экскурсантов и психологическая атмосфера в экскурсионной группе.....	56
4.4. Профессиональная культура экскурсовода.....	61
4.5. Подготовка экскурсоводов и повышение их квалификации.....	62
4.6. Обратная связь на экскурсиях.....	65
4.7. Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп.....	67
<b>Глава 5. Методические и организационные основы экскурсионного дела.....</b>	<b>75</b>
5.1. Методика и основные этапы разработки экскурсии.....	75
5.2. Подготовка технологической карты экскурсии.....	81
<b>Глава 6. Методика проведения экскурсии.....</b>	<b>85</b>
6.1. Техника и особенности показа объектов.....	85

6.2. Техника и особенности экскурсионного рассказа .....	91
6.3. Приемы движения и особые методические приемы .....	94
6.4. Техника ведения экскурсии.....	96
<b>Глава 7. Подготовка и проведение отдельных видов экскурсий .....</b>	<b>102</b>
7.1. Городская обзорная экскурсия.....	102
7.2. Специфика архитектурно-градостроительных экскурсий.....	105
7.3. Производственные экскурсии .....	108
7.4. Природоведческие экскурсии.....	109
7.5. Экскурсии по музею или культурному центру .....	111
7.6. Нестандартные экскурсии.....	114
<b>Глава 8. Содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения .....</b>	<b>118</b>
8.1. Виды туристско-экскурсионных учреждений .....	118
8.2. Структура и основные направления деятельности экскурсионного учреждения .....	121
8.3. Показатели деятельности экскурсионного учреждения.....	123
Заключение .....	128
Словарь специальных терминов .....	129
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b>	
1. ГОСТ 50690—2000 «Туристские услуги. Общие требования» .....	131
2. ГОСТ Р 50681—94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» .....	140
3. Типовая должностная инструкция экскурсовода.....	153
4. Примерный учебный план курсов (центров) гидов-переводчиков в г. Москве .....	157
5. Примерный учебный план курсов (центров) подготовки экскурсоводов в г. Москве .....	160
6. Перечень специальных требований к преподавателям курсов (центров) подготовки гидов-переводчиков и экскурсоводов.....	161
7. Квалификационные требования (профессиональные стандарты) к основным должностям работников туристской индустрии .....	162
Тестовые задания .....	177
Список литературы .....	185