

У5.8

С44

БАКАЛАВР. АКАДЕМИЧЕСКИЙ КУРС

А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин

ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

УЧЕБНИК
2-е издание



УМО ВО
РЕКОМЕНДУЕТ

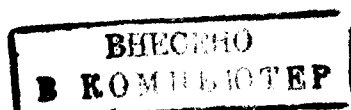
Юрайт
ИЗДАТЕЛЬСТВО
biblio-online.ru

А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин

ТЕХНОЛОГИИ И ОРГАНИЗАЦИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ УСЛУГ

УЧЕБНИК ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

2-е издание, переработанное и дополненное



*Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования
в качестве учебника для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по экономическим направлениям*



Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru

Москва • Юрайт • 2018

УДК 379.81(075.8)

ББК 77.5я73

С44

Авторы:

Скобельцына Анна Сергеевна — кандидат культурологии, доцент кафедры гостиничного и ресторанного бизнеса факультета сервиса, туризма и гостеприимства Санкт-Петербургского государственного экономического университета;

Шарухин Анатолий Петрович — профессор, доктор педагогических наук, профессор кафедры педагогики Санкт-Петербургского военного института войск национальной гвардии Российской Федерации.

Рецензенты:

Никифорова Л. В. — доктор культурологии, профессор кафедры философии, истории и теории искусства Академии русского балета имени А. Я. Вагановой;

Газиуллин Н. Ф. — доктор экономических наук, профессор кафедры общей экономической теории и истории экономической мысли факультета экономики и финансов Санкт-Петербургского государственного экономического университета.

Скобельцына, А. С.

С44

Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для академического бакалавриата / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. — 2-е изд., пер. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 262 с. — (Серия: Бакалавр. Академический курс).

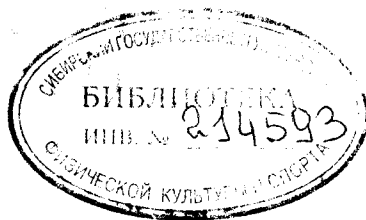
ISBN 978-5-534-06902-0

В учебнике с системных позиций освещаются вопросы, связанные с организацией экскурсионной подготовки будущих специалистов сферы туризма. Рассматриваются проблемы истории, теории, методики и практики экскурсионного дела, характеристика структуры профессиональной деятельности экскурсовода, технологии организации экскурсионных услуг.

Учебник предназначен для студентов и преподавателей вузов, осуществляющих подготовку специалистов для туристской отрасли, а также для специалистов, работающих в туриндустрии.

УДК 379.81(075.8)

ББК 77.5я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

© Скобельцына А. С., Шарухин А. П., 2013

© Скобельцына А. С., Шарухин А. П., 2018,
с изменениями

© ООО «Издательство Юрайт», 2018

ISBN 978-5-534-06902-0

Оглавление

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Предисловие | 5 |
| Глава I. История и перспективы развития экскурсионного дела в России..... | 8 |
| 1.1. История развития экскурсионного дела в XIX — начале XX в..... | 8 |
| 1.2. История развития экскурсионного дела в СССР | 17 |
| 1.3. Экскурсионное дело в системе профсоюзных организаций (1930—1980-е гг.) | 28 |
| 1.4. Современное состояние и перспективы развития экскурсионного дела..... | 37 |
| <i>Контрольные вопросы</i> | 43 |
| Глава II. Теоретические аспекты экскурсионного дела | 44 |
| 2.1. Экскурсия как вид туристских услуг..... | 44 |
| 2.2. Сущность и структура экскурсии..... | 45 |
| 2.3. Виды экскурсий | 49 |
| 2.4. Экскурсия как педагогический процесс | 52 |
| 2.5. Экскурсия как форма коммуникации..... | 59 |
| <i>Контрольные вопросы</i> | 65 |
| Глава III. Профессиональная деятельность экскурсовода..... | 66 |
| 3.1. Функциональная структура профессиональной деятельности экскурсовода | 66 |
| 3.2. Экскурсионная аудитория | 72 |
| 3.3. Ожидания участников экскурсии | 80 |
| 3.4. Психологическая атмосфера в экскурсионной группе..... | 82 |
| 3.5. Культура труда экскурсовода | 87 |
| 3.6. Подготовка и повышение квалификации экскурсоводов на современном этапе | 91 |
| 3.7. Обратная связь на экскурсии | 94 |
| <i>Контрольные вопросы</i> | 97 |
| Глава IV. Методика проектирования экскурсии..... | 99 |
| 4.1. Этапы проектирования экскурсии..... | 99 |
| 4.2. Составление технологической карты экскурсии | 107 |
| 4.3. Проектирование экскурсионных туров..... | 112 |
| <i>Контрольные вопросы</i> | 121 |
| Глава V. Методика проведения экскурсии | 122 |
| 5.1. Техника показа в ходе экскурсии | 122 |
| 5.2. Техника экскурсионного рассказа | 129 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 5.3. Приемы движения и особые приемы ведения экскурсий | 133 |
| 5.4. Техника ведения экскурсии | 136 |
| <i>Контрольные вопросы</i> | 141 |
| Глава VI. Особенности подготовки и проведения отдельных видов экскурсий..... | 143 |
| 6.1. Особенности подготовки и проведения городской обзорной экскурсии | 143 |
| 6.2. Специфика архитектурно-градостроительных экскурсий..... | 146 |
| 6.3. Особенности подготовки и проведения производственных экскурсий | 150 |
| 6.4. Методика проведения природоведческой экскурсии | 153 |
| 6.5. Методика проведения экскурсии по музею или культурному центру... .. | 156 |
| 6.6. Методика проведения тематических нестандартных экскурсий и экскурсий по специальной программе | 160 |
| 6.7. Дифференцированный подход к обслуживанию различных экскурсионных групп | 164 |
| <i>Контрольные вопросы</i> | 170 |
| Глава VII. Содержание и показатели деятельности экскурсионного учреждения | 171 |
| 7.1. Виды учреждений на рынке туристско-экскурсионных услуг | 171 |
| 7.2. Структура и основные направления деятельности экскурсионного учреждения | 175 |
| 7.3. Показатели деятельности экскурсионного учреждения | 177 |
| <i>Контрольные вопросы</i> | 181 |
| Заключение..... | 182 |
| Литература | 183 |
| Словарь специальных терминов..... | 193 |
| Приложения | 196 |
| Приложение 1. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)» | 196 |
| Приложение 2. Примерный учебный план курсов (центров) подготовки гидов-переводчиков в городе Москве | 213 |
| Приложение 3. ГОСТ Р 50681—2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» | 216 |
| Приложение 4. Образцы оформления бланков строгой отчетности турфирмы | 231 |
| Приложение 5. Библиография по теории и истории экскурсионной деятельности в России | 234 |
| Тестовые задания для текущего и итогового контроля..... | 249 |