

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания



Савинкина Лариса Александровна, канд. геогр.
наук, доцент, доцент кафедры туризма ГАОУ ВО
МГУСиТ (Россия, Москва)

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Статистика – Пассажиропоток

2019 год – 128 млн. пассажиров.

2022 год – 94 млн. пассажиров.

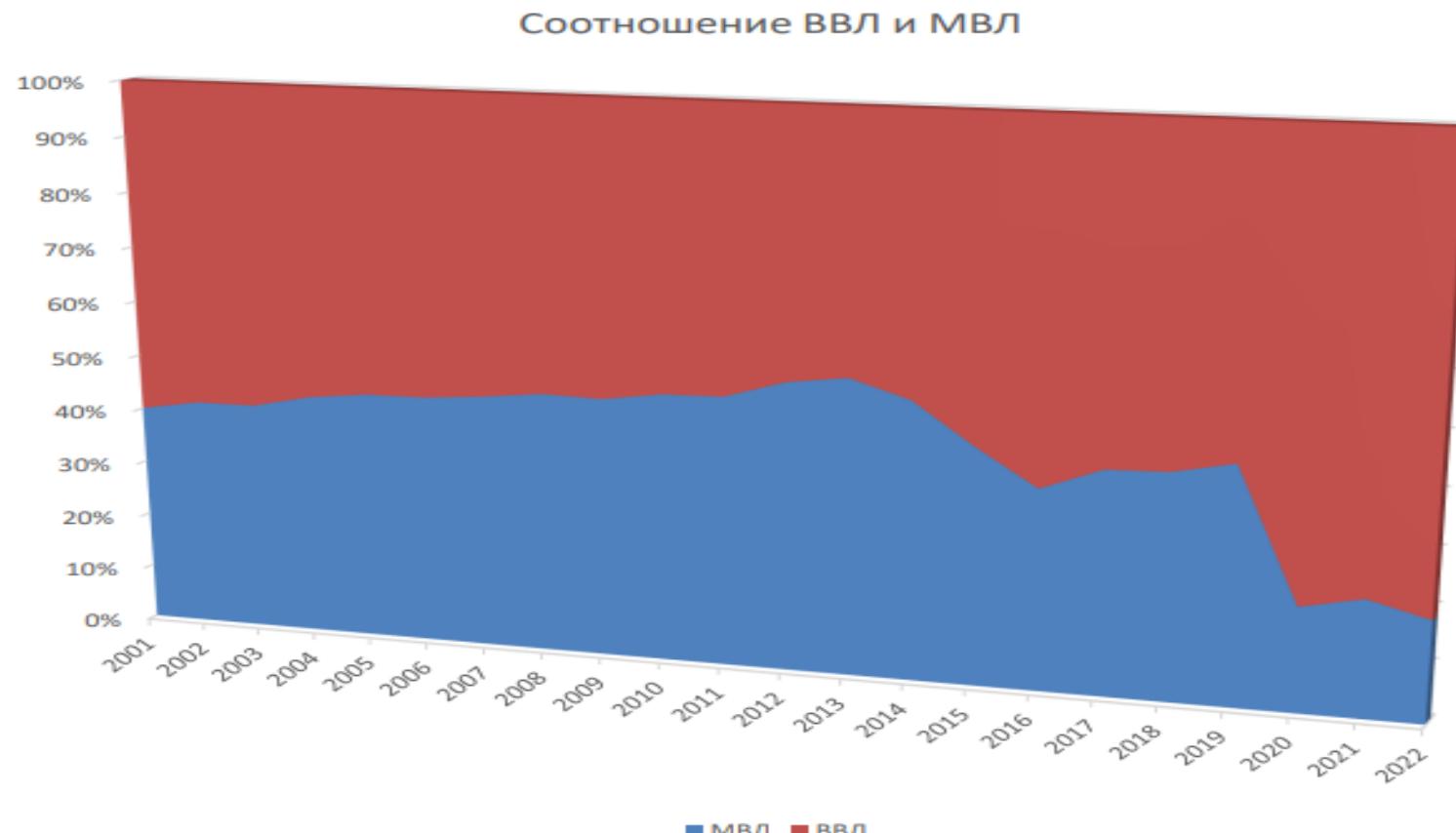


Данные «АвиаПорт» российское информационно-аналитическое агентство.
Динамика пассажирских перевозок 2001 – 2022 гг.

Статистика - Соотношение Международные воздушные линии (МВЛ)- Внутренние воздушные линии (ВВЛ)

2019 год – МВЛ 40%, ВВЛ 60%.

2022 год – МВЛ 18%, ВВЛ 82%.



Данные «АвиаПорт» российское информационно-аналитическое агентство.
Динамика пассажирских перевозок 2001 – 2022 гг.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

В феврале **2022 года** через аэропорты России обслужено **11,9 млн** человек, что на **24%** больше, чем в феврале 2021 года.

Основной пассажиропоток – это полеты внутри России, около **81%** от общего количества обслуженных пассажиров.

За январь-февраль **2022 года** объем авиаперевозок через аэропорты России составил **26,7 млн** человек, **+32%** к аналогичному периоду 2021 года.

Статистика – турпоток АТОР (Ассоциация туроператоров России)

За **2022 год** Россию с туристическим визитом посетили **200,1 тыс.** иностранных граждан, что почти в **1,5 раза меньше**, чем в 2021 году, когда страну посетили **288,3 тыс.** туристов, (данные пограничной службы ФСБ РФ).

Относительно «допандемийного» 2019 года иностранный турпоток в Россию сократился в **25,5 раза**.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Статистика - турпоток

АТОР (Ассоциация туроператоров России)

По данным статистики погранслужбы ФСБ России, граждане Германии за 2022 год совершили **25,4** тыс. поездок в Россию с целью туризма.

В 2019 году жители Германии совершили **522,2** тыс. визитов, в 2020-м — **21,1** тыс., в 2021-м — **38,1** тыс.

За 2022 год граждане Турции совершили **22,6** тыс. визитов с туристической целью. На третьем месте — Иран (14,6 тыс. визитов).

Суммарное количество иностранных граждан, посетивших Россию не только в туристических целях, но и для работы, учебы или частных поездок, в 2022 году составило **13,1** млн.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Статистика - турпоток АТОР (Ассоциация туроператоров России)

В 2021-м страну с различными целями посетили **12,1** млн туристов, в 2020-м — **9,7** млн.

Лидерами по «общему» въезду стали жители **Казахстана (2,5** млн визитов), **Украины (2,4** млн) и **Узбекистана (2,1** млн).

До начала пандемии COVID-19, рекордсменом по количеству туристов, приезжающих в Россию, был Китай.

В «допандемийном» 2019 году граждане КНР совершили **1,5** млн туристических визитов в Россию.

По результатам 2022 года показатель сократился до **842 поездок**. Групповой туризм из Китая в Россию возобновили с 6 февраля.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Статистика - турпоток

По данным Смольного, в 2022 г. Санкт-Петербург посетили свыше 8 млн туристов, абсолютное большинство прибыло из российских регионов.



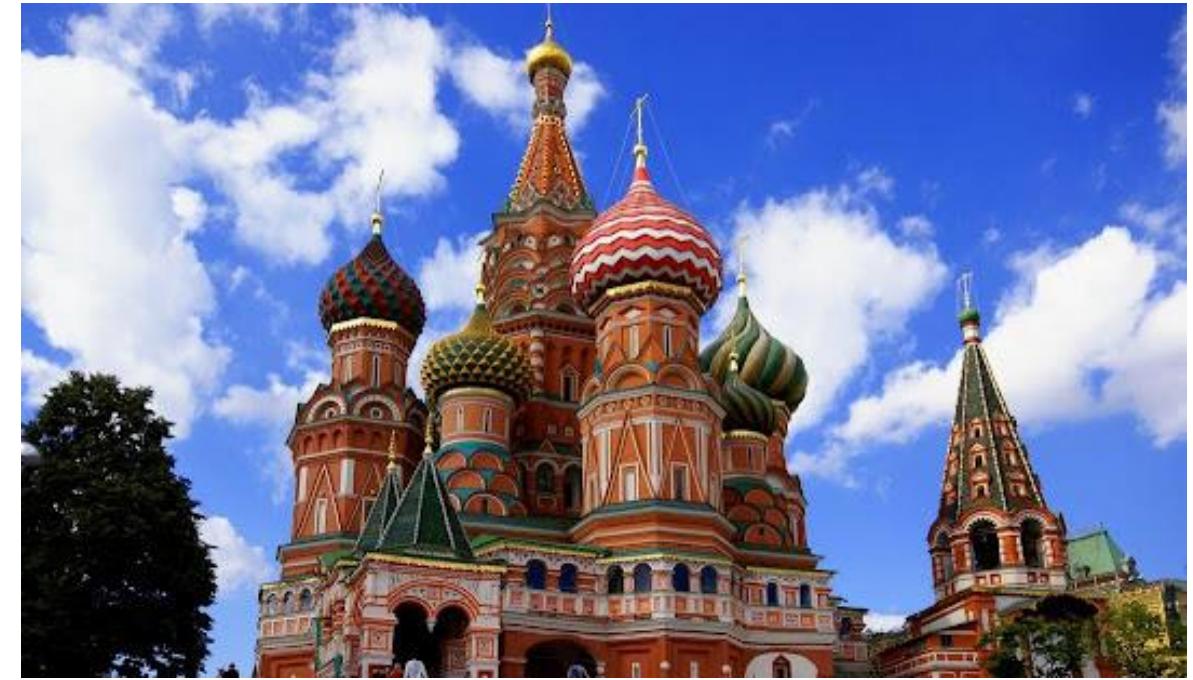
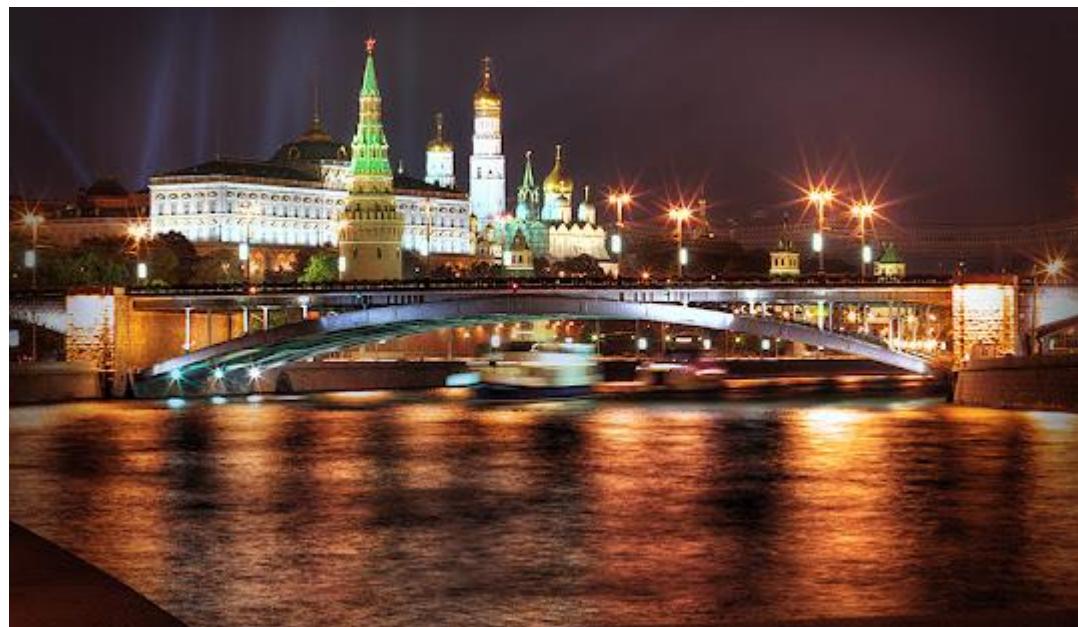
Около 340 000 человек – путешественники из других государств.

Рекордный показатель числа приезжих был отмечен в 2019 г., когда город посетили более 10 млн человек.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Статистика - турпоток

Число посетивших Москву туристов увеличилось до **17,9 млн** человек в **2022 г.**, сообщил столичный мэр Сергей Собянин в своем блоге.



Это на **1 млн человек** больше, чем в **2021 г.**, и на **4,3 млн** больше, чем в **2020 г.**

Складывающаяся ситуация

Что происходит

По состоянию на 1 августа 2023 года в России работают 324 банковские организации;

По данным на конец июля 23 банка работающие на территории РФ не отключены от СВИФТ;

Есть ограничение на хождение иностранной валюты на территории РФ;

Сильно ограничен перечень стран куда можно отправить Российский Рубль;

Усилен контроль со стороны Международных банковских организаций за нарушением или обходом санкций;

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Складывающаяся ситуация

Что происходит

Отказ в авиационном транзите для граждан РФ. Не допуск Российских пассажиров на ряд Европейских авиакомпаний.

Уход иностранных компаний! Закрытие хостинга в иностранных системах бронирования для Российских авиакомпаний.

Ограничения допуска для бронирования Российскими гражданами иностранного контента.

Современные тенденции развития внутреннего туризма в условиях санкций

Складывающаяся ситуация



Что происходит

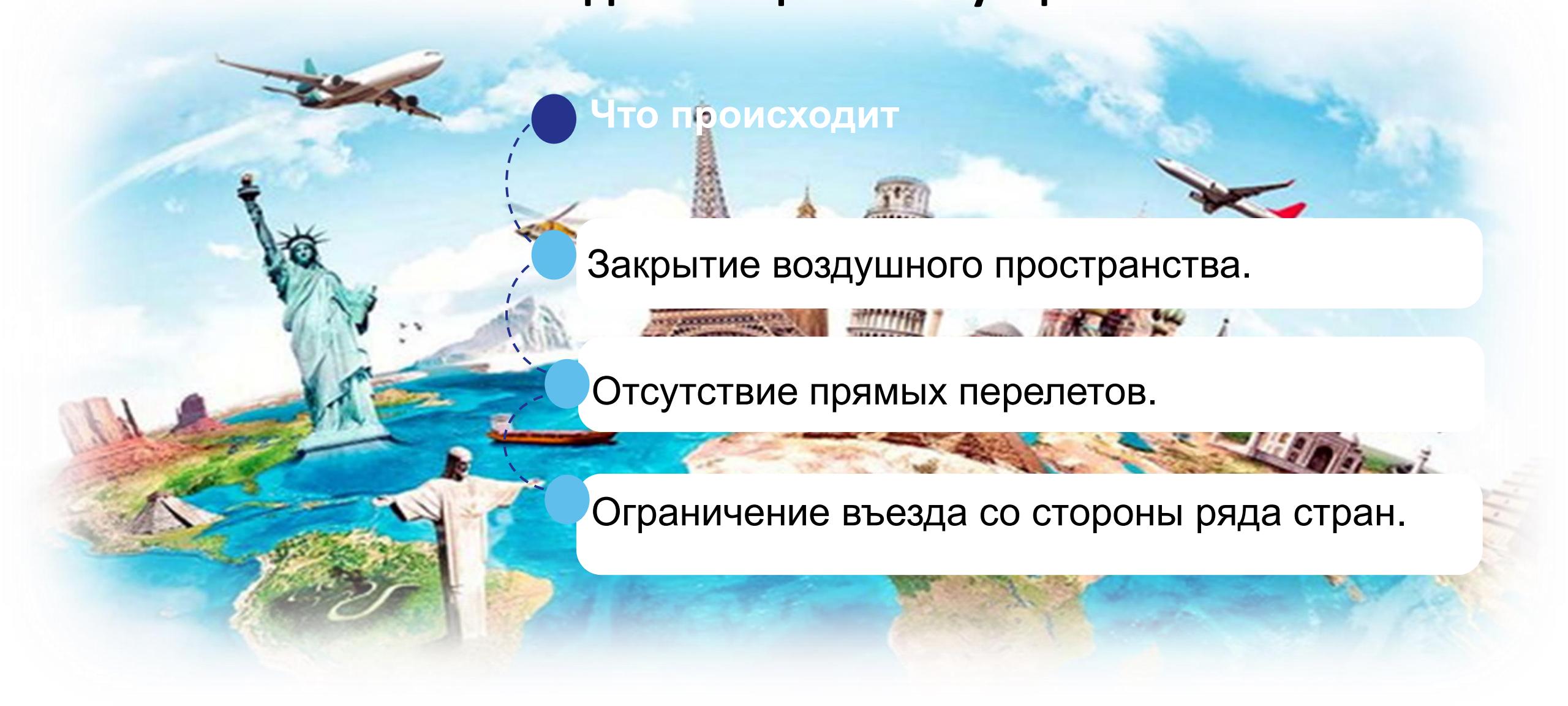
Закрытие воздушного пространства.

Отсутствие прямых перелетов.

Ограничение въезда со стороны ряда стран.

Современные тенденции развития внутреннего туризма в условиях санкций

Складывающаяся ситуация



Что происходит

Закрытие воздушного пространства.

Отсутствие прямых перелетов.

Ограничение въезда со стороны ряда стран.



Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

В связи с политической обстановкой более 30 стран на взаимной основе прекратили авиасообщение с Россией.

Страны открытые для россиян (актуально на 28 ноября): Турция, Египет, ОАЭ, Тунис, Азербайджан, Грузия, Армения, Израиль, Катар, Мальдивы, Таиланд, Вьетнам, Кипр.

Как расплачиваться за границей и где работает карта МИР

В связи с политической обстановкой туристы не могут пользоваться картами Visa и MasterCard, которые были выпущены в России.

Visa и MasterCard иностранных банков (Казахстан, Беларусь, Армения и др.) работают за границей.

Карта МИР работает в таких странах: Таджикистан, Узбекистан, Киргизия, Беларусь, Армения, Казахстан, Вьетнам.

UnionPay принимается некоторыми банкоматами и терминалами в зависимости от страны.

В поездку можно брать наличные доллары и евро, но стоит заранее ознакомиться с суммой, которую разрешено ввозить в страну без декларирования.



Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания



Действия со стороны ряда стран неблагоприятно повлияло на стоимость и сопутствующие неудобства со стороны путешественников, НО:

Дали толчок развитию внутреннего туризма. Международные путешествия снова стоят ДОРОГО, а граждане уже привыкли к поездкам!

Уход западных компаний привел к перераспределению рынка, ряд Российских компаний рвётся занять место по солнцем.

Уже есть интересные примеры, «Авито» пытается играть на рынке посуточной аренды квартир, занимая рынок ушедшего «AirBnb».

Общая ситуация повлияла на бизнес активность, объемы поездок вернулись и даже переслали докризисные объемы.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Экскурсионная деятельность является одним из основных компонентов индустрии туризма.

Экскурсионные услуги входят в перечень туристских услуг.

В соответствии с нормативно-правовыми актами, действующими в Российской Федерации, четко не определены предприятия, специализирующиеся на оказании экскурсионных услуг.



В соответствии с ГОСТ Р 52113-2014 (переиздание июнь 2020), «...проектирование туристских услуг осуществляется туроператором или организацией, предоставляющей услуги по проектированию туристских услуг, а также саморегулируемой или общественной организацией, осуществляющей деятельность в сфере туризма, в целях определения основных параметров и характеристик новых туристских продуктов».

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

В соответствии с ГОСТ Р 54604 2011, «...экскурсионные услуги представляют собой деятельность субъектов туристской индустрии (туроператоров, турагентств, туристско-экскурсионных, экскурсионных организаций), а также физических лиц (экскурсоводов, гидов-переводчиков), имеющих необходимую квалификацию по разработке, организации и проведению экскурсий».



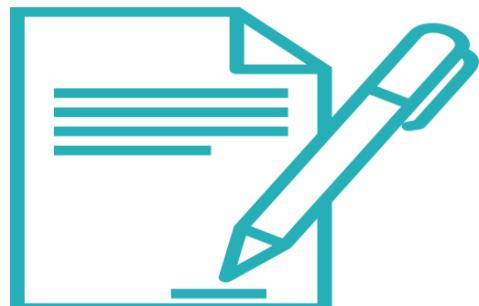
Каким образом соотносятся между собой туристская деятельность и экскурсионная деятельность?

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Основной объект реализации туристской услуги - **туристский продукт**.

Закон «Об основах туристской деятельности» определяет «...комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену стоимости экскурсионного обслуживания и (или) других услуг) по договору о реализации туристского продукта».

Экскурсионные услуги представлены в качестве составляющей части туристского продукта.



Экскурсионная деятельность - это деятельность по организации ознакомления туристов и экскурсантов с экскурсионными объектами в месте временного пребывания без предоставления услуг размещения.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания



Организованная экскурсионная деятельность должна осуществляться квалифицированными работниками, знающими требования, предъявляемые к технологии создания экскурсионных услуг и обслуживания экскурсантов, и затрагивать самые широкие слои населения.

Под **организованной экскурсионной деятельностью** понимается **предложение стандартизированной экскурсионной программы или отдельных экскурсий** как разновидности туристских групп.

Предприятия, организующие экскурсионную деятельность, **комбинируют услуги непосредственных производителей** (музейных, транспортных, зрелищных организаций) по своему усмотрению и по желанию потребителей, а также сами **создают и предоставляют туристско-экскурсионные услуги**, т. е. являются туроператорами.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания



Экскурсионные компании или бюро обычно организуют экскурсионное обслуживание туристов в местах их временного пребывания.

Экскурсионная программа обслуживания - это план экскурсионных мероприятий, реализуемых для удовлетворения конкретных или специализированных познавательных запросов и интересов местного населения, туристов или экскурсантов в зависимости от целей их пребывания.

Комплекс услуг, входящих в состав программы, является продуктом экскурсионной фирмы (или экскурсионного отдела туристской фирмы).

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Структура экскурсионной программы



Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

ЭКСКУРСИОННЫЕ ПРОГРАММЫ ВКЛЮЧАЮТ В СЕБЯ УСЛУГИ:

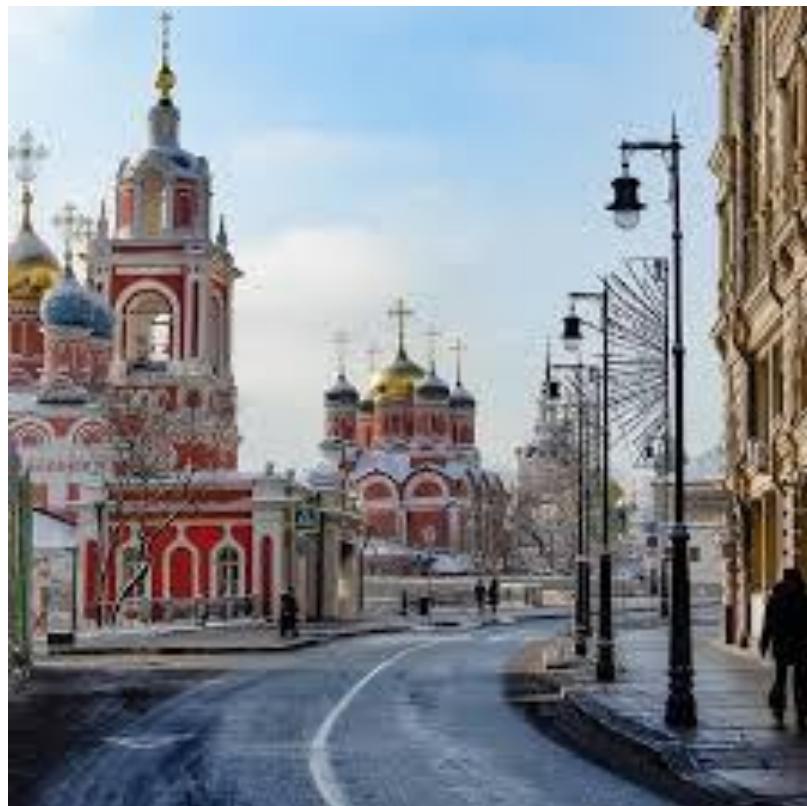


- по организации и проведению экскурсий;
- экскурсовода (гида);
- /гига-переводчика;
- сопровождающего

Услуги по **подготовке, организации и проведению** экскурсий осуществляют туроператоры, турагентства, туристско-экскурсионные, экскурсионные организации, физические лица, имеющие соответствующую квалификацию (экскурсоводы, гиды, гиды-переводчики).

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Экскурсионные программы предоставляют юридические лица и индивидуальные предприниматели (исполнители экскурсионных услуг) в соответствии с действующим законодательством и нормативными документами.



Требованиями к экскурсионным услугам:

- соответствие функциональному назначению (информационная наполненность);
- точность и своевременность выполнения;
- соответствие требованиям безопасности;
- качество обслуживания.



потребителям информацию в соответствии с правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, в том числе **инструкцией для экскурсантов, включая правила поведения во время проведения экскурсии и пр.**

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Экскурсионные программы должны соответствовать функциональному назначению - **соответствие темы экскурсии**, указанной в программе, доступность и полнота изложения информации для экскурсантов соответствующих категорий.

Исполнители экскурсионных программ должны предоставлять необходимую и достоверную об оказываемых услугах в соответствии с действующим законодательством, правилами оказания услуг по реализации туристского продукта, в том числе **инструкцией для экскурсантов, включая правила поведения во время проведения экскурсии и пр.**



НЕ ПРОСТО ЭКСКУРСИЯ



Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

При предоставлении **экскурсионных услуг** следует соблюдать требования точности и своевременности выполнения экскурсии в полном соответствии с программой и договором на оказание экскурсионных услуг.

Экскурсионные программы должны соответствовать требованиям безопасности.

Качество обслуживания обеспечивается исполнителем экскурсионных услуг с использованием материально-технической и научно-методической баз и высоким профессиональным уровнем экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и сопровождающих.

Материально-техническая база исполнителя экскурсионных услуг должна позволять разрабатывать и реализовать экскурсионные услуги в соответствии с требованиями стандарта самостоятельно или при помощи соисполнителей на основании заключенных договоров.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Экскурсионное обслуживание как субъект туристической индустрии является специфическим видом деятельности, которая осуществляется как для группы лиц, так и, возможно, для отдельного лица.

Четких норм на осуществление экскурсионной деятельности законом и другими нормативными актами не предусмотрено.

Отличает экскурсионное обслуживание от туристического продолжительность (не более 24 ч) и отсутствие компонентов размещения для временного проживания.

Относительно компонентов обслуживания питанием предполагается, что по месту посещения имеются соответствующие предприятия (кафе, буфеты, столовые) или экскурсантам выдаются скомплектованные продукты для употребления в ходе экскурсии.

В случаях, когда экскурсионное обслуживание является частью программы обслуживания, гостиница или туроператор заключает договор с организацией.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Национальный стандарт Российской Федерации туристские услуги.
Экскурсионные услуги. Общие требования Tourist services. Excursion services.
General requirements ГОСТ Р 54604-2011

Стандарт устанавливает общие требования к экскурсионным услугам, процессам их формирования и оказания.

Стандарт распространяется на экскурсионные услуги, оказываемые юридическими лицами независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности и/или индивидуальными предпринимателями.



На основе стандарта могут быть разработаны нормативные документы, устанавливающие требования к конкретным экскурсионным услугам, в том числе стандарты организаций - исполнителей экскурсионных услуг.

Схемы взаимодействия с организациями, предоставляющими отдельные туристские услуги

Соисполнитель (поставщик туристских услуг)	Возможные схемы взаимодействия
Экскурсионные организации (бюро и др.)	<p>1 Организация индивидуальных/групповых экскурсий.</p> <p>2 Организация экскурсий на собственном транспорте или транспорте экскурсионной организации</p>

ВОВЛЕЧЕНИЕ ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОГО ПОКАЗА

(Кусков А.С.)



Правовой аспект

Экономический аспект

Организационно-управленческий аспект

Коммуникативный аспект

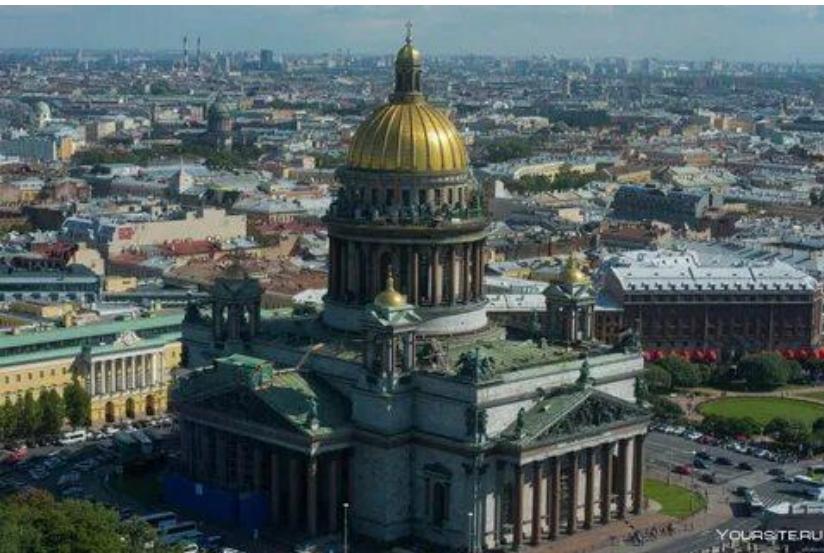
Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

ПРАВОВАЯ СТОРОНА ВОПРОСА:



- 1) «объекты туристского показа» теоретики и законодатели не пришли к единому мнению в определении;
- 2) при классификации объектов туристского показа необходимо обработать большие массивы нормативно-правовых актов и при этом эти документы противоречат между собой;
- 3) туристские ресурсы – природные, исторические, социальнокультурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил .

(ст. 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»).

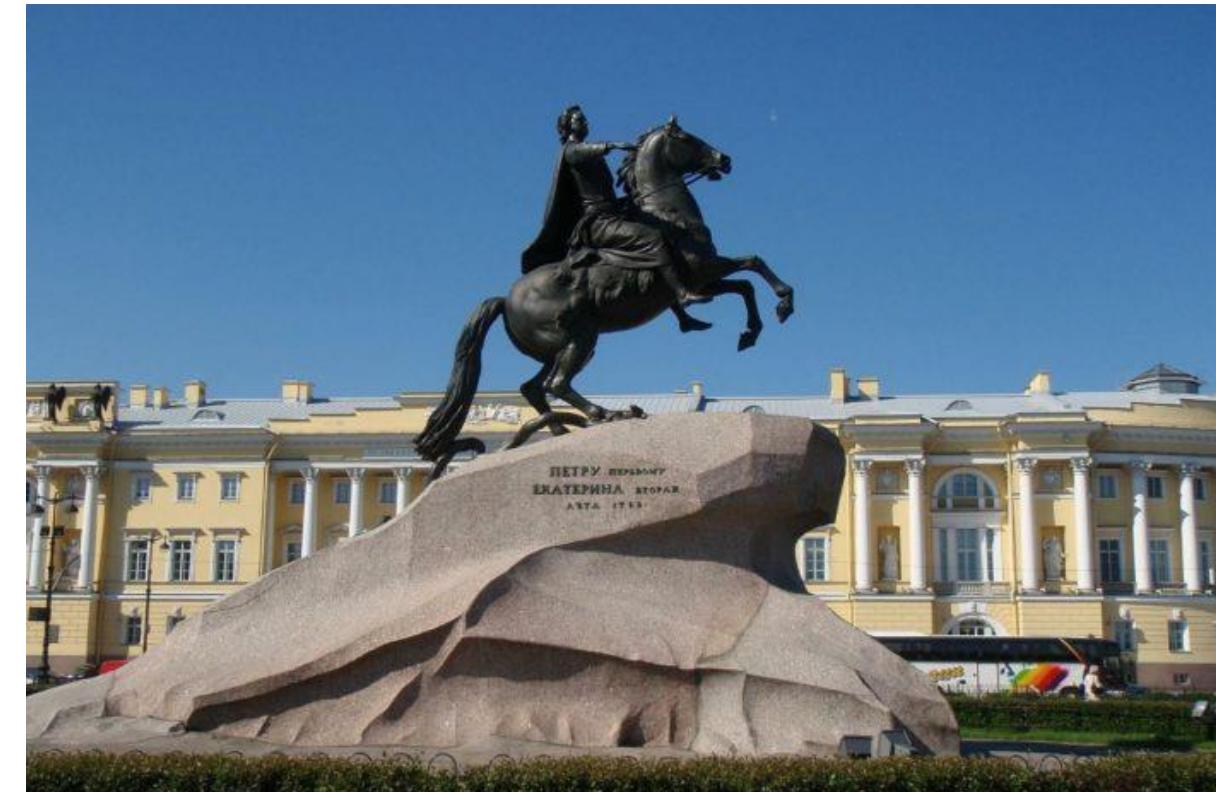


Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Объекты культурного наследия (памятники истории и культуры) – объекты недвижимого имущества (включая объекты археологического наследия) и иные объекты с исторически связанными с ними территориями, произведениями живописи, скульптуры, декоративно-прикладного искусства, объектами науки и техники и иными предметами материальной культуры, возникшие в результате исторических событий, представляющие ценность с точки зрения истории, археологии, архитектуры, градостроительства, искусства, науки и техники, эстетики, этнологии или антропологии, социальной культуры и являющиеся свидетельством эпох и цивилизаций, подлинными источниками информации о зарождении и развитии культуры (Федеральный закон от 25.06.2002 г. № 73- ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации» (ст. 3))

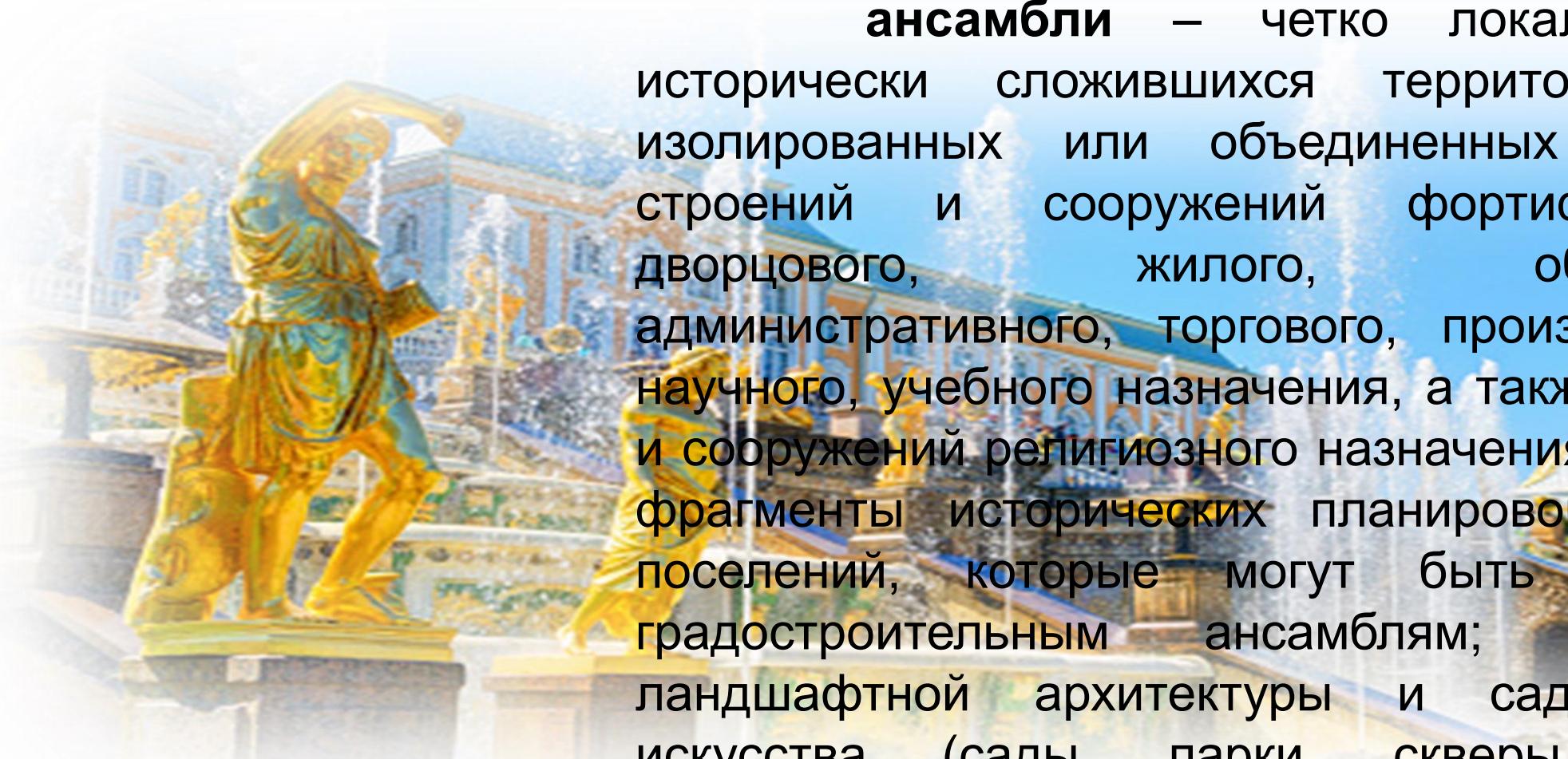
ВИДЫ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ:

памятники – отдельные постройки, здания и сооружения с исторически сложившимися территориями (в том числе памятники религиозного назначения); мемориальные квартиры; мавзолеи, отдельные захоронения; произведения монументального искусства; объекты науки и техники, включая военные; объекты археологического наследия;



Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

ВИДЫ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ:



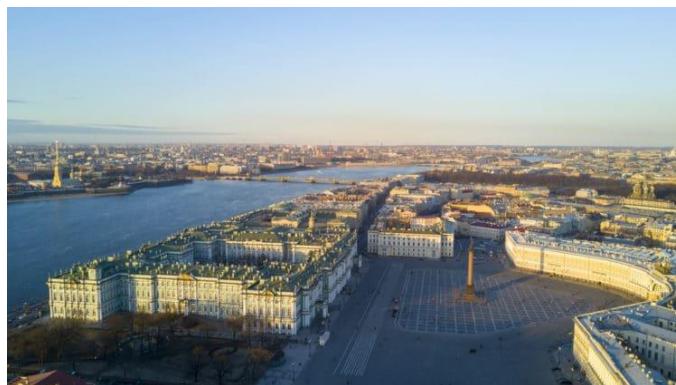
ансамбли – четко локализуемые на исторически сложившихся территориях группы изолированных или объединенных памятников, строений и сооружений фортификационного, дворцового, жилого, общественного, административного, торгового, производственного, научного, учебного назначения, а также памятников и сооружений религиозного назначения, в том числе фрагменты исторических планировок и застроек поселений, которые могут быть отнесены к градостроительным ансамблям; произведения ландшафтной архитектуры и садово-паркового искусства (сады, парки, скверы, бульвары), некрополи; объекты археологического наследия;

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания



ВИДЫ ОБЪЕКТОВ КУЛЬТУРНОГО НАСЛЕДИЯ

достопримечательные места – творения, созданные человеком, или совместные творения человека и природы, в том числе места традиционного бытования народных художественных промыслов; центры исторических поселений или фрагменты градостроительной планировки и застройки; памятные места, культурные и природные ландшафты, связанные с историей формирования народов и иных этнических общностей на территории Российской Федерации, историческими (в том числе военными) событиями, жизнью выдающихся исторических личностей; объекты археологического наследия; места совершения религиозных обрядов; места захоронений жертв массовых репрессий; религиозно-исторические места.



РЕЛИГИОЗНЫЕ ОБЪЕКТЫ И ТУРИЗМ

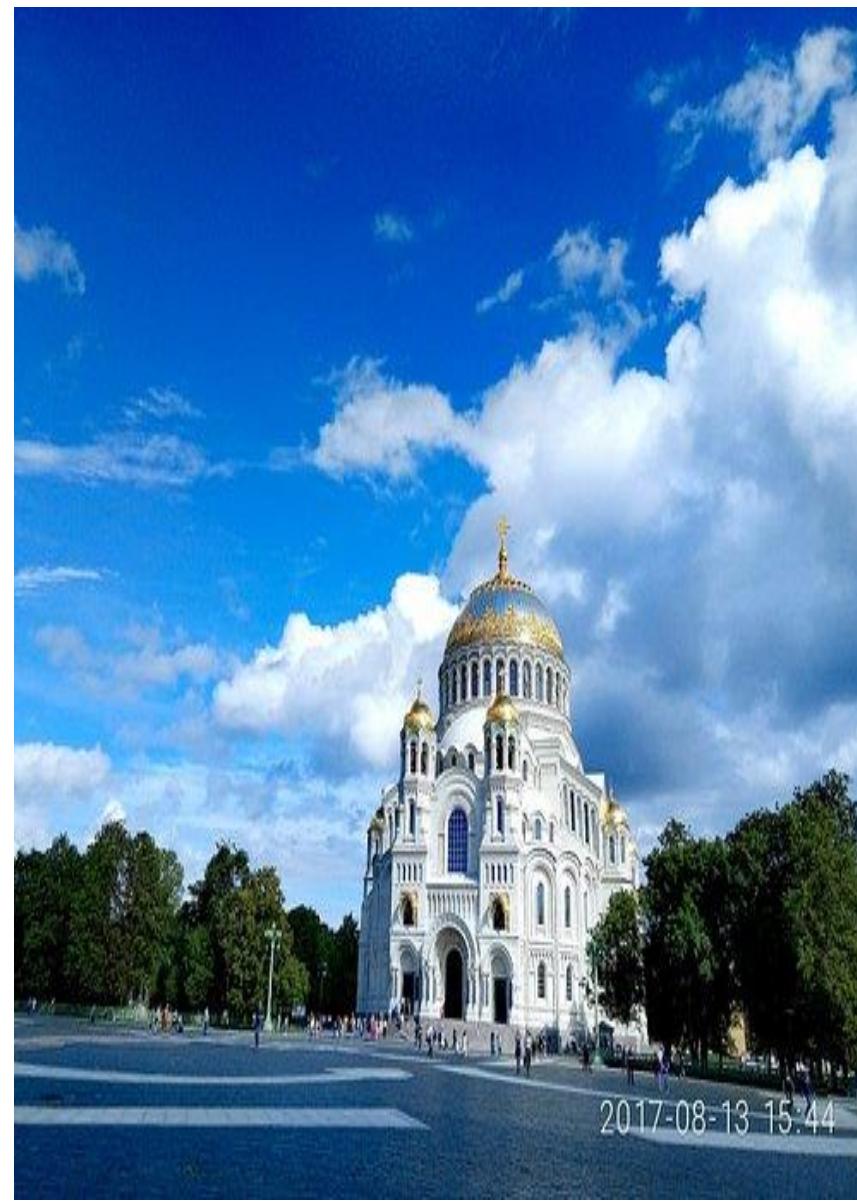
1) в 2019 году были внесены изменения в два нормативно-правовых акта – Закон о туризме и Федеральный закон от 26.09.1997 г. № 125-ФЗ «О свободе совести и о религиозных объединениях» (выведение паломничества из сферы действия Закона о туризме, исключение религиозных целей из понятий «туризм» и «турист»);

2) ст. 2 Закона о туризме дополнена ч. 5, где указано, что действие закона не распространяется на паломническую деятельность, а ст. 10 Закона дополнена ч. 12-14, определяющими особенности организации паломнических поездок и порядок взаимодействия туроператоров и религиозных организаций; Федеральный закон «О свободе совести и о религиозных объединениях» дополнен ст. 17.1 «Паломническая деятельность», где определены понятия «паломник», «паломническая деятельность», «деятельность по организации паломнических поездок»;

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

3) внесение таких изменений привело к **негативным последствиям, связанным с определением:**

- а) ведомственной принадлежности объектов туристского показа;
- б) режима туристского использования объектов показа религиозной тематики;
- в) способов и форм включения религиозных объектов в туристские и экскурсионные программы;
- г) направлений взаимодействия субъектов туристской деятельности и религиозных организаций в случае использования религиозных объектов в качестве объектов показа, что в совокупности негативно отражается на эффективности деятельности объектов в сфере туризм.



Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

ОБЪЕКТЫ «ИНТЕРЬЕРНОГО ПОКАЗА»

культурные ценности – движимые предметы материального мира независимо от времени их создания, имеющие историческое, художественное, научное или культурное значение;

музей – некоммерческое учреждение культуры, созданное собственником для хранения, изучения и публичного представления музеиных предметов и музеиных коллекций, включенных в состав Музейного фонда РФ, а также для достижения иных целей, определенных настоящим Федеральным законом;

(Федеральный закон от 26.05.1996 г. № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (ст. 3, 26.1)



ОБЪЕКТЫ «ИНТЕРЬЕРНОГО ПОКАЗА»

музей-заповедник – музей, которому в установленном порядке предоставлены земельные участки с расположенными на них достопримечательными местами, отнесенными к историко-культурным заповедникам, или ансамблями. Все музеи согласно Закону классифицируются только в зависимости от формы собственности на государственные и негосударственные (ведомственные, общественные, частные)



ОБЪЕКТЫ «НЕМАТЕРИАЛЬНОГО БЫТОВАНИЯ»

1. Места традиционного бытования народного художественного промысла, к которым относятся территории, в пределах которых исторически сложился и развивается в соответствии с самобытными традициями народный художественный промысел, существует его социально-бытовая инфраструктура и могут находиться необходимые сырьевые ресурсы.

2. Такие территории с проявлениями соответствующих промыслов в их пределах также относятся к объектам туристского показа.



**Федеральный
закон от 06.01.1999
г. № 7-ФЗ «О
народных
художественных
промышленах» (ст. 3)**

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Вопросы выявления и использования объектов показа в качестве туристских ресурсов затрагиваются и в других нормативно-правовых актах, из которых интерес представляют:

Федеральный закон «Об особо охраняемых природных территориях» от 14.03.1995 N 33-ФЗ

Лесной кодекс РФ;

Водный кодекс РФ;

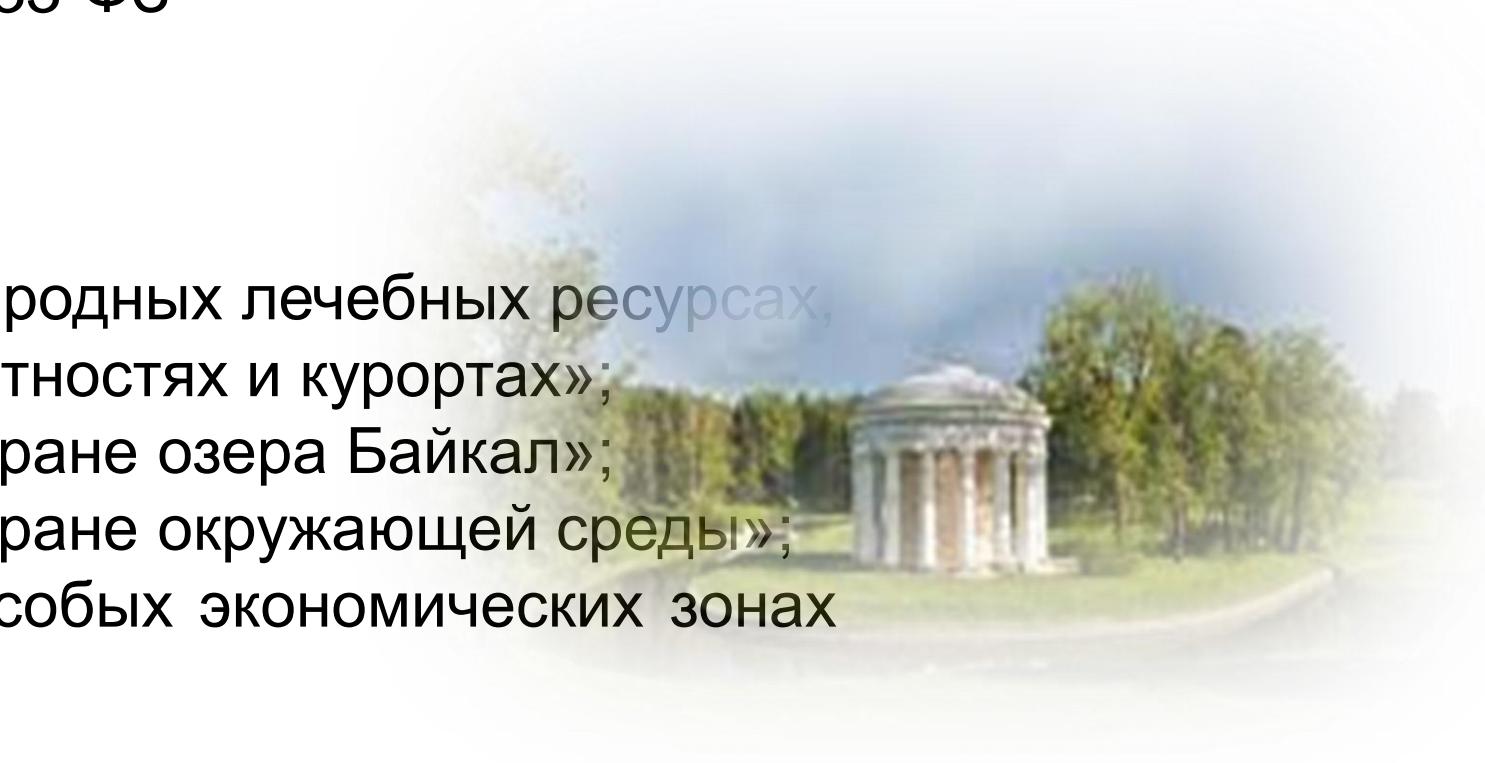
Земельный кодекс РФ;

Федеральный закон «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»;

Федеральный закон «Об охране озера Байкал»;

Федеральный закон «Об охране окружающей среды»;

Федеральный закон «Об особых экономических зонах в РФ» и др.



ДЕЯТЕЛЬНОСТНЫЙ АСПЕКТ ПРОБЛЕМАТИКИ:

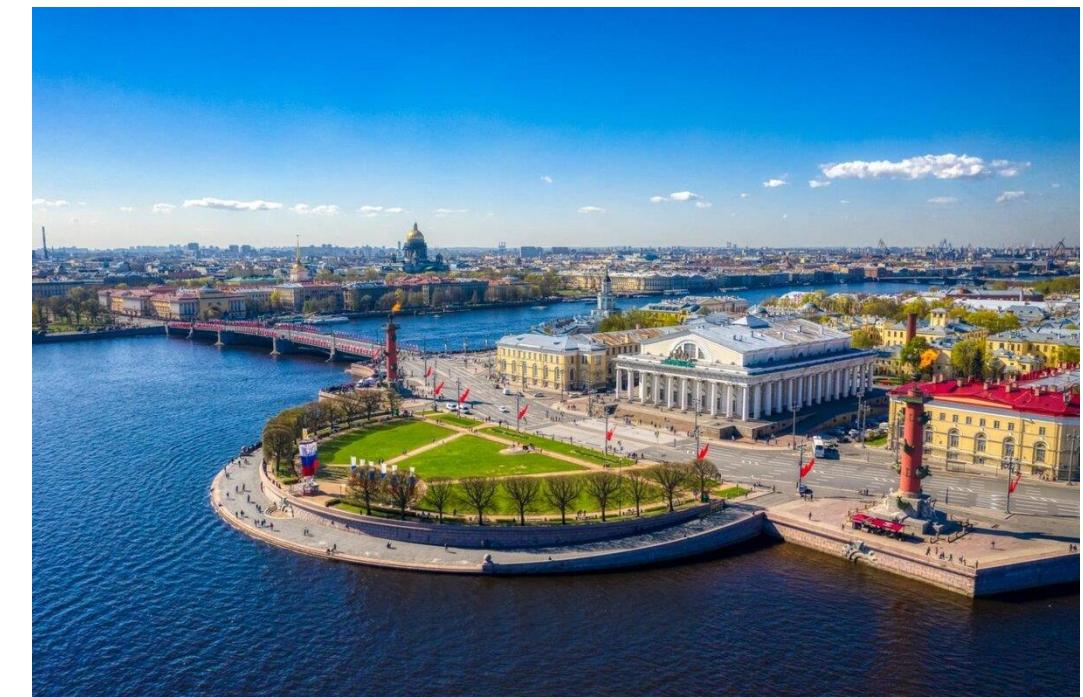
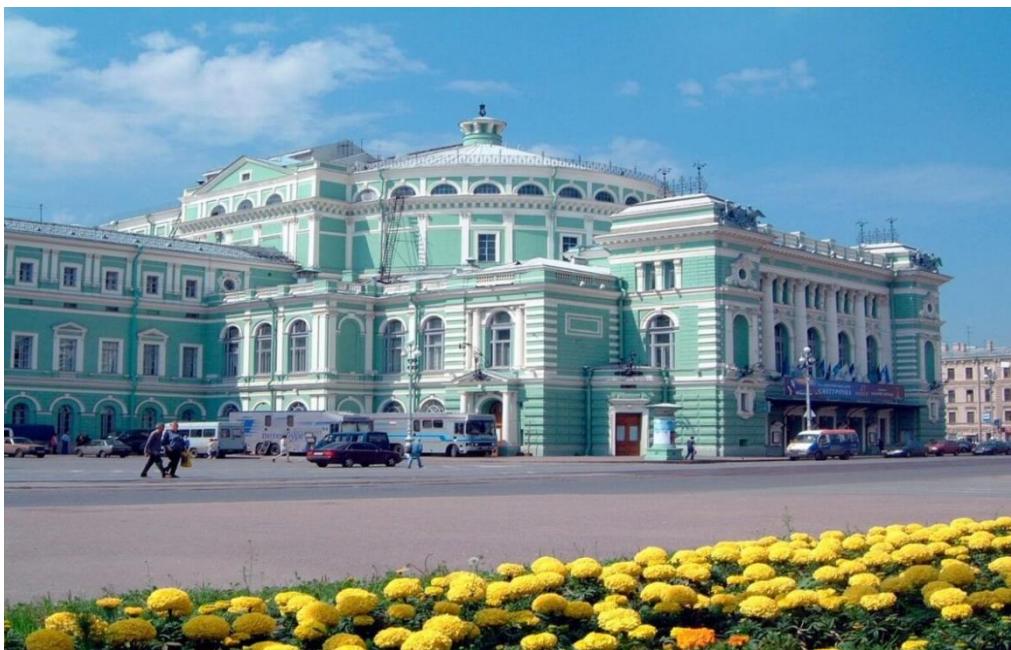
1. Правовое регулирование вовлечения объектов показа в туристскую деятельность. (В Северной столице началось обсуждение инициативы, которая делит исторические здания на категории и разрешает снос наименее ценных. **Комитет по государственному контролю, использованию и охране памятников истории и культуры (КГИОП)** обнародовал историко-культурную экспертизу проекта зон охраны. Из документа следует, что 389 старинных домов могут утратить охранный статус).

2. Субъектный состав правоотношений по вовлечению объектов показа в туристскую деятельность.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

ДЕЯТЕЛЬНОСТНЫЙ АСПЕКТ ПРОБЛЕМАТИКИ:

3. Законодательные и иные ограничения вовлечения объектов показа в туристскую деятельность.
4. Значительное отличие правового режима в отношении природных и историко-культурных объектов.



*Стратегия развития
познавательного туризма
на особо охраняемых
природных территориях
(одобрена Экспертным
советом по особо
охраняемым природным
территориям при
Минприроды России
20.03.2015 г.)*



Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

ПРИРОДНЫЕ ОБЪЕКТЫ И ООПТ

С точки зрения вовлечения ООПТ в туристскую деятельность:

- 1) она содержит четкие definicijii экологического и познавательного туризма, то есть прямо допускает вовлечение ООПТ в туристскую деятельность;
- 2) экологический и познавательный туризм соотнесены как общее и частное (через экопросвещение и на основании ст. 7 Закона об ООПТ), что вкупе с регулируемым туризмом (ст. 13 Закона об ООПТ) позволяет определить целевое назначение ООПТ применительно к развитию туризма и в зависимости от их категорий, установленных п. 2 ст. 2 Закона об ООПТ;

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

ПРИРОДНЫЕ ОБЪЕКТЫ И ООПТ



3) «степень свободы» туризма в ООПТ неоднородна и предполагает установление максимальных ограничений применительно к заповедникам и заказникам, допуская при этом более лояльный режим в отношении вовлечения в туризм природных парков, памятников природы, ботанических садов, буферных и иных функциональных зон национальных парков.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНЫЕ ПАМЯТНИКИ



Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов РФ»

В Федеральном законе «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов РФ» представлен значительный блок норм, регламентирующих государственную защиту и охрану объектов туристского показа и устанавливающих требования к осуществлению деятельности в границах объекта и к обеспечению доступа граждан на территорию и непосредственно объект туристского показа:

Статья 5.1. Требования к осуществлению деятельности в границах территории объекта культурного наследия и особый режим использования земельного участка, водного объекта или его части, в границах которых располагается объект археологического наследия.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

ИСТОРИКО-КУЛЬТУРНЫЕ ПАМЯТНИКИ



Федеральный закон «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов РФ»

Статья 34. Зоны охраны объектов культурного наследия.

Статья 34.1. Защитные зоны объектов культурного наследия.

Статья 40. Сохранение объекта культурного наследия.

Статья 47.4. Требования к обеспечению доступа граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства к объекту культурного наследия,енному в реестр, и т. д.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

ОГРАНИЧЕНИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОБЪЕКТОВ



- 1. Культурные объекты:**
 - 1.1. Консервация;
 - 1.2. Изъятие из оборота.
- 2. Природные объекты:**
 - 2.1. Установление функциональных зон;
 - 2.2. Маркирование экомаршрутов;
 - 2.3. Ограничение количества туристов в группах;
 - 2.4. Разрешенные виды туристских занятий;
 - 2.5. Иные внутренние ограничения и запреты.



Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

СУБЪЕКТЫ ПРАВООТНОШЕНИЙ

1. Основные субъекты правоотношений по вовлечению в деятельность объектов показа – экскурсоводы.
2. В 2021 году в Закон о туризме была введена ст. 4.4 «Условия оказания услуги экскурсоводом (гидом) и гидом-переводчиком. Аттестация экскурсовода (гида) и гида-переводчика».
3. Деятельностный компонент реализован и в Профессиональном стандарте «Экскурсовод (гид)», утвержденном приказом Минтруда от 24.12.2021 г. № 913н:
 - 3.1. Шестой уровень квалификации предполагает трудовые действия «Отбор объектов показа для проведения экскурсии», «Организация сопровождения туристов и экскурсантов к объектам показа» и «Ознакомление туристов и экскурсантов с объектами показа».
 - 3.2. Трудовым действиям корреспондируют и необходимые знания о туристских ресурсах РФ и субъекта проведения экскурсии, различных особенностях субъекта РФ.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

МЕТОДОЛОГИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

1. Распоряжение Правительства РФ от 05.05.2018 г. № 872-р «Об утверждении Концепции федеральной целевой программы «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2019-2025 годы)» не содержит информации о мероприятиях, направленных на повышение эффективности деятельности объектов показа.

По задаче «Комплексное развитие туристской и обеспечивающей инфраструктуры туристских кластеров по приоритетным видам туризма» выделены два показателя (индикатора):

а) размер привлеченных средств из внебюджетных источников финансирования на реализацию инвестиционных проектов в туризме;

б) доля вклада кластеров, созданных в рамках Программы, в валовую добавленную стоимость туристской индустрии.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

МЕТОДОЛОГИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

2. Увеличение внутреннего и въездного туристских потоков будет осуществляться за счет создания новых туристских объектов, маршрутов и брендов.

В рамках Программы предусмотрена реализация мероприятий, связанных с:

а) использованием потенциала объектов культуры в туристском обороте и их более интенсивной интеграцией в туризм;

б) особенностями интеграции озера Байкал и Байкальской природной территории, иных природных территорий, парков и зон в туризм;

в) интеграцией в туризм потенциала производств народных художественных промыслов. Все «ресурсоориентированные мероприятия» и мероприятия, связанные с созданием и функционированием туристских кластеров отданы «на откуп» субъектам РФ.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

МЕТОДОЛОГИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

Целевые индикаторы и показатели эффективности реализации программы развития туризма очень слабо связаны с эффективностью деятельности объектов показа.

Косвенно об эффективности можно судить по таким показателям как:

- а) объем туристских услуг, оказанных населению;
- б) объем привлеченных внебюджетных средств на реализацию инвестиционных проектов (связанных с деятельностью объектов показа);
- в) доля вклада кластеров, созданных в рамках программы, в валовую добавленную стоимость;
- г) количество новых туристских маршрутов (и, соответственно, количество вовлеченных в них объектов показа);
- д) прирост организованного туристского потока по основным направлениям и объектам.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

МЕТОДОЛОГИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

Распоряжением Правительства РФ от 20.09.2019 г. № 2129-р «О Стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 г.» определены следующие направления вовлечения и повышения эффективности деятельности объектов туристского показа:

A. В детском туризме.

- проработка мер по стимулированию внутреннего детского туризма в форме «туристского сертификата», дающего право на льготы детям на образовательные туры с посещением объектов показа или объектов общегосударственного значения;
- разработка детских экскурсионных программ, реализуемых на базе музеев, интегрированных с общеобразовательными программами.

МЕТОДОЛОГИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

Б. В культурно-познавательном туризме:

- развитие деятельности объектов туристского показа, в том числе с применением современных технологий;
- развитие программ повышения квалификации для работников объектов показа, ориентированных на инновационные методы работы с посетителями;
- развитие национальных и региональных информресурсов и цифровых сервисов, цифровых аудио-и видеогидов;
- развитие системы продажи электронных билетов для посещения объектов показа, в том числе единых билетов для посещения нескольких объектов, карт туриста городов и субъектов РФ;
- разработка системы поддержки мастеров народных художественных промыслов, формирующих привлекательность туристских территорий;
- совершенствование системы мер государственной поддержки по компенсации части затрат, понесенных в связи с производством реставрационных работ на объектах культурного наследия на туристских территориях.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

МЕТОДОЛОГИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

В. В экологическом туризме:

- реализация потенциала использования ООПТ регионального значения в сфере туризма;
- совершенствование системы планирования, контроля и мониторинга деятельности на ООПТ с целью минимизации негативного воздействия;
- сертификация экологических троп и туристских маршрутов на особо охраняемых природных территориях;
- реализация механизма государственно-частного партнерства ООПТ с инвесторами для повышения привлекательности объектов экотуризма.

МЕТОДОЛОГИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

Общими для всех видов туризма направлениями являются:

- 1) повышение доступности объектов туристского показа, в том числе и для лиц с ОВЗ, через совершенствование и развитие туристской инфраструктуры;
- 2) повышение инвестиционной привлекательности как существующих, так и вновь создаваемых туристских территорий;
- 3) брендирование национального и региональных туроров на основе различных объектов показа;
- 4) цифровизация деятельности объектов туристского показа, их включение в маркетплейсы:
 - а) обеспечение возможности ознакомления с культурными и природными достопримечательностями, экспозициями музеев, туристскими маршрутами в онлайн-режиме с использованием технологий визуализации, виртуальных экскурсий, технологий дополненной реальности и др.;

МЕТОДОЛОГИЯ СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ

Общими для всех видов туризма направлениями являются:

- б) создание и развитие сервисов дополненной реальности для навигации по городам и объектам показа (музеям, выставочным центрам, художественным галереям) для повышения привлекательности туристских объектов и эффективности использования туристских ресурсов;
- в) разработка мультимедийных приложений для объектов показа, сервисов аудио-и видеогидов с возможностью интеграции с GPS-навигацией, использованием QR-кодов для запросов;
- 5) обеспечение требований безопасности на объектах туристского показа, особенно при прохождении маршрутов повышенной опасности, а также минимизация воздействия туристской деятельности на объекты показа;
- 6) создание и ведение единого реестра объектов туристского показа с целью оптимизации ведения статистической отчетности.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Цитата дня:

"Все больше людей делает выбор отдыхать, приезжать именно в Россию. Хотел бы повторить: мы видим повышенный спрос в области внутреннего туризма. И это дает хороший стимул к развитию как самой туриндустрии, так и смежных отраслей и целых, в этой связи, регионов"

В.В. Путин

(совещание по вопросам развития туризма).

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Практические задания

1. Показ и рассказ в экскурсии

Перед Вами изображения памятников трем великим полководцам: Александру Васильевичу Суворову (13(24).11.1730-6(18).05.1800), Михаилу Илларионовичу Кутузову (05.09.1745-16.04.1813) и Михаилу Богдановичу Барклаю-де-Толли. (16.12.1761-14.05.1818).

Задание: Составьте короткую историческую справку о них и предложите свои варианты показа этих памятников.



Памятник
А.В. Суворову



Памятник
М.И. Кутузову



Памятник
М.Б. Барклаю
дe Толли



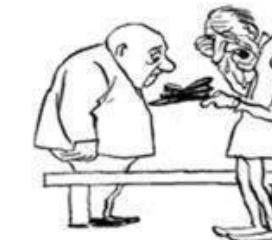
Задание 2. Заполните таблицу «Типы темпераментов».

ТИПЫ ТЕМПЕРАМЕНТА

Холерик Сангиник Флегматик Меланхолик



Эмоционально-
нестабильный,
экстравертивный Эмоционально-
устойчивый,
экстравертивный Эмоционально-
устойчивый,
интровертивный Эмоционально-
нестабильный,
интровертивный



обидчивый
тревожный
неподатливый
впечатлительный
пессимистический
необщительный
сдержанный

МЕЛАНХОЛИК



пассивный
старателейный
вдумчивый
миролюбивый
направленный
надёжный
размеренный
спокойный

ФЛЕГМАТИК

Круг Айзенка

раздражительный
поддающийся настроению
агрессивный
импульсивный
оптимистический
лидирующий
активный

ХОЛЕРИК



САНГВИНИК

общительный
открытый
разговорчивый
доступный
живой
беззаботный
любящий удобства
инициативный





Задание 2. Заполните таблицу «Типы темпераментов».

Определите, каким из этих типов обладаете Вы?

№ п/п	Характеристика экскурсовода по темпераменту	Темперамент
1	Для экскурсовода, обладающего этим темпераментом, характерен быстрый темп речи, частая смена настроения, быстрая реакция на действия экскурсантов	
2	Этот тип экскурсовода при отсутствии должного самоконтроля, - вспыльчив, обидчив, тороплив в рассказе	
3	Этот тип экскурсовода отличается медлительностью, малой общительностью, обладает однообразными жестами и мимикой	
4	Этот тип экскурсовода характеризуется замкнутостью, недостаточной активностью, вялостью движения	

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Задание 3. Расставьте ударения

бочковый		бармен	
каталог		банты	
приобретение		лифты	
иконостас		торты	
включишь		красивее	
благовест		кулинария	
столяр		тефтели	
рефлексия		эксперт	
начать		творог	
отключить		обеспечение	
средства		договор	
табу		квартал	
торги		облегчить	
углубить		латте	
позвонишь		мастерски	
апостроф		феномен	

Задание 3. Расставьте ударения

бочковый	бóчковый	бармен	бáрмен
каталог	каталóг	банты	бáнты
приобретение	приобретéние	лифты	лýфты
иконостас	иконостáс	торты	tóрты
включишь	включíшь	красивее	красíвее
благовест	блáговест	кулинария	кулинáрýя
столяр	столáр	тефтели	téфтели и тефтéли
рефлексия	рефлéксия	эксперт	экспéрт
начать	начáть	творог	творóг и твóрог
отключить	отключíть	обеспечение	обеспéчение
средства	срéдства	договор	договóр
табу	табú	квартал	квартál
торги	торгí	облегчить	облегчíть
углубить	углубíть	латте	лátте
позвонишь	позвонíшь	мастерски	мастерскý
апостроф	апостróф	феномен	фенóмен

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

**Задание 4. Найдите речевые ошибки и напишите правильный вариант
произношения**

Пример	Правильный вариант произношения
Благодаря Вас мы узнали много нового	
Внутренний интерьер	
Ихний	
Компроментировать	
Кто крайний?	
Ложить книгу	
Мемориальный памятник	
Одеть пальто	
Памятник Пушкина	
Сколько время	
Согласно договора	
Тубарет	
Колидор	

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Задание 4. Найдите речевые ошибки и напишите правильный вариант произношения

Пример	Правильный вариант произношения
Благодаря Вас мы узнали много нового	Благодаря Вам мы узнали много нового
Внутренний интерьер	Внутреннее убранство или интерьер
Ихний	их
Компроментировать	Компрометировать
Кто крайний?	Кто последний?
Ложить книгу	Книгу класть
Мемориальный памятник	Мемориал или памятник
Одеть пальто	Надеть пальто
Памятник Пушкина	Памятник Пушкину
Сколько время	Который час?
Согласно договора	Согласно договору
Тубарет	Табурет
Колидор	Коридор

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Задание 5. Экскурсовод как педагог

Задание . Найдите объяснение следующим понятиям:

Дедукция -

Индукция -

Экскурсоводу на заметку!

Вслед за героем Конан Дойля Шерлоком Холмсом, постараемся овладеть дедуктивным методом, он поможет нам при подготовке экскурсии.

Основываясь на требованиях педагогики, экскурсовод использует пять уровней перехода от прямого дедуктивного объяснения возможного при наличии достаточных знаний, к вероятному объяснению при их отсутствии:

первый – объяснение фактов из известных теоретических знаний;

второй – объяснение фактов на основе перестройки работы усвоенных знаний и их комбинирования;

третий – высказывание способа объяснения в форме дедуктивной догадки в тех случаях, когда объяснение невозможно первыми двумя путями;

четвертый – объяснение с помощью моделирования (индуктивно-дедуктивным путем) или аналогии;

пятый – объяснение индуктивное. Применяется при отсутствии возможности использовать моделирование или аналогию.

Задание 5. Экскурсовод как педагог

Задание: Используя пятый уровень, в тематической экскурсии «Основание Петербурга» выстройте следующую логическую схему:

- 1) Сформулируй гипотезу, почему Петр I отказался от мысли «Крепить те Канцы» (готовую шведскую фортецию Ниеншанц) и приказал с «великим поспешанием» искать новое место для крепости.
- 2) Впишите в таблицу факторы, которые привели Петра I к этому решению.
- 3) Впишите в таблицу соображения, которым руководствовался Петр I при выборе Заячьего острова для устройства там новой фортеции.
- 4) Сделайте вывод, почему именно на Заячье острове, а не в устье Охты, где с 1300 года уже существовали крепостные укрепления и поселения городского типа (торговые центры), был основан город.

Задание 5. Экскурсовод как педагог

Гипотеза	
Недостатки (слабые места) крепости Ниеншанц	
Преимущества Заячьего острова для устройства там новой фортеции	
Вывод, умозаключение	

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Задание 5. Экскурсовод как педагог

Задание: Предложите свое решение следующей педагогической ситуации:

В группе, для которой Вы проводите пешеходную экскурсию, двое экскурсантов во время Вашего рассказа болтают, отвлекая внимание всей группы.

Ваши действия: _____

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Задание 6. Учебная экскурсия

Дворцовая площадь - главная площадь Санкт-Петербурга

Сенатская Площадь - главная площадь Санкт-Петербурга

Площадь Александра Невского - главная площадь Санкт-Петербурга

Площадь Восстания - главная площадь Санкт-Петербурга

Задание:

1. Определите тему учебной экскурсии, ее цель и задачи.
2. Определите перечень объектов по заданной теме.
3. Подготовьте текст экскурсии. Скомплектуйте (перечислите) набор наглядных пособий ("Портфель экскурсовода").
4. Составьте (предложите) творческие задания (проблемные задания, возможно с элементами игры, квест-игры) для экскурсантов по завершению экскурсии.

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Задание 7. Экскурсовод как психолог

Задание . Заполните таблицу «Экскурсия как процесс познания». Впишите определения элементов, составляющих этот процесс.

ощущение	
восприятие	
представление	
понятие	

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Задание 7. Экскурсовод как психолог

Задание . Заполните таблицу «Экскурсия как процесс познания». Впишите определения элементов, составляющих этот процесс.

ощущение	<p>чувственный образ, психический процесс отражения человеческим мозгом отдельных свойств предметов и явлений, как результат их воздействия на органы чувств.</p> <p>Ощущения позволяют людям отображать в своем сознании такие свойства и качества предметов и явлений, как их размеры, форму, звук, температуру, запах, скорость, твердость, тяжесть и др.</p> <p>Ощущения являются источниками получения материала для таких чувственных образов, как восприятие и представление</p>
----------	---

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Задание 7. Экскурсовод как психолог

Задание . Заполните таблицу «Экскурсия как процесс познания». Впишите определения элементов, составляющих этот процесс.

восприятие

представляющее собой результат воздействия на органы чувств объекта — памятника истории и культуры, явления, события, которые служат предметом наблюдения и изучения.

Восприятие более сложно, чем ощущение, оно построено на нескольких или многих ощущениях, каждое из которых отражает отдельное свойство или сторону предмета, явления, события.

Совокупность ощущений экскурсанта и представляет собой то, что мы называем восприятием, т. е. отражение в сознании человека всего предмета — экскурсионного объекта, явления, события в целом.

Наблюдая объект, мы различаем его основные свойства — размер, цвет, конфигурацию, место расположения, сочетание с другими объектами, сходство с ними, отличия от них, сохранность и т. д.

Задание 7. Экскурсовод как психолог

Задание . Заполните таблицу «Экскурсия как процесс познания». Впишите определения элементов, составляющих этот процесс.

представление	<p>Представление по сравнению с ощущениями и восприятиями содержит больше обобщений.</p> <p>Представления не определяются тем, что экскурсанты наблюдают перед собой в данный момент, это чувственно-наглядный образ объекта, наблюдавшего ранее, на той же или другой экскурсии.</p> <p>Такой образ, сохраненный в сознании, воспроизводится без непосредственного восприятия самого объекта на органы чувств»</p> <p>Это «...образ предметов, воздействовавших на органы чувств человека, восстанавливаемый по сохранившимся в мозгу следам при отсутствии этих предметов и явлений, а также образ, созданный усилиями продуктивного воображения...</p> <p>Представление осуществляется в двух формах — в виде воспоминания и воображения.</p> <p>Если восприятие относится только к настоящему, то представление одновременно относится и к настоящему и к прошлому».</p>
---------------	--

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

Задание 7. Экскурсовод как психолог

Задание . Заполните таблицу «Экскурсия как процесс познания». Впишите определения элементов, составляющих этот процесс.

понятие	<p>Понятие представляет собой целостную совокупность суждений о наиболее общих, существенных признаках, отличающих наблюдаемый объект от других объектов, которые входят в маршрут экскурсии или же наблюдались экскурсантами ранее.</p> <p>Понятие — это итог познания объекта или явления.</p>
---------	--

Российское гостеприимство: организация экскурсионного обслуживания

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

