СОДЕРЖАНИЕ

1. Правовое регулирование экскурсионной деятельности.

2. Требования к экскурсоводу.
2.1. Профессиональная подготовка экскурсовода.
2.2. Аттестация экскурсоводов.
2.3. Должностные обязанности экскурсовода.
2.4. Аккредитация экскурсоводов.

3. Взаимоотношения экскурсовода и турфирмы.
3.1. Экскурсовод – частное лицо.
3.2. Экскурсовод – индивидуальный предприниматель.

4. Взаимоотношения экскурсанта и турфирмы.

5. Взаимоотношения экскурсовода и экскурсанта. Опыт профессионалов.
5.1. Контакт экскурсовода с группой
5.2. Вопросы методики рассказа.
5.3. Урегулирование конфликтных ситуаций.
5.4. Кризисы внимания и пути их преодоления.
5.5. Специфика экскурсии для детей.

6. Вопросы техники проведения экскурсии.
6.1. Знакомство экскурсовода с группой.
6.2. Место экскурсовода в автобусе и на пешеходной экскурсии.
6.3. Выход экскурсантов из автобуса.
6.4. Передвижение экскурсионной группы.
6.5. Расстановка группы у объекта.
6.6. Возвращение экскурсантов в автобус.
6.7. Соблюдение времени проведения экскурсии.
6.8. Работа с микрофоном при движении автобуса.
6.9. Ответы на вопросы экскурсантов.
6.10. Паузы в экскурсии.
6.11. Использование индивидуального текста в ходе экскурсии.
6.12. Использование «портфеля экскурсовода».
6.13. Элементы обрядов и ритуалов.
6.14. Реакция на непредвиденные происшествия.
6.15. Культура речи экскурсовода.

7. Мастерство экскурсовода. Полезный опыт.
7.1. Зачем нужно учиться на курсах?
7.2. Где искать работу?
7.3. Вопросы организации
7.4. Поведение в автобусе.
7.5. И напоследок…

8. Приложения.
8.1. Перечень документов, необходимых для прохождения первичной аттестации.
8.2. Квалификационные требования к экскурсоводам (гидам), гидам-переводчикам и инструкторам-проводникам.
8.3. Образцы трудового договора.
8.4. Правила поведения туристов во время экскурсии.

1. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ.

Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в РФ" содержит следующие определения:

- экскурсант - лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в познавательных целях на период менее 24 часов без ночевки в стране (месте) временного пребывания и использующее услуги экскурсовода (гида), гида-переводчика;
- экскурсовод (гид) - профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания;

Определяя понятие туристской индустрии, закон наряду с организациями, занимающимися туроператорской и турагентской деятельностью (туристской деятельностью), включает организации, предоставляющие экскурсионные услуги. Таким образом, Закон различает туристскую и экскурсионную деятельность. В то же время, Закон не содержит как определения экскурсионной услуги, так и понятия экскурсионной деятельности.

Обязательные требования к туристско-экскурсионному обслуживанию изложены в национальных стандартах в области туризма:

- ГОСТ 30335-95 «Услуги населению. Термины и определения».
- ГОСТ Р 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования».
- ГОСТ 28681.1-95/ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг».
- ГОСТ 28681.3-95/ГОСТ Р 50644-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов».

Согласно определению, сформулированному в ГОСТ Р 50690-2000 "Туристские услуги. Общие требования", экскурсионная услуга - это туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов/экскурсантов, включая разработку и внедрение программ экскурсионного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий.

ГОСТ 28681.1-95/ «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг» перечисляет обязательные документы, которые необходимы для организации экскурсии:

- технологическая карта экскурсии;
- контрольный текст;
- материалы «Портфеля экскурсовода»;
- схема трассы маршрута транспортной экскурсии.

Закон Республики Крым от 14 августа 2014 года №51-ЗРК «О туристской деятельности в Республике Крым» даёт следующие определения:

- экскурсионные услуги – туристские услуги по разработке, организации и проведению экскурсий;

- экскурсия – услуга по организации посещения (ознакомления) с объектами экскурсионного показа индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами в сопровождении экскурсовода (гида), гида-переводчика, продолжительностью менее 24 часов без ночевки;
- объекты экскурсионного показа – музейные учреждения, памятные места, здания и сооружения, памятники истории, культуры, архитектуры, искусства и археологии, природные объекты, промышленные и другие предприятия, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам;
- тур – комплекс услуг по размещению, питанию, перевозке туристов, экскурсионные услуги, а также услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников и иные услуги, предоставляемые в зависимости от цели путешествия;
- экскурсант – потребитель экскурсионных услуг на территории Республики Крым;
- место реализации экскурсионных услуг – специально оборудованное место для розничной реализации экскурсионных услуг;
- экскурсовод (гид) – лицо, имеющее соответствующую профессиональную подготовку, прошедшее аттестацию в Республике Крым, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа на туристском (экскурсионном) маршруте в Республике Крым;
- гид-переводчик – лицо, имеющее соответствующую профессиональную подготовку, прошедшее аттестацию в Республике Крым, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа на туристском (экскурсионном) маршруте в Республике Крым.

Таким образом, можно сделать вывод, что экскурсионная деятельность - это предпринимательская деятельность, которая регулируется гражданским законодательством.

Положения Закона о защите прав потребителей применяются к правоотношениям в сфере экскурсионных услуг в части, не противоречащей нормам ГК РФ и Закона Об основах туристской деятельности в РФ (письмо Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека от 31 августа 2007 г. N 0100/8935-07-23 «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания»).

Постановлением Совета Министров РК от 10 апреля 2015 года № 189 утверждён Порядок формирования и ведения реестра субъектов и объектов туристской индустрии Республики Крым. В реестр, в частности, включены разделы: «Экскурсоводы (гиды) и гиды-переводчики Республики Крым»; «Инструкторы-проводники Республики Крым»; «Организации, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников Республики Крым».

В Реестр включаются сведения, представленные субъектами туристской индустрии на добровольной основе.

Также в Реестр включаются сведения о туристских (экскурсионных) маршрутах в соответствии с паспортом. Паспорт оформляется субъектом туристской индустрии, разработавшим маршрут, до введения в эксплуатацию маршрута, или на уже эксплуатируемый маршрут, и является основанием осуществления деятельности субъекта туристской индустрии в отношении соответствующего маршрута.

2. ТРЕБОВАНИЯ К ЭКСКУРСОВОДУ.

Закон «О туристской деятельности в Республике Крым» определяет три главных требования к экскурсоводу (гиду). Это – лицо,

- имеющее соответствующую профессиональную подготовку,
- прошедшее аттестацию в Республике Крым,
- осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа на туристском (экскурсионном) маршруте в Республике Крым.

2.1. Профессиональная подготовка экскурсовода.

Курсовую подготовку специалистов по профессии «Экскурсовод» в настоящее время осуществляет Центр непрерывного и дополнительного профессионального образования ФГАОУ ВО «Крымский Федеральный Университет имени В.И. Вернадского». Преподавание ведут высококвалифицированные преподаватели университета, специалисты-практики Министерства курортов и туризма РК и туристско-рекреационных предприятий Крыма.

По окончании выдается Диплом установленного образца о присвоении квалификации «экскурсовод», который позволяет осуществлять деятельность в сфере организации и проведения экскурсий и дает право на получение государственного свидетельства о прохождении Аттестации экскурсоводов и гидов-переводчиков.

2.2. Аттестация экскурсоводов.

Согласно статье 7 Закона Республики Крым от 14 августа 2014 года № 51-ЗРК «О туристской деятельности в Республике Крым», аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, а также инструкторов-проводников, осуществляющих деятельность на территории Республики Крым, относится к полномочиям специально уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере курортов и туризма Республики Крым.

Утвержден Административный регламент предоставления государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников, осуществляющих деятельность на территории Республики Крым».

Согласно статье 7 Постановления Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года №145 «Об утверждении Положения о Министерстве курортов и туризма Республики Крым», проведение аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, а также инструкторов-проводников, осуществляющих деятельность на территории Республики Крым, относится к полномочиям Министерства курортов и

туризма РК.

Прохождение аттестации является обязательным для всех лиц – граждан Российской Федерации, претендующих на осуществление профессиональной деятельности на территории Республики Крым в качестве экскурсовода (гида), гида-переводчика или инструктора-проводника, за исключением лиц, работающих на соответствующих должностях предприятий, учреждений, организаций Республики Крым, которым принадлежат или которые обслуживают объекты экскурсионного показа.

Результатом проведения аттестации является выдача или отказ в выдаче свидетельства об аттестации и бейджа.

Аттестация подразделяется на первичную (при получении свидетельства и бейджа в первый раз) и повторную (при последующих получениях свидетельства и бейджа на новый срок).

Учитывая, что ранее выданные министерством разрешения на право осуществления туристского сопровождения утратили свою силу, все заинтересованные лица с 2015 года проходят первичную аттестацию.

Общий срок проведения аттестации составляет 20 рабочих дней со дня регистрации заявления. В исключительных случаях, связанных с необходимостью проведения детальной проверки достоверности предоставленной информации, а также соответствия поданных документов требованиям законодательства, 20-дневный срок может быть продлен не более чем на 20 рабочих дней.

Личный приём граждан осуществляется только в Многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), расположенном по адресу: г. Симферополь, пр. Кирова, 41. При себе необходимо иметь паспорт.

График личного приема:

- понедельник-вторник, четверг-пятница - с 9.00 до 19.00 (без перерыва)
- среда - с 9.00 до 20.00 (без перерыва)
- суббота - с 9.00 до 14.00 (без перерыва)

Заявление с прилагаемыми документами можно направлять почтовым отправлением в адрес министерства курортов и туризма Республики Крым (295034 г. Симферополь, ул. Киевская, 77/4).

Документы необходимо заполнять печатным способом. Копии документов могут быть заверены самостоятельно (на каждой странице копии проставляется надпись "Копия верна", фамилия и инициалы заявителя, дата и подпись) либо у нотариуса. Кроме этого, трудовую книжку можно заверить по месту работы. Фотография и карта сведений заявителя предоставляются также в электронной форме (помимо бумажного варианта). Фотография должна быть в формате JPG, а карта сведений – в Word.

При подаче документов через МФЦ, заявление предоставляется в двух экземплярах, в одно из которых необходимо вклеить фотографию.

При отличии фамилии в подаваемых документах, необходимо предоставить документы, подтверждающие смену фамилии.

Годом трудового стажа при первичной аттестации и повторной аттестации (с повышением квалификационной категории) является осуществление профессио-

нальной деятельности в качестве экскурсовода, гида-переводчика или инструктора-проводника на протяжении полного календарного года (365 дней) (необязательно непрерывно).

Документы предоставляются в картонной папке с завязками.

Лицам, подающим заявление на прохождение аттестации в интересах третьих лиц, необходимо иметь при себе доверенность за их (третьих лиц) подписью.

Выдача свидетельств об аттестации и бейджей осуществляется:

- в МФЦ (в случае подачи документов через МФЦ) – с понедельника по субботу;
- в министерстве, каб.113 (в случае направления документов почтовым отправлением) – с понедельника по пятницу с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00).

При себе необходимо иметь паспорт.

За дополнительной информацией по проведению аттестации обращаться по телефонам: (3652) 544-332 – Кондратьева Анастасия Николаевна, (3652) 544-606 – Терницкая Анна Александровна.

Перечень документов, необходимых для прохождения первичной аттестации, Квалификационные требования к экскурсоводам (гидам), гидам-переводчикам и инструкторам-проводникам находятся в приложении 1.

2.3. Должностные обязанности экскурсовода.

Должностные обязанности экскурсовода изложены в приказе Министерства здравоохранения и социального развития РФ от 12 марта 2012 г. N 220н «Об утверждении Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и служащих» в разделе "Квалификационные характеристики должностей работников организаций сферы туризма".

Экскурсовод:

- Предоставляет экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем экскурсионного бюро маршрутами, технологическими картами согласно методикам проведения экскурсий, контрольным текстам и иным документам, предусмотренным национальными стандартами. Постоянно обновляет "портфель экскурсовода", собирает и изучает исторические материалы и документы, изучает материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий.
- Готовит индивидуальные тексты экскурсий, публичных выступлений. Участвует в разработке новых тем, экскурсий, осваивает новые темы и варианты экскурсий для различных групп. Участвует в работе методических секций и творческих групп экскурсоводов, в работе конференций и семинаров. Разрабатывает технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы.
- Получает информацию о месте и времени прибытия экскурсантов, организует их встречу в условленном месте. Устанавливает количество экскурсантов в экскурсионной группе. Удостоверяет принадлежность экскурсантов к экскурсионной группе, проводит протокольные мероприятия. Выбирает оптимальное месторасположение

экскурсионной группы для проведения экскурсии. Читает экскурсионные лекции по культуре и истории, рассказывает о традициях и обычаях региона, знакомит экскурсантов с достопримечательностями. Проводит экскурсию по музею или культурному центру, сопровождает экскурсионными пояснениями и рассказами осмотр и показ экспозиций музея и других объектов показа.

■ Проводит инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии. Организует бережное отношение экскурсантов к санитарно-экологическому состоянию окружающей среды на маршруте.

■ Отвечает на общие и профессиональные вопросы экскурсантов по теме экскурсии. Заполняет экскурсионные путевки и иную экскурсионную документацию. При заболеваниях экскурсантов, травмах оказывает первую помощь, организует вызов соответствующих служб "скорой помощи", спасателей. Координирует поведение экскурсионной группы при наступлении чрезвычайной ситуации, сообщает соответствующим инстанциям о возникновении чрезвычайных ситуаций.

■ Анализирует замечания и предложения экскурсантов относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносит предложения по их совершенствованию. Ведет установленную отчетность.

Экскурсовод должен знать:

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

■ нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;

■ историю, культуру и географию региона;

■ объекты достопримечательностей в контексте истории, географии и культуры;

■ экспозиции музеев и культурных центров;

■ принципы организации и методики проведения экскурсий;

■ иностранный язык в рамках проведения экскурсий на иностранном языке;

■ деловой протокол и этикет;

■ теорию межличностного общения;

■ технику публичных выступлений;

■ основы психологии;

■ правила работы с экскурсантами на маршрутах (пеших, транспортных и комбинированных, городских и загородных);

■ правила поведения экскурсантов на транспорте;

■ правила оказания первой помощи;

■ схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;

■ правила оформления документов и составления отчетов;

■ основы экономики и управления, организации труда;

■ основы трудового и миграционного законодательства;

■ правила по охране труда и пожарной безопасности.

2.4. Аккредитация экскурсоводов.

Как правило, экскурсии по территории крымских музеев и заповедников проводят штатные сотрудники этих учреждений. В то же время, администрация Алупкинского дворцово-паркового музея-заповедника, Бахчисарайского историко-культурного заповедника разрешает проводить экскурсии на своих объектах экскурсоводам, прошедшим аккредитацию в этих учреждениях.

3. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ЭКСКУРСОВОДА И ТУРФИРМЫ.

3.1. Экскурсовод – частное лицо.

Работа экскурсовода в туристической компании предусматривает разные формы трудовых отношений. Для турфирмы определенные выгоды имеет работа экскурсовода вне штата: не нужно платить страховые взносы, выплачивать компенсацию за неиспользованный отпуск, оплачивать больничные.

Если речь идет о работе вне штата, с экскурсоводом заключают договор возмездного оказания услуг. Министерство труда и социальной защиты РК разъясняет, что форма договора выбирается договоренностью сторон. Это может быть как трудовой договор, так и договор гражданско-правового характера. Образец договора находится в **Приложении 2.**

3.2. Экскурсовод – индивидуальный предприниматель.

Индивидуальные предприниматели имеют право работать на патентной системе налогообложения. Министерство финансов РФ в письме № 03-11-11/30139 от 26 мая 2015 года сообщает: «Согласно пункту 8 статьи 346.43 НК РФ, субъекты Российской Федерации вправе в целях установления размеров потенциально возможного к получению индивидуальным предпринимателем годового дохода по видам деятельности, в отношении которых применяется патентная система налогообложения, дифференцировать виды предпринимательской деятельности, указанные в пункте 2 статьи 346.43 НК РФ, если такая дифференциация предусмотрена Общероссийским классификатором услуг населению (ОКУН) или Общероссийским классификатором видов экономической деятельности.

В соответствии с Общероссийским классификатором услуг населению экскурсионные услуги (код 061700 ОКУН) включают такие услуги, как организация экскурсий (код 061701 ОКУН) и услуги экскурсоводов (код 061702 ОКУН). Таким образом, индивидуальный предприниматель, осуществляющий организацию экскурсий или предоставляющий услуги экскурсовода, имеет право на применение патентной системы налогообложения по данному виду деятельности».

Законом Республики Крым от 29.12.2014 № 62-ЗРК/2014 установлена ставка налога, уплачиваемого при применении патентной системы налогообложения на территории Республики Крым в размере 1 процента.

Подробная информация - на официальном сайте Федеральной Налоговой Службы России www.nalog.ru

Если экскурсовод, с которым заключается договор, является индивидуальным предпринимателем, тогда турфирма заключает договор возмездного оказания услуг.

Договор на оказание экскурсионных услуг составляется в письменной форме и скрепляется печатями и подписями обеих сторон. В нем индивидуальный предприниматель обязательно указывает свой основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации индивидуального предпринимателя (ОГРНИП). Делать это его обязывает пункт 14 Правил ведения Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (утверждены постановлением Правительства РФ от 16 октября 2003 г. N 630).

Договором может быть предусмотрено возмещение некоторых расходов предпринимателя, связанных с выполнением договора. Например, расходы на проезд, проживание и т.д. Порядок возмещения таких расходов необходимо четко прописать в самом договоре, поскольку нормы Трудового кодекса РФ о возмещении командировочных расходов в данном случае не действуют. Ведь они регулируют только отношения между работниками и работодателями на основе трудовых договоров.

Доход внештатного экскурсовода - вознаграждение за оказание услуг - должен быть прописан в гражданско-правовом договоре. Предприниматель является физическим лицом, значит, выплаты ему облагаются налогом на доходы физических лиц и ЕСН. Правда, предприниматель сам уплачивает эти налоги (ст. 227 и 235 Налогового кодекса РФ).

Турфирма может компенсировать некоторые расходы предпринимателя. Президиум ВАС РФ в постановлении от 18 августа 2005 г. N 1443/05 указал, что компенсация расходов исполнителей услуг по гражданско-правовым договорам ЕСН не облагается.

Желательно в договоре четко прописать, какая сумма является вознаграждением предпринимателю, а какая - компенсацией его расходов. Причем расходы, которые компенсируются предпринимателю, должны быть документально подтверждены (гостиничными счетами, проездными билетами, счетами общепита и пр.).

4. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ЭКСКУРСАНТА И ТУРФИРМЫ.

Взаимоотношения турфирмы и экскурсанта регламентируются договором оказания экскурсионных услуг. Договор оказания экскурсионных услуг является публичным договором, если иное не вытекает из существа договора.

Так как стороной договора является потребитель, на данные правоотношения распространяются нормы Закона "О защите прав потребителей". Поэтому фирма, оказывающая экскурсионные услуги, обязана до заключения договора предоставить экскурсанту необходимую и достоверную информацию об услугах, их видах и особен-

ностях, квалификации экскурсовода, о порядке и сроках оплаты услуг, а также сообщить экскурсанту по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующие экскурсионным услугам сведения.

Договор оказания экскурсионных услуг должен содержать следующие условия:

- виды предоставляемых услуг;
- фамилию, имя, отчество экскурсовода;
- его квалификацию;
- тему экскурсии;
- количество экскурсантов в группе;
- порядок оплаты экскурсионных услуг;
- сроки проведения экскурсии;
- условия обеспечения безопасности экскурсантов на маршруте;
- язык, на котором проводится экскурсия;
- иные условия, предусмотренные законодательством Российской Федерации, а также определяемые соглашением сторон.

Заключение договора оказания экскурсионных услуг удостоверяется экскурсионной путевкой.

Экскурсионное обслуживание может рассматриваться и как часть комплексной туристской услуги. В этом случае туроператор заключает договор оказания экскурсионных услуг в пользу туриста. Договор экскурсионных услуг является разновидностью договора возмездного оказания услуг. Соответственно на него распространяются все положения гл. 39 ГК РФ, если иное не противоречит существу обязательства.

5. ВЗАИМООТНОШЕНИЯ ЭКСКУРСОВОДА И ЭКСКУРСАНТА. ОПЫТ ПРОФЕССИОНАЛОВ.

5.1. Контакт экскурсовода с группой

В учебниках по психологии психологический контакт определяется как установление взаимопонимания, доверия и желания двух или нескольких лиц общаться друг с другом.

Основу для установления психологического контакта создают экскурсанты. Они приобрели путевки и тем самым проявили свою заинтересованность в общении. Им интересно увидеть и узнать что-то новое и тем самым они демонстрируют свое желание получать информацию.

Следующий шаг в установлении контакта должен сделать экскурсовод.

5.1.1. Внешний вид

Здесь необходимо вспомнить прописную истину о первом впечатлении, которое формирует отношение к человеку. Первое впечатление складывается за первые 10 – 15 секунд общения, целиком зависит от поведения и внешнего вида экскурсовода и

может определить по инерции все дальнейшее отношение к нему.

Представьте, какое первое впечатление может произвести экскурсовод, который опаздывает и влетает в автобус, запыхавшись, с раскрасневшимся лицом и сбитой прической? О каком психологическом контакте и настрое может идти речь?

Экскурсовод должен приходить к месту сбора группы за 15 минут до начала экскурсии. Встречая экскурсантов, здороваясь с ними, экскурсовод демонстрирует уважение к участникам экскурсии и заинтересованность в общении с ними.

Внешний вид экскурсовода играет огромную роль в установлении первого впечатления. Трудно представить, что небрежно одетый, в несвежем костюме экскурсовод произведет приятное впечатление. Однако и слишком яркие краски, вычурность и экстравагантность одежды, экскурсоводу баллов не прибавляет.

Уверенный, спокойный экскурсовод, одетый аккуратно, но не кричаще, доброжелательно встречающий экскурсантов на месте сбора группы, гарантированно создаст положительное первое впечатление и основу для установления психологического контакта с группой.

5.1.2. Вступительное слово

Основой возникновения устойчивого контакта между экскурсоводом и группой являются речь экскурсовода. Только содержательный, обязательно насыщенный новыми сведениями рассказ и высокая культура речи экскурсовода привлекут внимание слушателей.

Талант рассказчика экскурсанты определяют по первым словам экскурсовода. Поэтому большую роль в дальнейшем поддержании психологического контакта и настроя играет вступительное слово.Оно должно быть содержательным, ярким и эмоциональным. Прослушав его, экскурсанты должны утвердиться в правильности своего выбора и почувствовать заинтересованность экскурсовода в своей аудитории. Именно вступительное слово зарождает интерес к дальнейшему рассказу экскурсовода.

Также очень важен и зрительный контакт. У экскурсанта должно возникнуть впечатление, что экскурсовод общается именно с ним. Этот эффект происходит, если экскурсовод во время рассказа переводит взгляд от одной части группы к другой, не оставляя без внимания ни одного из присутствующих. Старайтесь смотреть в глаза слушателям. Только взгляд в глаза формирует доверие.

Неправильно, когда экскурсовод обращается к одному-двум экскурсантам, почему-либо выделив именно их в группе, проверяя таким образом доходчивость излагаемого материала по их реакции.

При общении с людьми не следует надевать излишне темные солнцезащитные очки. Людям психологически комфортно видеть глаза экскурсовода. Если солнце очень сильно мешает, поможет головной убор с широкими полями.

5.2. Вопросы методики рассказа.

В штольнях Музея холодной войны в Балаклаве висит замечательный плакат, оставший с тех времён, когда здесь располагался завод по ремонту подводных лодок: «Не всегда говори, что знаешь, но всегда знай – что говоришь». Это – точно ска-

зано о профессии экскурсовода. Всегда тщательно взвешивайте свои слова. Пользуйтесь уважаемыми источниками, перепроверяйте информацию. Когда говорите важную информацию, давайте ссылку на источники. Иначе вашу речь могут почитать голословной или выдумкой.

Два-три часа, отведенные на экскурсию, пребывание экскурсантов на ногах и на открытом воздухе вынуждают экскурсовода говорить кратко, четко характеризовать находившиеся перед группой памятники, сжато рассказывать о связанных с ними событиях. Продолжительность рассказа не должна превышать времени, какое памятник способен приковать к себе внимание экскурсантов. Чаще всего это пять-семь минут. Если это время не соблюдается, то никакая живость рассказа, никакие методические приемы не способны восстановить внимание экскурсантов.

Рассказ должен быть интересным, всесторонним и привязанным к реалиям отдыха. Например, проезжаете мимо Алушты – расскажите, какие там есть музеи, достопримечательности, как туда попасть.

Выстраивая рассказ, говорите от общего к частному. Сначала расскажите, где находимся, что нас окружает, и затем уже приступайте к описанию конкретного объекта. Нельзя начать рассказ сразу с какой-то истории, которая произошла в некоем доме. Люди просто не поймут, о каком именно доме идет речь, куда смотреть и где вообще они находятся.

Говорите не спеша, с выражением. Темп речи и ее подача должны быть такой, чтобы вас хотелось слушать, чтобы можно было запомнить и осознать услышанное. Голос должен быть спокойным, без проявления торопливости или нервозности. Не забывайте - ваше состояние передается туристам. От вашего актерского таланта, воодушевления, зависит мнение людей и полученные ими эмоции.

Если вас пытаются перебить вопросом на середине рассказа, не обращайте внимания. Когда закончите рассказ - можете обратиться к человеку, попросить повторить его вопрос. Не стесняйтесь сказать "не знаю", если чего-то не знаете, но не выдумывайте на ходу, иначе рискуете попасть в неловкое положение.

Иногда на экскурсиях бывают люди, которые испытывают недостаток общения. Они задают вопросы, на которые им не нужны ответы. Им нужно время и внимание. Если у вас есть возможность, подарите им это.

Если турист высказывает свою точку зрения на предоставленную информацию и говорит неправду, не спорьте с ним. Все имеют право заблуждаться. Ваша задача - дать знания, а усвоить их - персональная работа каждого.

В завершение экскурсии обязательно обобщите увиденное, подведите итоги: скажите кратко - где побывали, что увидели. Это поможет туристам лучше запомнить и понять увиденное. Напомните туристам, что вы можете ответить на их вопросы.

5.3. Урегулирование конфликтных ситуаций.

Чтобы как можно быстрее устранить конфликт с туристом, нужно дать ему возможность высказать все, что он хочет. Не приводите никаких доводов, не перебивайте его и не противоречьте. Покажите клиенту, что его замечания и критику вы воспринимаете серьезно. Когда экскурсант увидит, что вы записываете его жалобу, он

воздержится от преувеличений, его высказывания будут более объективны и менее эмоциональными. Если вы вежливы и сдержанны, клиент чаще всего быстро успокаивается. Выразите понимание волнений и переживаний клиента. Проявляйте понимание и сочувствие. Принесите извинения от имени фирмы. Быть внимательным и участливым к клиенту, обратившемуся с жалобой – это хорошая возможность повысить его лояльность по отношению к вашей компании. Нередко, благодаря быстрому принятию мер и внимательному отношению именно в такие критические моменты, вы обретаете новых постоянных клиентов.

5.4. Кризисы внимания и пути их преодоления.

Чтобы преодолеть кризисы внимания, необходимо хорошо знать и умело применять приемы активизации деятельности группы. Рекомендуются следующие методические способы поддержания внимания у экскурсантов.

Основным средством борьбы с кризисами внимания на экскурсиях является хорошо продуманный показ - точный, конкретный. Здесь, в частности, очень пригодятся наглядные пособия из «портфеля экскурсовода».

В экскурсионный текст рекомендуется включать яркие факты, впечатляющие эпизоды, выгодно окрашивающие ту или иную часть экскурсии. Хороший результат даст удачная шутка.

Хорошим приёмом организации внимания экскурсантов являются вопросно-ответный метод изложения материала.

5.5. Специфика экскурсии для детей.

Специфика детской экскурсии состоит в том, что она рассчитана в первую очередь на яркое, эмоциональное восприятие объектов. Вследствие этого их подбор связан не только с научным значением, но и спецификой развития ребёнка.

Методика проведения экскурсий для детей имеет целый ряд особенностей, обусловленных прежде всего возрастом и степенью развития ребенка и предъявляющих повышенные требования к экскурсоводу, работающему с детьми. Экскурсовод, который проводит экскурсии со школьными группами, должен хорошо знать школьные учебные программы, опираться на знания детской психологии. Это дает ему возможность понимать детскую аудиторию, быть внимательным к их реакции, уметь быстро и легко устанавливать контакт с аудиторией, поддерживать внимание ребят на протяжении всей экскурсии и управлять их мыслительным процессом.

Если взрослые могут удерживать свое внимание достаточно долго на интересном монологе экскурсовода, то дети этот же рассказ долго воспринимать не смогут в силу своей возрастной психологии. Поэтому рассказ для детей должен содержать в себе элементы диалога, игры. По ходу рассказа экскурсовод может задавать вопросы на проверку внимательности, загадывать загадки, проводить аналогии, доступные и понятные детям. Излагать материал необходимо более простым языком, чем взрослым.

Экскурсии для детей младшего школьного возраста должны продолжаться не

более 45 минут (1 академический час), для среднего школьного возраста – 2 академических часа, для старших школьников – 3 академических часа. В экскурсиях следует предусматривать время (паузы) для самостоятельного осмотра объектов, а также через каждые 30 – 45 минут устраивать санитарные остановки.

Необходимо предусмотреть максимальное количество остановок и выходов, частое проветривание салона автобуса, включение пеших переходов. При этом учитывается быстрая утомляемость детей, поэтому скорость передвижения на пешеходных экскурсиях для школьников не должна превышать 2 – 3 км в час.

6. ВОПРОСЫ ТЕХНИКИ ПРОВЕДЕНИЯ ЭКСКУРСИИ.

Эффективность любой экскурсии определяется не только выбором объекта, разработкой маршрута, знаниями экскурсовода, но и хорошим владением им техникой проведения экскурсии. От этого зависит создание благоприятных условий для восприятия материала. Техника ведения экскурсии является составной частью профессионального мастерства экскурсовода, практическим проявлением его качеств как руководителя экскурсионной группы.

К технике ведения экскурсии предъявляется ряд требований. В их число входят: знакомство экскурсовода с группой, выход экскурсантов из автобуса, движение от автобуса к объекту, расстановка группы у объекта, возвращение в автобус, соблюдение плана экскурсии в соответствии с технологической схемой, ответы на вопросы экскурсантов, использование индивидуального текста в ходе экскурсии, экспонатов из «портфеля экскурсовода» и звукозаписей, работа с микрофоном.

6.1. Знакомство экскурсовода с группой.

Экскурсовод, подойдя к группе или войдя в автобус, должен прежде всего познакомиться с группой. С этой целью он приветствует присутствующих, представляется группе, называя свою фамилию, имя, отчество, туристскую фирму, которая организует экскурсию.

Обязательно экскурсовод должен представить водителя автобуса и название автопредприятия. Возможны случаи, когда автобус сломается, у группы появятся претензии к качеству работы водителя, обслуживанию и т.д. Необходимо подчеркнуть, что водитель и автобус лишь наняты турфирмой и все жалобы следует направлять именно в транспортную фирму. В загородной экскурсии, где предусмотрены выходы из автобуса, свободное время, время для отдыха и питания, следует обратить внимание группы на номер и марку транспортного средства, чтобы экскурсанты смогли его найти на автостоянке среди других автобусов. В детской группе даже следует напомнить, чтобы каждый ребёнок записал для себя эти сведения.

Затем экскурсовод называет тему экскурсии, перечисляет несколько наиболее выдающихся памятников и замечательных мест, кратко характеризует маршрут, его продолжительность, место и время начала и окончания маршрута.

Завершая вступление, экскурсовод излагает правила поведения участников экс-

курсии: не вставать и не ходить по автобусу во время движения, не отлучаться на остановках, не предупредив экскурсовода, при посадке занимать только свое место, не курить в автобусе, не отвлекать водителя во время его работы вопросами.

Еще одно существенная рекомендация. В начале поездки, пока автобус не двигается с места, экскурсовод стоит лицом к пассажирам. Таким образом экскурсовод не только показывает уважение к слушателям, но и дает им возможность себя увидеть и запомнить.

6.2. Место экскурсовода в автобусе и на пешеходной экскурсии.

Вступление экскурсовод произносит, стоя в передней части салона лицом к экскурсантам до начала движения автобуса. Затем он занимает свое рабочее место. Как правило, это специально отведенное переднее сиденье рядом с водителем. Существующими правилами не предусмотрено, чтобы экскурсовод вел свой рассказ обязательно лицом к экскурсантам. Стоять экскурсоводу при движении автобуса (так же как и экскурсантам) не разрешается в целях безопасности. Экскурсовод рассказывает о том, что видят экскурсанты с правой и левой стороны по ходу движения автобуса.

Проведение показа зрительно воспринимаемых объектов требует, чтобы они находились перед глазами экскурсовода. Это особенно важно в загородных экскурсиях, когда экскурсовод во время движения автобуса, сидя на своем месте спиной к экскурсантам, смотрит в переднее окно автобуса и рассказывает о том, что уже видят или вот-вот увидят экскурсанты.

6.3. Выход экскурсантов из автобуса.

О выходе из автобуса экскурсантов нужно предупреждать заранее. Количество остановок с выходом группы рекомендуется назвать во вступительном слове, пояснив значение таких выходов, заинтересовать экзотичностью, необычностью или важностью объекта.

На остановках, где предусмотрен выход экскурсионной группы к объекту, экскурсовод должен выйти первым, для того, чтобы обозначить направление движения экскурсантов к объекту.

В тех случаях, когда в процессе экскурсии устраиваются другие остановки, например, санитарные или для приобретения сувениров, экскурсовод сообщает точное время (час, минуты) отправления автобуса. Необходимо требовать от экскурсантов соблюдения регламента проведения экскурсии. Если время стоянки в загородной экскурсии по каким-то причинам сокращается или увеличивается, экскурсовод сообщает об этом всем экскурсантам.

6.4. Передвижение экскурсионной группы.

Передвижение экскурсантов от автобуса к объекту, а также между объектами и от объекта к автобусу осуществляется группой. Место экскурсовода - во главе груп-

пы. Экскурсовод должен внимательно следить за движением и не допускать, чтобы группа растягивалась. Расстояние между головной частью группы и теми, кто идет последними, не должно превышать 5-7 метров. Темп движения группы зависит от состава группы (дети, молодежь, средний возраст, пожилые люди); рельефа местности (например, подъем в гору); неблагоустроенности дороги (наличия канав и рвов на маршрутах природоведческих экскурсий, опасных зон в работающих цехах и др).

Во время движения нельзя продолжать рассказ, так как его смогут услышать только находящиеся рядом с экскурсоводом члены группы. Целесообразно во время передвижения отвечать на вопросы отдельных экскурсантов, просто вести непринужденную беседу. Хорошо, если ее тема будет совпадать с содержанием экскурсии.

Подойдя к экскурсионному объекту, прежде чем начать свою речь, экскурсовод должен убедиться, что вся группа собралась и ждет продолжения экскурсии.

6.5. Расстановка группы у объекта.

При разработке экскурсии, как правило, определяется несколько вариантов размещения группы возле экскурсионного объекта. Делается это на тот случай, когда место, определенное методической разработкой, занято другой группой или когда солнце светит в глаза, мешая осматривать объект. В жаркое время используются возможности для расположения групп в тени. На случай дождя предусматривается вариант размещения экскурсантов под крышей, под кроной деревьев.

Наиболее удобное расположение группы у объекта – полукругом перед экскурсоводом на расстоянии от него 1,5 - 2 м. В этом случае голос экскурсовода может равномерно доходить до каждого и экскурсанты не мешают друг другу осматривать показываемый памятник. Руководителю следует напомнить посетителям, чтобы впереди стояли дети, а более высокие экскурсанты располагались сзади.

Если у одного объекта одновременно располагается несколько групп, следует сохранить такое расстояние между ними, чтобы экскурсоводы своими рассказами не мешали друг другу, а группы не мешали наблюдению объекта.

Особенно важно продумать расстановку группы у объектов показа с учетом вопросов безопасности экскурсантов. Это касается тех мест, где рядом ведутся строительные работы, происходит интенсивное движение транспорта, а также в работающих цехах на производственных экскурсиях.

6.6. Возвращение экскурсантов в автобус.

При посадке группы в автобус экскурсовод стоит у входа и пересчитывает экскурсантов, которые входят в салон. Делается это незаметно. Убедившись в том, что собрались все участники экскурсии, он входит в автобус последним, выясняет - все ли заняли свои места. Убедившись в том, что все участники мероприятия находятся в автобусе, он дает знак водителю о начале движения и продолжает экскурсию.

Необходимо избегать пересчитывания экскурсантов, уже занявших места в автобусе. Это вносит ненужную нервозность, порой вызывает комичные ситуации, нарушая тем самым ход экскурсии.

6.7. Соблюдение времени проведения экскурсии.

Соблюдение времени в экскурсии представляет собой условие, которое беспрекословно должно выполняться экскурсоводом. Соблюдение указанного времени связано с уровнем профессионального мастерства экскурсовода. Нужно добиться соблюдения времени при проведении логического перехода, освещении отдельно взятой подтемы и основных вопросов.

Нередко экскурсия по причинам, не зависящим от экскурсовода, значительно сокращается по времени (с опозданием поданный автобус, не вовремя собравшаяся группа и пр.). Тогда экскурсовод должен сократить время, отводимое для раскрытия тех или иных подтем. Делать это следует с большой осторожностью и умением, сохраняя все главное в содержании экскурсии и убирая второстепенное в показе и рассказе. Для этого надо заранее подготовиться к возможному сокращению материала экскурсии. Так как проведение экскурсии зависит от многих внешних факторов, экскурсовод должен быть заранее готовым к возможному сокращению фактического материала, чтобы на экскурсии эта работа не выглядела сумбурной и не была очевидной для группы.

6.8. Работа с микрофоном при движении автобуса.

Рассказ во время движения в автобусе экскурсовод должен вести через микрофон. Неумение пользоваться конкретным типом микрофона, оказавшимся в автобусе, неисправный микрофон вполне могут свести на нет все усилия экскурсовода. Шум двигателя и тряска автобуса ограничивают слышимость, так что пояснения будут слышны лишь экскурсантам, сидящим вблизи. В этом случае материалы о ближайшем участке маршрута экскурсовод даёт до начала движения, а в ходе движения сообщает только названия объектов или местности. При наличии важных объектов или населенных пунктов необходимо остановить автобус, выключить двигатель и только после этого давать пояснения. Это должно быть заранее согласовано с водителем.

Кроме того, при работе с микрофоном необходимо помнить, что звук, переданный усилительной установкой, нередко менее разборчив, тембр голоса часто искажается. Недостатки, возникающие при использовании микрофона, частично можно нейтрализовать с помощью:

- особенно четкой артикуляции;
- некоторого снижения темпа речи;
- сохранения равномерного давления голосовой воздушной струи на микрофон;
- достижения выразительности за счет изменения окраски звука, а не увеличения силы голоса.

В автобусах установлены разные типы микрофонов, поэтому экскурсоводу необходимо еще до начала экскурсии (до прихода экскурсантов) с помощью водителя проверить качество работы микрофона и особенности пользования им, проговорив

несколько фраз в него и определив оптимальное расстояние ото рта до микрофона.

6.9. Ответы на вопросы экскурсантов.

В ходе проведения экскурсии у участников могут возникать вопросы. Если на них немедленно давать ответы, то это будет отвлекать аудиторию от восприятия основного содержания экскурсии, нарушая ее стройность. Экскурсоводу целесообразно во вступительном слове предупредить экскурсантов, что на все возникшие вопросы он ответит в конце экскурсии, и следовать этой позиции.

В экскурсионной практике сложилась определенная классификация вопросов. Они подразделяются на четыре группы:

- вопросы экскурсовода, на которые отвечают экскурсанты;
- вопросы, поставленные в ходе рассказа, на которые отвечает экскурсовод;
- риторические вопросы, которые ставятся для активизации внимания экскурсантов;
- вопросы, задаваемые участниками экскурсии по теме.

Первые три группы вопросов связаны с методикой проведения экскурсии, и лишь четвертая группа вопросов имеет отношение к технике проведения экскурсий. Содержание их различно – иногда они связаны с объектами, иногда – с жизнью известных деятелей, а нередко – с событиями, не имеющими отношения к теме экскурсии. Главное правило работы с такими вопросами – не следует прерывать рассказ и давать немедленный ответ на них, не нужно также отвечать на вопросы по завершении каждой из подтем. Содержание ответов также не должно носить дискуссионный характер, т.е. вызывать у экскурсантов желание поспорить, продолжить тему, затронутую в вопросе.

6.10. Паузы в экскурсии.

Экскурсовод не должен говорить непрерывно. Между отдельными частями рассказа должны быть небольшие перерывы. Они решают следующие задачи:

Смысловая. Во время молчания экскурсовода участники имеют возможность обдумать то, что они услышали и увидели. Важно, чтобы экскурсанты имели у каждого объекта свободное от показа и рассказа время для самостоятельного осмотра.

Отдых экскурсантов. Пауза в данном случае не несет какой-либо смысловой нагрузки. Это особенно важно для неподготовленных экскурсантов.

Отдых экскурсовода. Предпочтительно, чтобы после каждых 45 минут говорения экскурсовод имел возможность 15 минут помолчать, чтобы привести в порядок голосовые связки.

6.11. Использование индивидуального текста в ходе экскурсии.

Для удобства экскурсовода рекомендуется перенести основное содержание рассказа на специальные карточки, где фиксируются краткие данные об объекте, основные мысли рассказа, отдельные цитаты, исторические даты, цифровой мате-

риал. По этим карточкам экскурсовод уточняет содержание рассказа.

Использование на экскурсии карточек является правом каждого экскурсовода, но с приобретением опыта у них отпадает в этом необходимость. То, что карточки находятся под рукой и могут быть в нужный момент использованы, придает экскурсоводу уверенность в своих знаниях.

6.12. Использование «портфеля экскурсовода».

«Портфель экскурсовода» –это условное название используемого в ходе экскурсии комплекта наглядных пособий. Различные изображения на бумаге - фотографии, рисунки, репродукции, дают возможность дополнить или восстановить недостающие звенья зрительного ряда.

Экспонаты демонстрируются на уровне головы, чтобы они хорошо были видны всем экскурсантам. Не следует после демонстрации передавать экспонаты экскурсантам для более детального ознакомления с ними, так как это будет отвлекать их от продолжающегося рассказа. Лишь во время паузы в экскурсии можно предоставить возможность ее участникам ознакомиться с уже продемонстрированными наглядными пособиями.

6.13. Элементы обрядов и ритуалов.

Во время проведения экскурсий, особенно на религиозную, этнографическую, военно-патриотическую темы, экскурсовод должен знать правила поведения на этих объектах, с тем, чтобы не попасть в неловкое положение.

6.14. Реакция на непредвиденные происшествия.

Непредвиденные происшествия во время проведения экскурсии бывают разными. Это и шумный свадебный кортеж, который обязательно на время отвлечет внимание экскурсантов, и несущаяся мимо пожарная машина с завывающей сиреной, и неожиданно откуда-то появившаяся стайка собак. Как вести себя в этом случае? Прежде всего, не следует делать вид, что вы этого не замечаете. Лучше всего прервать экскурсию и подождать, пока посторонний раздражитель не исчезнет или он больше не будет интересовать участников группы, а затем продолжить экскурсию. К непредвиденному происшествию нужно относиться без раздражения, как к неожиданно появившемуся дополнительному объекту, который не помогает в раскрытии темы экскурсии, но на который нельзя не обратить внимания и не сказать о нем несколько слов.

6.15. Культура речи экскурсовода.

Важнейшее профессиональное требование к экскурсоводу – это высокая культура речи. Без владения словом нельзя рассчитывать на успешное проведение экскурсии. Экскурсовод должен помнить, что его речь перед экскурсантами – это речь

устная, которая отличается от письменной в первую очередь структурой и объемом предложений.

Устная речь – это не просто озвученная письменная речь. Если экскурсовод пойдет по этому пути, успеха ему не достигнуть. Экспериментально доказано, что при восприятии озвученной письменной речи слушатели способны воспроизвести не более 50 % сообщения, тогда как выступление, построенное по нормам устной речи, обычно воспринимается на 90 %.

7. МАСТЕРСТВО ЭКСКУРСОВОДА. ПОЛЕЗНЫЙ ОПЫТ.

7.1. Зачем нужно учиться на курсах?

На курсах вас должны научить в первую очередь методике – как самостоятельно грамотно составлять и затем озвучивать тексты. Вам не нужны чужие экскурсии, вам нужны именно ваши. Если вы не овладеете методикой, у вас не получится подготовить экскурсию, которая будет интересна, будет услышана, и которую запомнят.

7.2. Где искать работу?

После получения аттестации, дающей право на работу на улицах вашего города (не в музеях, не в монастырях, не в ботанических садах), вы пишете несколько подробных экскурсий. У вас должны быть какие-то особенные темы, особая подача материала. Т.е., вы создаете собственный продукт. Проведите экскурсии для друзей, коллег, прислушайтесь к пожеланиям, исправьте ошибки. И после этого направьте свои резюме в десяток-другой туристических компаний, в школы, в социальные общества, в крупные компании, которые вывозят своих сотрудников за город на праздники. Адресация будет зависеть от типа ваших экскурсий. Кто-нибудь вам ответит. Рассылайте резюме регулярно, не стесняйтесь отправлять свои данные в одну и ту же компанию с промежутком в несколько недель — менеджеры все время меняются, если один менеджер выкинул ваше резюме в корзину, другой прочитает.

Можно найти летнюю подработку при краеведческих музеях, влиться в коллектив, познакомиться с коллегами. На праздники (день медика, день строителя и т.д.) очень нужны экскурсоводы. В такие даты буквально всех знакомых обзванивают в надежде найти хоть какого-то свободного специалиста.

Очень полезными могут оказаться социальные сети. Там вы можете самостоятельно набирать группы. Но нужно наработать клиентуру, чтобы люди знали - ради чего записываться именно на вашу экскурсию.

7.3. Вопросы организации

Максимально точно обозначайте туристам время и место сбора группы. Ближе к окончанию свободного времени подойдите к вашему автобусу, что туристы могли, ориентируясь на вас, найти свой автобус.

Если вы везете группу до объекта (музея, выставки), не делайте за местного экскурсовода его работу, не рассказывайте за него про музей. Он об этом еще успеет рассказать группе, причем лучше вас, ведь это его участок работы. Проведите свою часть экскурсии - расскажите о том, что сейчас видно за окном. Если сможете это сочетать с темой поездки - прекрасно.

Если вы посещаете какие-то музеи, организации, стоит заранее выяснить - если ли какие-то ограничения на фотосъемку. Эту информацию нужно заранее донести туристам, не доводя до эксцессов. Есть внутренние порядки, которые нужно соблюдать.

Следите за количеством туристов, постоянно пересчитывайте их, только старайтесь делать это незаметно. Предупредите о времени ожидания опоздавших, чтобы для людей не было неожиданностью, что автобус после 10 минут ожидания уехал. Чтобы защитить себя, вы можете написать документ о факте неявки туристов в положенное время и о последующем отъезде автобуса. На этом документе необходимы подписи двух участников экскурсии.

Экскурсовод - организатор, но не погонщик людей. Уместно будет перед началом поездки всех предупредить, что на выходах к объекту вы сначала показываете и рассказываете, а потом у людей будет свободное время, чтобы сделать фотографии и купить сувениры. Важно дать им на это время. То же самое касается вопросов «попить водички» и «сходить в туалет». Вы должны четко знать, где и как можно быстро решить эти две важнейшие проблемы.

Не держите людей долго на одном месте. Внимание очень быстро рассеивается, народ начинают скучать. Давайте то количество информации, которое люди могут усвоить. Не нужно перегружать их. Делайте маленькие паузы. Они необходимы для осознания и усвоения информации.

В зависимости от положения солнца, во время рассказа расположите людей так, чтобы солнце им не било в глаза. Если стоит жаркая погода - поставьте группу в тень, если холодная, наоборот, выберите солнечное, закрытое от ветра, место.

Не забывайте предупредить туристов об элементарных правилах дорожного движения: ходим по тротуарам, дорогу переходим только по пешеходному переходу, детей держим за руку. В случае эксцесса вы и другие туристы смогут подтвердить, что вы всех предупреждали. Потому что вы - организатор группы и отвечаете за людей.

Когда подходите к препятствиям (ухабы, выбоины, ступени и т.д.) – остановитесь и предупредите. Часто люди не видят таких неровностей и могут подвернуть ногу.

Если на улице в группе кто-то хочет покурить - попросите его отойти метров на 10. Люди собрались на экскурсию не для того, чтобы дышать табачным дымом. Курильщик должен сам определиться, для чего он здесь - покурить или рассказ послушать. А вы отвечаете за порядок и здоровье группы.

Если у вас школьная группа, то при ней должны постоянно находиться учителя сопровождающие, которые следят за детьми.

Если на маршруте запланирован обед, не забывайте, что экскурсовод садится кушать последний. Вначале он должен проверить все столы - как рассадили людей, всем ли хватает столовых принадлежностей, что именно подали туристам (сравните с информацией турфирмы). Если вы путешествуете на автобусе, позаботьтесь о том, чтобы водителя тоже накормили. Экскурсоводы, водители, менеджеры обедают за отдельным столом от туристов.

Когда вы возвращаетесь с загородной автобусной экскурсии, заранее предупредите туристов о том, где предполагаются остановки для высадки пассажиров. Иначе при подъезде к городу по автобусу будет устроена процессия из "ходоков" к водителю и каждый будет просить остановить его там-то. Такие ситуации нервируют водителей. Ведь экскурсионный автобус - не такси и водитель не должен группы людей высаживать то здесь, то там, снижая скорость, перестраиваясь и теряя время.

Особо нужно отметить вопрос посещения музеев. Во время посещения группой музея экскурсовод должен находиться рядом с группой в качестве сопровождающего и имеет право проходить бесплатно. На этот прямо указывает Постановление Совета министров Республики Крым от 14 апреля 2015 года № 199 «О бесплатном и льготном посещении музейных учреждений Республики Крым»:

«Установить с 01 мая 2015 года право бесплатного посещения экспозиций и выставок музейных учреждений Республики Крым (за исключением коммерческих выставок): экскурсоводу (гиду), гиду-переводчику, прошедшему аттестацию в установленном Министерством курортов и туризма Республики Крым порядке, сопровождающему организованную группу туристов (экскурсантов)».

Кстати, этим же Постановлением право бесплатного посещения музеев имеет «руководитель группы детей в возрасте от 7 до 14 лет – на 10 несовершеннолетних туристов, в возрасте от 14 до 18 лет – на 15 несовершеннолетних туристов».

7.4. Поведение в автобусе.

Если на улице главный в группе - экскурсовод, то в автобусе - водитель. Его требования выполняются беспрекословно, с ним не спорят. И тем более не ругаются при туристах. Экскурсовод с водителем - одна команда.

Вы как экскурсовод несете ответственность за порядок и безопасность в автобусе. В автобусе предупредите о технике безопасности, что во время движения ходить

по салону нельзя, а наливать кипяток можно только во время остановок. Пресекайте начинающиеся конфликты из-за места в автобусе

Ситуация с распитием алкогольных напитков может быть разная. В одном случае водитель может потребовать туристов прекратить это веселое занятие, в случае отказа с их стороны - прекратить поездку и высадить их из автобуса. В другом случае водителю все равно и он никак не реагирует. Вы как экскурсовод имеете право требовать убрать спиртные напитки. Основание - КОАП, статья 20.20-20.22. Потому что автобус - это транспортное средство общего пользования. Штраф от 100 до 700 рублей.

Решите для себя вопрос - возите вы пьяные корпоративы или нет. На своем опыте скажу, что именно экскурсоводы в таких поездках не нужны. Достаточно сопровождающего, а это совсем другая работа и оплата. Все равно экскурсовода слушают только несколько человек. Я, например, отказываюсь от предложений такого рода работы и не трачу нервы на неадекватных людей.

7.5. И напоследок...

Ни в коем случае не пытайтесь учить туристов жизни. Свои взгляды на политику, религию и мораль держите при себе. Люди едут отдохнуть, узнать что-то новое, но не узнать ваши политические воззрения или религиозные взгляды. В тоне разговора не должно быть давления, агрессии.

Следует всегда помнить, что экскурсия - это:

- не пропаганда;
- не нравоучение;
- не лекция;
- не проповедь;
- не личное мнение.

Это - информация, собранная из проверенных источников, и поданная так, чтобы слушателям было максимально удобно ее понять и запомнить.

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1.

Выдержки из Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников, осуществляющих деятельность на территории Республики Крым.

1. Общие положения

1.2. Аттестация проводится с целью повышения конкурентоспособности крымского туристского продукта посредством повышения качества экскурсионного обслуживания, защиты прав потребителей экскурсионных услуг, обеспечения безопас-

ности туристов на территории Республики Крым,а также ведения Реестра субъектов и объектов туристской индустрии Республики Крым (далее - реестр), содержащего сведения об аттестованных экскурсоводах (гидах), гидах-переводчиках и инструкторах-проводниках, осуществляющих деятельность на территории Республики Крым.

1.3. Аттестация дает право экскурсоводам (гидам), гидам-переводчикам на предоставление индивидуальным туристам (экскурсантам) или туристским группам путевой информации во время их следования к месту назначения, на самостоятельное проведение экскурсий по местности и на объектах экскурсионного показа, внутренними правилами которых предусмотрено самостоятельное ведение экскурсий, а инструкторам-проводникам – на предоставление услуг по сопровождению и обеспечению безопасности туристов при прохождении ими туристских (экскурсионных) маршрутов.

1.4. Прохождение аттестации является обязательным для всех лиц – граждан Российской Федерации, претендующих на осуществление профессиональной деятельности на территории Республики Крым в качестве экскурсовода (гида), гида-переводчика или инструктора-проводника, за исключением лиц, работающих на соответствующих должностях предприятий, учреждений, организаций Республики Крым, которым принадлежат или которые обслуживают объекты экскурсионного показа.

1.5. Результатом проведения аттестации является выдача или отказ в выдаче свидетельства об аттестации (далее - свидетельство) и бейджа. Аттестованные экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики и инструкторы-проводники обязаны во время осуществления своей деятельности иметь при себе бейдж, доступный для всеобщего обозрения.

1.8. Плата за прохождение аттестации не взимается.

3. Квалификационные требования к экскурсоводам (гидам) гидам-переводчикам и инструкторам-проводникам

3.1. Квалификационные требования к профессиональным знаниям и навыкам экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.

Экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики должны обладать знаниями в области краеведения и экскурсоведения, экскурсионной методики, туристских ресурсов Республики Крым, истории, географии, культуры, искусства и архитектуры, экономики, политики, религии и социологии Крыма, специальной терминологии, знать правила оказания первой доврачебной помощи, обладать навыками культурного и делового общения, установления контакта с туристами (экскурсантами), создания благоприятной атмосферы в группе, планирования маршрута и экскурсионного сопровождения, использования технологической документации и информационных материалов с учетом специфики объектов экскурсионного показа, а также другими знаниями и навыками.

Инструкторы-проводники должны обладать знаниями мер безопасности на туристском (экскурсионном) маршруте, порядка действий при возникновении чрезвычайных ситуаций и несчастных случаев, правил оказания первой доврачебной помощи, знаниями в области краеведения, а также другими знаниями и навыками.

3.2. Квалификационные требования к образованию, стажу работы по специаль-

ности экскурсоводов (гидов):

- для экскурсоводов (гидов) первой категории – наличие высшего профессионального образования и дополнительного профессионального образования в сфере туризма, стажа работы в должности экскурсовода второй категории не менее 3 лет либо в должности экскурсовода без категории не менее 7 лет;
- для экскурсоводов (гидов) второй категории – наличие высшего профессионального образования и дополнительного профессионального образования в сфере туризма, стажа работы в должности экскурсовода без категории не менее 3 лет;
- для экскурсоводов (гидов) без категории – наличие высшего профессионального образования и дополнительного профессионального образования в сфере туризма без предъявления требований к стажу работы.

3.3. Квалификационные требования к образованию, стажу работы по специальности гидов-переводчиков:

- для гидов-переводчиков первой категории – наличие высшего профессионального образования и дополнительного профессионального образования в сфере туризма, стажа работы в сфере туризма в должности гида-переводчика второй категории не менее 3 лет либо в должности гида-переводчика без категории не менее 7 лет;
- для гидов-переводчиков второй категории – наличие высшего профессионального образования и дополнительного профессионального образования в сфере туризма, стажа работы в сфере туризма в должности гида-переводчика без категории не менее 2 лет;
- для гидов-переводчиков без категории – наличие высшего профессионального образования и дополнительного профессионального образования в сфере туризма без предъявления требований к стажу работы.

При этом дополнительным требованием является знание иностранного языка, подтвержденное документом, выданным высшим, средним специальным учебным заведением или организацией, имеющими государственную лицензию на образовательную деятельность.

3.4. Квалификационные требования к образованию и туристской подготовке инструкторов-проводников:

- для инструкторов-проводников без категории (начальный уровень) – наличие среднего общего, среднего профессионального или высшего профессионального образования, документа о присвоении квалификации по программе подготовки инструкторов-проводников по туризму (начальный уровень) и документа о прохождении спортивного туристского похода 1 категории сложности в качестве участника или учебно-тренировочного похода продолжительностью не менее 5 ночевок в полевых условиях;
- для инструкторов-проводников первой категории (базовый уровень) – наличие среднего профессионального или высшего профессионального образования, документа о присвоении квалификации по программе подготовки инструкторов-проводников по туризму (базовый уровень) и документа о прохождении спортивных туристских походов 2 категории сложности в качестве участника и 1 категории сложности в качестве руководителя;

■ для инструкторов-проводников второй категории (базовый уровень) – наличие среднего профессионального или высшего профессионального образования, документа о присвоении квалификации по программе подготовки инструкторов-проводников по туризму (базовый уровень) и документа о прохождении спортивных туристских походов 3 категории сложности в качестве участника и 2 категории сложности в качестве руководителя;

■ для инструкторов-проводников третьей категории (специализированный уровень) – наличие среднего профессионального или высшего профессионального образования, документа о присвоении квалификации по программе подготовки инструкторов-проводников потуризму (специализированный уровень) и документа о прохождении спортивных туристских походов 4 категории сложности в качестве участникаи 3 категории сложности в качестве руководителя.

4. Правила подготовки экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников

4.1. Подготовка экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков осуществляется в образовательных учреждениях (вузах, учебных центрах и т.д.), имеющих государственную лицензию на образовательную деятельность.

4.2. Подготовка инструкторов-проводников осуществляется Федерацией спортивного туризма России (далее - ФСТР) и уполномоченным ею территориальным (ведомственным) туристско-спортивным объединением республиканского, краевого, областного и другого уровня, являющимся коллективным членом ФСТР.

4.3. Под дополнительным профессиональным образованием экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков подразумевается освоение программы профессиональной переподготовки (при первичной аттестации) и программы повышения квалификации (при повторной аттестации).

5. Перечень документов, необходимых для прохождения аттестации

5.1. Для получения свидетельства и бейджа экскурсовода (гида), гида-переводчика при первичной аттестации заявитель предоставляет:

1) заявление о первичной аттестации экскурсовода (гида), г ида-переводчика по форме согласно приложению №1 к настоящему Положению;

2) карту сведений об экскурсоводе (гиде), гиде-переводчике по форме согласно приложению №5 к настоящему Положению (в том числе на электронном носителе);

3) одну личную фотографию размером 3 х 4 см (в том числе на электронном носителе);

4) копию паспорта гражданина Российской Федерации;

5) копию диплома о высшем профессиональном образовании;

6) копию документа, подтверждающего получение дополнительного профессионального образования в сфере туризма;

7) копию документа, подтверждающего знание иностранного языка (для гидов-переводчиков);

8) копию трудовой книжки или иных документов, подтверждающих стаж работы по специальности (для лиц, претендующих на квалификацию экскурсовода (гида), гида-переводчика второй или первой категории);

9) копию трудовой книжки или иных документов, подтверждающих трудовую деятельность (для лиц, претендующих на квалификацию экскурсовода (гида), гида-переводчика без категории), за исключением случаев, когда трудовая деятельность не осуществлялась.

5.2. Для получения свидетельства и бейджа инструктора-проводника при первичной аттестации заявитель предоставляет:

1) заявление о первичной аттестации инструктора-проводника по форме согласно приложению №2 к настоящему Положению;

2) карту сведений об инструкторе-проводнике по форме согласно приложению №6 к настоящему Положению (в том числе на электронном носителе);

3) одну личную фотографию размером 3 х 4 см (в том числе на электронном носителе);

4) копию паспорта гражданина Российской Федерации;

5) копию диплома об образовании, соответствующего требованиям к той или иной категории специалиста;

6) копию документа о присвоении квалификации по программе подготовки инструкторов-проводников по туризму соответствующего уровня;

7) копию документа, подтверждающего прохождение учебно-тренировочного или спортивных туристских походов, соответствующих требованиями к той или иной категории.

5.3. Для получения свидетельства и бейджа экскурсовода (гида), гида-переводчика при повторной аттестации (без повышения квалификационной категории) заявитель предоставляет:

1) заявление о повторной аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика по форме согласно приложению №3 к настоящему Положению;

2) карту сведений об экскурсоводе (гиде), гиде-переводчике по форме согласно приложению №5 к настоящему Положению (в том числе на электронном носителе);

3) одну личную фотографию размером 3 х 4 см (в том числе на электронном носителе);

4) копии ранее выданных свидетельства и бейджа;

5) копию документа о повышении квалификации;

6) копию трудовой книжки или иных документов, подтверждающих трудовую деятельность либо стаж профессиональной работы не менее 1 года в течение периода, на который были выданы предыдущие свидетельство ибейдж.

5.4. К одному году стажа профессиональной работы экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков приравнивается осуществление профессиональной деятельности экскурсоводом (гидом), гидом-переводчиком в течение одного сезона, продолжительностью не менее 3 месяцев (90 календарных дней) в году.

5.5. Для получения свидетельства и бейджа экскурсовода (гида), гида-переводчика при повторной аттестации (с повышением квалификационной категории) заяви-

тель предоставляет:

1) заявление о повторной аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика по форме согласно приложению №3 к настоящему Положению;

2) карту сведений об экскурсоводе (гиде), гиде-переводчике по форме согласно приложению №5 к настоящему Положению (в том числе на электронном носителе);

3) одну личную фотографию размером 3 х 4 см (в том числе на электронном носителе);

4) копии ранее выданных свидетельства и бейджа;

5) копию документа о повышении квалификации;

6) копию трудовой книжки или иных документов, подтверждающих стаж работы по специальности в соответствии с требованиями к той или иной категории, на которую претендует специалист.

5.6. Для получения свидетельства и бейджа инструктора-проводника без категории при повторной аттестации (без повышения квалификационной категории) заявитель предоставляет:

1) заявление о повторной аттестации инструктора-проводника по форме согласно приложению №4 к настоящему Положению;

2) карту сведений об инструкторе-проводнике по форме согласно приложению №6 к настоящему Положению (в том числе на электронном носителе);

3) одну личную фотографию размером 3 х 4 см (в том числе на электронном носителе);

4) копии ранее выданных свидетельства и бейджа;

5) копию зарегистрированного в специализированной поисково-спасательной службе маршрутного листа о прохождении маршрута в качестве руководителя в течение периода, на который были выданы предыдущие свидетельство и бейдж, или копию документа, подтверждающего прохождение в течение срока действия ранее выданных свидетельства и бейджа спортивного туристского похода 1 категории сложности в качестве участника.

5.7. Для получения свидетельства и бейджа инструктора-проводника первой, второй и третьей категории при повторной аттестации (без повышения квалификационной категории) заявитель предоставляет:

1) заявление о повторной аттестации инструктора-проводника по форме согласно приложению №4 к настоящему Положению;

2) карту сведений об инструкторе-проводнике по форме согласно приложению №6 к настоящему Положению (в том числе на электронном носителе);

3) одну личную фотографию размером 3 х 4 см (в том числе на электронном носителе);

4) копии ранее выданных свидетельства и бейджа;

5) копию документа, подтверждающего прохождение в течение срока действия ранее выданных свидетельства и бейджа спортивных туристских походов, соответствующих требованиям к имеющейся категории специалиста.

5.8. Для получения свидетельства и бейджа инструктора-проводника при повторной аттестации (с повышением квалификационной категории) заявитель предос-

тавляет:

1) заявление о повторной аттестации инструктора-проводника по форме согласно приложению №4 к настоящему Положению;

2) карту сведений об инструкторе-проводнике по форме согласно приложению №6 к настоящему Положению (в том числе на электронномносителе);

3) одну личную фотографию размером 3 х 4 см (в том числе на электронном носителе);

4) копии ранее выданных свидетельства и бейджа;

5) копию документа, подтверждающего повышение квалификации по программе подготовки инструкторов-проводников по туризму (участие в обучающем мероприятии);

6) копию документа, подтверждающего прохождение в течение срока действия ранее выданных свидетельства и бейджа спортивных туристских походов, соответствующих требованиям к категории, на которую претендует специалист.

5.9. Копии документов, указанных в пп.5.1– 5.8, должны быть заверены надлежащим образом и поданы в папке с завязками.

При подаче документов через МФЦ заявление предоставляется в двух экземплярах. Подача в МФЦ заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется заявителем лично или через уполномоченное лицо при наличии документа, подтверждающего его полномочия действовать от имени заявителя.

5.10. Для прохождения повторной аттестации (без повышения квалификационной категории) заявление и документы подаются заявителями не раньше, чем за четыре недели до окончания срока действия ранее выданных документов.

5.11. Формы документов для заполнения могут быть получены заявителем при личном обращении в Министерство или в электронной форме на официальном веб-сайте Министерства (http://mtur.rk.gov.ru).

6. Порядок проведения аттестации

Порядок проведения аттестации включает следующие действия:

6.1. Первичное рассмотрение заявления и документов и принятие решения о приеме или об отказе в приеме заявления и документов (данная процедура осуществляется только в случае, если заявление и документы предоставляются заявителем через МФЦ).

6.2. Прием и регистрация заявления с прилагаемыми документами.

6.5. Оформление и предоставление свидетельства и бейджа или письменного отказа в их выдаче.

7. Сроки проведения аттестации

7.1. Общий срок проведения аттестации составляет 20 рабочих дней со дня регистрации заявления.

8. Сроки действия свидетельства и бейджа

8.1. Свидетельства и бейджи экскурсоводам (гидам) и гидам-переводчикам выдаются: для первой категории – бессрочно; для второй категории и без категории – на три года.

8.2. Свидетельства и бейджи инструкторам-проводникам выдаются: для третьей категории – на 5 лет, первой и второй категорий – на 3 года, для инструкторов-проводников без категории – на 1 год.

Приложение 2.

Договор оказания услуг экскурсовода

г. …… «____» _____20___ г.

……., именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора ……., действующего на основании Устава, с одной стороны,

и_____паспорт серии__ №__ выдан_____зарегистрирован___ по адресу: _____ именуем_____ в дальнейшем «Исполнитель» с другой стороны, именуемые совместно в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Заказчик поручает, а Исполнитель принимает на себя обязательство оказать услуги экскурсовода, согласно Программе экскурсионного тура, согласованной Сторонами в Приложении №1 к настоящему Договору.

Оказанные услуги оформляются подписанием Акта об оказанных услугах в двух экземплярах в соответствии с настоящим Договором.

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

Исполнитель при оказании услуг экскурсовода обязан:

1. собрать и изучить исторические материалы и документы, содержащие сведения об объектах экскурсий;

2. разработать технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы;

3. организовать встречу туристов в условленном месте, установить количество членов группы, удостоверить принадлежность туристов к группе, провести протокольные мероприятия;

4. выбрать оптимальное месторасположение тургруппы для проведения экскурсии;

5. провести экскурсионные лекции по культуре и истории, рассказать о традициях и обычаях региона, ознакомить туристов с достопримечательностями;

6. провести экскурсию по объектам посещения, предусмотренных Программой экскурсионного тура, сопровождать осмотр указанных объектов экскурсионными пояснениями и рассказами;

7. провести инструктаж по соблюдению мер предосторожности при осмотре достопримечательностей, экспозиций и др.;

8. ответить на общие и профессиональные вопросы туристов по теме экскурсии;

9. заполнить экскурсионную документацию;

10. обеспечить выполнения требований, предусмотренных Правилами дорожного движения при движении экскурсантов через проезжую часть и обеспечивать их безопасность во время пешеходной части экскурсии;

11. при заболеваниях туристов, травмах, наступлении иных медицинских случаев оказать первую медицинскую помощь, организовать вызов соответствующих служб «скорой помощи», спасателей;

12. координировать поведение группы при наступлении чрезвычайной ситуации, оказать первую необходимую помощь, применять меры по устранению паники, сообщить соответствующим инстанциям о возникновении чрезвычайных ситуаций;

13. взаимодействовать с водителем экскурсионного автобуса;

14. организовать отъезд тургруппы с места экскурсии.

Заказчик обязан:

1. оплатить услуги Исполнителя в размере и сроки, предусмотренные настоящим Договором.

Исполнитель имеет право подготовить Акт об оказанных услугах и вручить его для продписания Заказчику.

Заказчик имеет право требовать от Исполнителя надлежащего исполнения принятых обязательств.

СТОИМОСТЬ УСЛУГ, ПОРЯДОК И СРОКИ ОПЛАТЫ

Стоимость оказываемых Исполнителем по настоящему Договору услуг составляет ____ рублей, из которых в соответствии с законодательством Российской Федерации Заказчиком удерживается и уплачивается в бюджет Российской Федерации НДФЛ (13%) в сумме _____ рублей.

Заказчик оплачивает стоимость услуг, указанную в п. 3.1. настоящего Договора в течение 3 (трёх) рабочих дней от даты подписания Сторонами Акта об оказанных услугах.

СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА И ПОРЯДОК ЕГО РАСТОРЖЕНИЯ

Настоящий Договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения Сторонами взятых на себя обязательств.

Настоящий Договор может быть расторгнут по согласованию Сторон путем подписания Сторонами дополнительного соглашения.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН И РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

Стороны будут стараться решить спорные вопросы путем переговоров. Неурегулированные споры Сторон подлежат решению в судебном порядке, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору виновная Сторона несет имущественную ответственность в соответствии с действующим законодательством.

ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическуюсилу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

Настоящий Договор содержит приложение Программа экскурсии, являющееся неотъемлемойчастью Договора.

ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Приложение № 1

К Договору № ____ от «___»_____ 20____ года

Программа экскурсионного тура

…., именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице директора ……., действующего на основании Устава, с одной стороны, и_____паспорт серии ___ № __ выдан _____зарегистрирован___ по адресу: _____, именуем_____ в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, именуемые совместно в дальнейшем «Стороны», согласовали следующие программу и графикоказания услуг экскурсовода, оказываемых Исполнителем в рамках Договора № __ от «__»__ 20_ года:

Даты проведения экскурсии

Место проведения экскурсии

Продолжительность экскурсии

Количество туристов

Содержание экскурсии

2. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Приложение 3.

Правила поведения туристов во время экскурсии

Настоятельно просим родителей несовершеннолетних туристов обратить на нее особое внимание и донести информацию до Вашего ребенка.

1. Общие правила поведения

1.1. Туристы должны прибывать к месту начала экскурсии, а также к местам сбора и отправки во время экскурсии в точно обозначенное время. Экскурсовод не обязан ожидать опаздывающего экскурсанта.

1.2. Туристы обязуются соблюдать и выполнять правила техники безопасности, общественного поведения, в том числе рекомендации и правила распорядка мест временного пребывания, мест проведения экскурсий, музеев, транспортных средств и т.д.

1.3. Туристы обязуются своим поведением, намеренными или небрежными действиями не причинять беспокойства и не нарушать права организаторов и других участников экскурсии, прочих третьих лиц.

1.4. Туристы (законные представители Туристов) несут полную ответственность за ущерб (вред), причиненный третьим лицам, а также все риски и всю тяжесть последствий, которые могут возникнуть в результате деяний Туристов.

1.5. Туристы обязуются самостоятельно не предпринимать каких-либо действий, направленных на отклонение от маршрута проведения экскурсии, отставание от экскурсионной группы и т.д.