

## ОТЧЕТ

По профессиональной и производственной практике

Студент: Еркенова Бакытгуль Бериковна

Курс 3 группа ПДр-32

Практику проходила с «13» марта по «03» июня 2023г.

Место прохождения практики: Образовательный центр «DIN DIN»

Адрес организации: г. Нур-Султан, улица Кенесары 70а

### ОТЧЕТ ПРОВЕРЕН:

Руководитель практики

от предприятия \_\_\_\_\_ дата «03» июня 2023г.

Руководитель практики

от колледжа ЕАГИ \_\_\_\_\_ дата «03» июня 2023 г.

Оценка защиты отчета \_\_\_\_\_ дата «\_\_» июнь 2023 г.

М.П.

Астана, 2023г.

## Содержание

### ПМ06 «Проведение экскурсии с использованием необходимого языка»

Введение

Тема 1. Вводное занятие. Ознакомление студентов с предприятием. Инструктаж по режиму работы предприятия и технике безопасности. Беседы с руководителем специалистами предприятия \_\_\_\_\_ 3

Тема 2. Производственная работа \_\_\_\_\_ 3

Тема 3. Составление экскурсионного материала с использованием языковых образов, основных интонационных и грамматических структур иностранного языка \_\_\_\_\_ 3

Тема 4. Проведение экскурсии по выяснению коммуникативно-логического строя речи и способов ее подачи \_\_\_\_\_ 4

Тема 5. Общение на иностранном языке в единстве всех его функций \_\_\_\_\_ 5

Тема 6. Использование языковых средств в соответствии с речью адресата и коммуникативными намерениями \_\_\_\_\_ 6

Тема 7. Эффективное общение с туристами и оценка атмосферы во время экскурсии \_\_\_\_\_ 6

Тема 8. Подведение итогов экскурсии, определяя положительные и отрицательные моменты экскурсии \_\_\_\_\_ 7

Тема 9. Определение методических приемов проведения экскурсии \_\_\_\_\_ 8

Тема 10. Ознакомление группы с программой тура и правилами поведения на маршруте на необходимом языке \_\_\_\_\_ 8

Тема 11. Осуществление рассказа экскурсии в соответствии с методическими приемами показа \_\_\_\_\_ 9

Тема 12. Показ экскурсионных объектов в соответствии с методическими приемами показа \_\_\_\_\_ 9

Тема 13. Использование экскурсионных методов при проведении экскурсий различных классификационных групп \_\_\_\_\_ 9

Тема 14. Организация безопасного передвижения на маршруте \_\_\_\_\_ 10

Тема 15. Организационные указания и советы водителю, сопровождающему лицо по корректировке маршрута. \_\_\_\_\_ 10

Тема 16. Решение конфликтных ситуаций на маршруте в случае появления и их нейтрализация \_\_\_\_\_ 12

Тема 17. Первая доврачебная помощь \_\_\_\_\_ 14

Тема 18. Знакомство туристов с этапами экскурсионной программы и техникой безопасности	14
Тема 19. Методика проведения мониторинга удовлетворенности экскурсанта	15
Тема 20. Провести опрос/анкетирование экскурсантов на проведенную экскурсию	15
Тема 21. Провести анализ мониторинга удовлетворенности экскурсантов для внесения изменений в содержание и методику проведения экскурсии	16
Тема 22. Осуществить сбор и обработку информационного материала на определенную тему, названия, целевую группу, язык проведения экскурсии	16
Тема 23. Представить результат работы в виде «портфеля экскурсовода» и в форме экскурсии	17
<b>ПМ07 «Выполнение основных видов работ гида-переводчика»</b>	
Тема 24. Гид – переводчик как профессиональная языковая личность	17
Тема 25. Выполнение гидами правил приема и обслуживания иностранных туристов	18
Тема 26. Точный перевод истории старых памятников, архитектурных сооружений	19
Тема 27. Способности и умения необходимые гиду для организации интерактивной деятельности в рамках экскурсии	20
Тема 28. Подготовка техники экскурсионных рассказов и ответов на вопросы во время экскурсии на двух языках	20
Тема 29. Описать обязанности гида – переводчика при оказании помощи туристам	20
Тема 30. Сопровождение группы туристов в поезде, начиная с первого и последнего пункта маршрута	21
Тема 31. Адекватный перевод публицистических и специальных текстов	21
Тема 32. Выполнение работ, связанных с сопровождением туристской группы или отдельного лица во время туристической поездки или прогулки	23
Тема 33. Создание благоприятного психологического климата в туристской группе	23

Тема 34. Обеспечение устного перевода во время проведения запланированных организатором тура мероприятий _____	24
Тема 35. Создание синхронного перевода и запись его на кассету во время экскурсии _____	24
Тема 36. Защита отчетов по практике _____	24
Заключение	
Список литературы	
Приложение	

### **Введение**

Одной из ключевых форм деятельности в развитии и совершенствовании сфер культуры и туризма в современных условиях является экскурсионная деятельность. Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям, которые устанавливаются законами и нормативными документами, действующими в Республике Казахстан.

Профессиональная практика способствует закреплению и расширению знаний, полученных в процессе обучения, позволяет приобрести профессиональные навыки самостоятельной работы в турфирме, обеспечивает ознакомление с организацией производства и работой предприятия.

В соответствии с учебным планом мною была пройдена производственная практика с 23 марта 2023 года по 29 апреля 2023 года в Образовательном центре «DIN\_DIN».

**Целью данной профессиональной практики является** закрепление знаний, полученных студентами в процессе обучения профессионального модуля (ПМ) 06 «Проведение экскурсии с использованием необходимого языка» и теоретических знаний на основе практического в деятельности музея, опыта и профессиональных навыков самостоятельной работы; сбор, анализ и обобщение материалов.

В соответствии с данной целью, были поставлены следующие задачи:

- ознакомиться с процессом создания организации экскурсии;
- приобрести умения и навыки, необходимые для организации экскурсий на английском языке;
- формулировать свои мысли и использовать эти навыки при ведении письменных и устных диалогов на иностранном языке;

- изучение и рассмотрение внешних и внутренних условий деятельности компании и особенностей системы управления;
- проводить подготовительные мероприятия по организации экскурсии;
- совершенствование студентами практических навыков и профессиональных умений, связанных с развитием общей коммуникативной компетенции, направленный на общение и установление контактов с сотрудниками и клиентам

**Тема 1. Вводное занятие. Ознакомление студентов с предприятием. Инструктаж по режиму работы предприятия и технике безопасности. Беседы с руководителем и специалистами предприятия.**

В первый день практики я ознакомилась с предприятием и осмотрела образовательный центр. Познакомилась с коллективом и руководителем предприятия Лен Диной и нам объяснили все правила и дальнейшие действия. Рассказали историю создания здания и объявили нам график, режим работы.

Режим работы был таким: я выходила на практику три раза в неделю, вторник, четверг с 10:00 до 11:00 и с 16:00 до 17:00. В субботу с 10:00 до 12:00 и с 12:00 до 13:00. Преподавала английскому и турецкому языку детям 8, 9, 13 лет.

*(см. приложение 1)*

**Тема 2. Производственная работа**

После того как нам провели инструктаж, и мы познакомились с коллективом, самим зданием в целом мы с руководителем, знакомимся с историей и структурой предприятия. Также мы познакомились с руководством центра для дальнейшего сотрудничества.

Перечень оказываемых услуг:

1. Преподавание английскому языку и турецкому.
2. Продленки
3. Танцевальные кружки
4. Уроки рисования
5. Логические занятия

Предприятие, в котором я проходила практику был основан в 2019 году, директором Лен Диной. Изначально в центре преподавались такие занятия как продленка и подготовка к школе. Затем начали преподавать такие

занятия как танцы, рисование, логические занятия, английский и турецкий языки.

В предприятии имеется несколько преподавателей. Сам директор также преподает некоторые предметы такие как продленка и подготовка к школе. Некоторые преподаватели преподают несколько предметов. Уроки проводят только школьникам и дошкольникам.

*(см. приложение 2)*

### **Тема 3. Составление экскурсионного материала с использованием языковых образов, основных интонационных и грамматических структур иностранного языка.**

Грамматика является одним из важнейших аспектов обучения иностранному языку, так как полноценная коммуникация не может происходить при отсутствии грамматики. Ни один из аспектов обучения языкам не был на протяжении многих лет предметом столь интенсивных дискуссий и обсуждений, как грамматика.

При составлении экскурсионного материала необходимо использовать языковые образы и основные интонационные структуры так как при составлении материала необходимо не совершить какие-либо ошибки, ведь все это будет проверяться руководством и будет проводиться для гостей.

Во время прохождения практики я повторила как правильно составлять экскурсионный материал. На этот раз я обучилась составлять экскурсионный материал на иностранном языке. Узнала для себя как правильно составлять с использованием языковых образов и грамматических структур. При составлении экскурсионного материала я поняла какие могут допускаться ошибки и что необходимо знать при исправления этих ошибок.

При составлении экскурсионного материала я использовала такие грамматические структуры как времена, инфинитивы, герундий. Во время составления экскурсионного материала я хорошенько изучила и повторила грамматические структуры иностранного языка и при изучении теории я многое для себя познала. Пример составленного экскурсионного материала можно посмотреть в приложении 3.

*(см. приложение 3)*

### **Тема 4. Проведение экскурсии по выяснению коммуникативно-логического строя речи и способов ее подачи.**

Содержание материала любой экскурсии, форма преподнесения экскурсионного материала и показ объектов, должны строиться на основе требований логики – науки о законах и формах, в которых протекает человеческое мышление. Эти законы должны найти отражение в экскурсионном рассказе, построении речи экскурсовода, а также в видах экскурсионного анализа.

К числу логических законов относятся: определенность, непротиворечивость, последовательность, обоснованность. Логическая

форма – структура, строение мыслей. Логические приемы – сравнение, анализ, синтез, абстрагирование и обобщение.

Логическое построение материала экскурсии оказывает целенаправленное воздействие на экскурсантов, обеспечивает наиболее полное понимание и запоминание показанного и рассказанного экскурсоводом. Логика мыслей и действий руководителя экскурсии вызывает интерес экскурсантов, привлекает их внимание к теме, заставляет самостоятельно мыслить по поводу излагаемого материала, подводит экскурсантов к правильным умозаключениям.

Следует помнить, что у логики есть «своя» опорная конструкция в каждой экскурсии, какой бы теме она ни была посвящена. Имеется в виду **логический переход**. Однако не следует при использовании логического перехода ограничивать его действие в качестве переходного мостика в рассказе. Нельзя также делать попытки при помощи логического перехода связать между собой показываемые памятники, перекинуть мостик объекта к объекту вне зависимости от содержания рассказа, сопровождающего показ этих памятников.

При изучении этой темы я поняла, что логическое построение материала экскурсии оказывает целенаправленное воздействие на экскурсантов, обеспечивает наиболее полное понимание и запоминание показанного и рассказанного экскурсоводом. Логика мыслей и действий руководителя экскурсии вызывает интерес экскурсантов, привлекает их внимание к теме, заставляет самостоятельно мыслить по поводу излагаемого материала, подводит экскурсантов к правильным умозаключениям.

При проведении экскурсии я учитывала подачу коммуникативно-логического строя речи. Перед проведением экскурсии я пыталась составить план для проведения экскурсии используя различные логические переходы. В самом музее расположены много витрин в котором находятся все экспонаты. Музейные экспонаты в витринах связаны между с собой поэтому приходилось обдумать как правильно их связать. Например, в первом зале были две витрины, в одном из них были вещи предков Елбасы, а во втором витрине располагалась картина Шежире раскрывающая всех предков президента, поэтому было необходимо связать эти витрины. При проведении экскурсии я решила связать их с помощью пословиц. И так при переходе с одной витрины на другую витрину я использовала пословицу «Знающий семь предков, позаботится о семи поколениях» и продолжала рассказывать о других экспонатах.

*(см. приложение 4)*

## **Тема 5. Общение на иностранном языке в единстве всех его функций.**

Иностранный язык выполняет две важнейшие функции: общения и познания. Их различие состоит в том, что иностранный язык служит средством

не только межличностного, но и межнационального, межгосударственного,

международного общения. Кроме того, с помощью иностранного языка происходит познание того, что нельзя познать на родном языке адекватно и своевременно.

Функции иностранного языка порождаются и приводятся в действие теми процессами, которые происходят в экономической, духовной, внешнеполитической деятельности государства. В настоящее время в различных сферах

общества начали действовать новые факторы, коренным образом меняющие статус иностранного языка.

Перед нашей страной стоят задачи огромной сложности - освоить лучшие мировые научные и образовательные достижения, сделать выпускаемых специалистов конкурентоспособными на мировом рынке труда. Для решения этих

задач необходимо всесторонне изучать прогрессивные образовательные достижения, перенять все новое, что накоплено в мировом образовании.

Вовремя проведении уроков английского языка я общалась на иностранном языке со своими учениками. При общении на иностранном языке я использовала и учила своих учеников использовать функций иностранного языка. Мы использовали функции и общения и познания так как при общении на языках без них уж точно не обойтись. И я осознала, что, познавая новое средство общения, обучающиеся приобщаются к духовному наследию стран и народов, их историко-культурной памяти, что способствует осознанию ими их гражданской, этнокультурной и общечеловеческой идентичности. Так формируются знания о мире другого народа, его культуре, системе ценностей в форме образов сознания, понимаемых как совокупность перцептивных и концептуальных знаний личности об объекте реального мира для своего ментального существования, а также происходит поворот к целостной картине мира, прежде всего мира культуры, мира человека, на очеловечивание знания, на гуманитарную культуру личности.

Вовремя прохождении практики я также практиковалась общаться на иностранном языке с носителями языка. Я пришла к выводу что, в процессе овладения иностранным языком у человека формируются собственные ментальные структуры, которые не только способствуют успешному овладению иноязычным общением, но также расширяют когнитивную сферу и когнитивные возможности обучающегося, повышают качество и результативность его познавательного труда. Изучая иностранный язык, обучающийся углубленно познает способы оформления мысли и тем самым лучше познает свой родной язык.

**Тема 6. Использование языковых средств в соответствии с речью адресата и коммуникативными намерениями.**

Языковые средства разговорного стиля

**Фонетические средства разговорного стиля**



К фонетическим средствам разговорной речи относятся:

- редукция (сокращение) гласных и согласных, вплоть до полного исчезновения  
(/прос так/ — просто так, /чек/ — человек, /грит/ — говорит),
- упрощение групп согласных, состоящих из двух звуков  
(/када/ — когда, /скоко/ — сколько, /пус/ — пусть),
- «выпадение» звука /в/, находящегося между двух гласных  
(/униэрситет/ — университет, /наэрно/ — наверно).

Иногда при произношении слов в разговоре происходит совпадение сразу нескольких процессов, и тогда получается:

/нп эр/, /нм эр/ — например, /чэк/, /чък/ — человек.

Для записи разговорной речи используют специальные знаки — / — небольшая пауза, // — большая пауза. Паузы в ней не всегда соответствуют пунктуационным правилам, поэтому интонацию такой речи фиксируют специальными значками.

### **Лексические средства разговорного стиля**

- В разговорном стиле возможно употребление практически всех слов, используемых в других стилях. Естественно, что в речи общения мы чаще, чем в других ситуациях используем бытовую лексику (табуретка, одеяло, люстра, брюки, джинсы).
- Но, что чрезвычайно интересно, в такой речи существуют особые способы называния (номинации): стяжение с использованием суффиксов  
(вечерка — вечерняя газета, маршрутка — маршрутное такси),
- стяжение при опущении одного из слов словосочетаний  
(диплом — дипломная работа, садик — детский сад)
- конденсаты — употребление глагола вместо глагольного сочетания —  
(поступил — поступил в институт, сняли — сняли с должности),
- метонимия  
(за мной в кофточке и женщина с ребенком, встречаемся у Пушкина),
- имя ситуации — конкретное существительное, которое в определенной группе обозначает конкретную ситуацию  
(Ну как прошел ваш диплом — защитили дипломную работу),
- сочетания местоимений и глаголов  
(во что завернуть, что надеть),
- местоимения и существительного  
(чья посылка / подойдите),
- существительного и глагола

(двор убирает/ куда пошел).

- Морфологические средства разговорного стиля

В разговорной морфологии употребление глаголов встречается чаще, чем существительных, что определяется тематической и лексической динамикой разговора.

- использование особой звательной формы обращения (мам, ась, Петь),

### **Синтаксические средства разговорного стиля**

В синтаксисе разговорной речи порядок слов в предложении свободный, преобладают вопросительные и побудительные предложения и бессоюзные связи, используется специфический порядок слов: на первое место выдвигается наиболее значимая для говорящего информация, поэтому союзы часто оказываются в конце предложения

При общении с адресатом на иностранном языке я использовала такие языковые средства как фонетические и лексические средства. В основном так как я работала с детьми, я общалась больше с ними. При разговоре чаще всего были использованы фонетические средства, ведь фонетические средства включают в себя сокращения слов. Работая с детьми, я также использовала сокращения на английском языке, например, при встречах с учениками мы вместо полного приветствия (hello, how are you) говорим Ну, sup? Сокращения от слов hello, what's app?

Я поняла, что, выбор речевых средств зависит не только от конкретной ситуации, но и от темы, цели и адресата. Выбор языковых средств зависит от целей и задач общения. Поэтому, в зависимости от конкретной ситуации могут применяться средства разговорного, официально-делового, научного, публицистического и художественного стилей. Знание особенностей этих стилей, их правильное и умелое использование сделает вашу речь культурной.

*(см. приложение 5)*

### **Тема 7. Эффективное общение с туристами и оценка атмосферы во время экскурсии.**

Зачастую туристические фирмы пренебрежительно относятся к оформлению фасада и внутренней отделки помещения, в котором осуществляется продажа, списывая это на временные финансовые трудности или нежелание тратить на обустройство время. Однако для туриста это очень значимо, так как привлекательный вид фасада, наличие яркой и красивой вывески, элегантный дизайн внутреннего оформления места продаж формирует в его сознании первоначальное положительное впечатление. Человек чувствует себя комфортно в уютной обстановке с хорошей мебелью, освещением, красиво разложенными рекламными материалами и опрятным и милым менеджером. Поэтому перед встречей с клиентом необходимо убедиться в том, что впервые пришедшему посетителю будет у вас уютно, комфортно и интересно.

Человека нужно правильно встретить. Если время встречи предварительно согласовано, то задача менеджера — решить все свои текущие дела и готовиться к переговорам. При появлении клиента поинтересуйтесь, как он доехал, пригласите присесть, предложите напитки. Желательно, чтобы в офисе или кабинете было тихо либо играла спокойная, ненавязчивая музыка. Если вам необходимо какое-то время на подготовку, то займите клиента просмотром журналов или каталогов, желательно, сочетающихся с его туристическими ожиданиями. Не заставляйте его долго ждать и постарайтесь заранее подготовить все необходимое для встречи.

При проведении экскурсии туристам, я осознала важность того что необходимо создавать благую и приятную атмосферу во время экскурсии. Когда я проводила экскурсии туристам, я всегда пыталась им улыбаться ведь когда человек улыбается то понимаешь насколько человек вежлив с тобой. С адресатами также нужно быть искренним и доброжелательным, всегда с вежливостью отвечать ему и тогда все пройдет отлично.

Например, при общении с туристами и при проведении экскурсии я получила весь этот опыт. Я вела себя так чтобы была всегда дружелюбная и приятная атмосфера, старалась рассказывать так чтобы туристам было действительно интересно, и я поняла, что все эти навыки срабатываются благодаря опыту.

Также я поняла, что во время практики, я отметила для себя что, первый контакт во многом определяет общий настрой встречи и потенциал переговоров. Именно поэтому общение с клиентом должно проходить в спокойной, уютной и доброжелательной атмосфере, сопровождаться улыбкой, позитивом и уверенностью в достижении взаимовыгодного результата. Невербальные проявления менеджера (жесты, мимика, внешний вид и стиль поведения) должны быть тщательно продуманы, но индивидуальны и естественны, так как использование распространенных шаблонов и заученных телодвижений в современном общении уже общеизвестно и легко узнаваемо. **Тема 8. Подведение итогов экскурсии, определяя положительные и отрицательные моменты экскурсии.**

На итоговом уроке проводится обобщающая беседа, первый этап, который строится в основном по тому же плану, что и экскурсия. На подготовительном к экскурсии уроке учитель рассказал учащимся о том, что они увидят на производстве, на что им следует обратить внимание, проверяя при этом знания химических основ того производства, которое является объектом предстоящей экскурсии. На итоговом уроке рассказывают о производстве преимущественно сами учащиеся, а учитель лишь направляет беседу постановкой вопросов, делает необходимые уточнения, дополнения и обобщения. Обсуждения вопросы из числа тех, которые были даны на подготовительном уроке перед экскурсией; опрашивать при этом следует учащихся всего класса независимо от того, в состав какой группы они входили.

Подводя итоги экскурсии, учитель проверяет: а) значение сырья, используемого на предприятии, получаемого продукта, основной аппаратуры, принципов ее устройства и работы; б) понимание важнейших химических процессов, условий их осуществления и способов управления ими; в) значение основных трудовых функций работников ведущих профессий химических производств.

Чтобы приучить учащихся во время экскурсии внимательно наблюдать, следует проверять степень усвоения преимущественно экскурсионного материала. Поэтому вопросы надо формулировать так, чтобы учащиеся рассказывали обо всем, что они увидели, что узнали, в той последовательности, какой проходила экскурсия. При этом важно, чтобы ответы представляли собой подробный и связный рассказ. Учащихся следует ориентировать на то, чтобы их ответы строились преимущественно на том материале, который они непосредственно увидели на производстве, и иллюстрировались наглядными пособиями: таблицами, схемами, коллекциями, собственными схематическими зарисовками отдельных объектов.

После завершения экскурсии я научилась правильно подводить итоги и смогли определить положительные и отрицательные моменты экскурсии. При подведении итогов для меня было трудно определить какие-либо положительные и отрицательные моменты. Позже, я выяснила что во время экскурсии было больше положительных моментов такие как, проведение экскурсии без каких-либо проблем, проведение экскурсии за определенное время (40 минут), четкое соблюдение правил экскурсантами и успешное завершение экскурсии. Отрицательных моментов было значительно меньше, единственный момент — это технические проблемы во время экскурсии.

*(см. приложение б)*

## **Тема 9. Определение методических приемов проведения экскурсии.**

При проведении экскурсии используются следующие общие методические приемы: прием основного показа, прием предварительного осмотра, прием мысленной реконструкции экскурсионного объекта, прием мысленного воссоздания исторического фона, прием сравнения, прием абстрагирования, прием дискуссии, прием репортажа, прием соучастия, прием персонификации, прием проблемной ситуации, прием отступления, прием активизации внимания, использование наглядных пособий из «портфеля экскурсовода», показ и характеристика объекта по ходу движения автобуса, панорамный показ, краткая характеристика объекта показа, краткое информирование об уникальном историческом или природном объекте, подробное описание особенностей объекта, пояснения и комментарии по ходу экскурсии, включение в рассказ ярких цитат, прием пауз, ответы на вопросы экскурсантов.

Во время практики я повторила и закрепила как правильно определять методические приемы проведения экскурсии. Поняла, что, успех проведения

экскурсии находится в прямой зависимости от использованных в ней методических приемов показа и рассказа. При проведении экскурсии я больше в музейных экскурсиях с использованием экспозиций я использовала приемы показа и рассказа, прием мысленного создания исторического фона, прием персонификации и прием объяснения.

*(см. приложение 7)*

#### **Тема 10. Ознакомление группы с программой тура и правилами поведения на маршруте на необходимом языке.**

Руководитель туристской группы во время сопровождения группы туристов отвечает за дисциплину и порядок в группе, за полное и качественное обслуживание, за соблюдение сроков пребывания за рубежом, за соблюдением маршрута следования, за безопасность жизни и здоровья туристов, за сохранность имущества туристов, за охрану окружающей среды.

Перед началом туристского маршрута руководитель группы должен:

- прийти в офис фирмы за получением пакета документов не позднее 17.00 за день до выезда;
- проверить комплектность документов для туристической поездки и правильность их оформления;
- ознакомиться с: программой тура, описанием маршрута, данными о стране посещения, местными особенностями, обычаями, законами и правилами поведения;
- инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях (болезни, смерти туриста, задержания туриста властями, пожаре, аварии на транспорте и др.);
- адресами и телефонами посольства, консульства или представительствами России, ассистента страховой компании, полиции, ближайшего госпиталя, принимающей фирмы.

Руководитель при приеме выездных документов обязан проверить наличие всех документов в папке и тщательно проверить правильность их заполнения. С момента передачи документов руководитель несет полную ответственность за последствия, связанные с ошибками в данных документах.

Руководители групп занимают первые места в автобусе для того, чтобы была возможность работать с группой, оперативно решать вопросы, следить за дорогой. Если в автобусе находится две фирмы (группы), то одну половину автобуса занимает одна группа - другую половину - другая группа. При посадке в автобус руководитель должен представиться сам и напомнить туристам, с какой фирмой они едут.

Руководитель обязан провести краткий инструктаж с туристами технике безопасности, профилактике и предупреждению холеры, и основным правилам пребывания на территории (собрать подписи в инструктаже).

Перед туром я как гид сначала должна была ознакомить всех туристов с программой тура и провести им инструктаж. Перед этим я составила весь

план тура, с которым я ознакомила туристов и написала краткий инструктаж для туристов. Пример плана и инструктажа прикреплен в приложении 8.

Во время практики я поняла, что инструктаж перед поездкой является очень ответственным моментом и завершающим этапом работы с туристом перед началом путешествия. Поэтому менеджер должен предоставить полную

информацию о предстоящем туре и ответить на все вопросы. В качестве информационного сопровождения используются памятки туристу. Никакого юридического значения она не имеет. Тем не менее, наличие памятки говорит о профессионализме работников фирмы, их заботе об удобстве туриста, поскольку в памятке сжато излагается практическая информация, которая в документы зачастую не вносится. Я научилась создавать памятки для туристов в котором описала все правила поведения на маршруте.

*(см. приложение 8)*

### **Тема 11. Осуществление рассказа экскурсии в соответствии с методическими приемами показа.**

Каждый экскурсовод, как и любой другой специалист в любой отрасли знаний, должен владеть профессиональным мастерством. Мастерство экскурсовода находит выражение в уровне исполнения тех методических рекомендаций, которые обеспечивают высокое качество преподнесения экскурсионного материала. Слагаемые мастерства: культура речи, жесты и мимика, контакт с группой.

Культура речи. Рассмотрим несколько вопросов для раскрытия этой темы. Речь экскурсовода — это речь устная, отличающаяся от письменной в первую очередь структурой и объемом предложений.

Строй предложений в устной речи отличается относительной свободой. Правильное словоупотребление — один из важнейших элементов культуры речи оратора.

Правильность произношения также является показателем культуры речи. Опасность для экскурсовода представляют штампы, профессиональные термины, иностранные слова. Богатство и стилистическое разнообразие речи экскурсовода определяется его умением пользоваться синонимами, включать в свою речь пословицы и поговорки. Краткость и многословие является показателем культуры речи.

Неотъемлемой частью речевой техники является сила голоса и темп. В речи экскурсовода важную роль играют паузы. Экскурсовод также должен следить за дикцией, здесь подразумевается степень отчетливости в произношении слов и слогов в речи.

Жесты и мимика. В экскурсионной практике различают жесты: указательные, реконструирующие и побудительные. Существуют также бессмысленные жесты и жесты-паразиты, которые создают отрицательный фон для выступления. Важным показателем чувств оратора является выражение лица, его мимика.

При проведении экскурсии я использовала многие методические приемы показа, благодаря которым экскурсии проводились эффективнее. Благодаря методическим приемам показа я научилась правильно проводить экскурсии и проводить их более интересно. Например, при объяснении какого-либо экспоната я использовала такие методические приемы как прием предварительного осмотра, я осуществляла данный прием с сопровождением рассказа помогая экскурсантам остаться наедине с памятником, самостоятельно оценить их. Также был использован зрительный анализ, а именно исторический анализ, так как в музее много исторических экспонатов, и таким образом я позволила экскурсантам освещать связь объекта с историческими событиями.

Я поняла, что методические приёмы очень важны для проведения экскурсии, так как без них невозможно корректно провести экскурсию. На практике я больше всего использовала такие приемы рассказа как, приемы объяснения, приемы цитирования, прием вопрос-ответов.

*(см. приложение 9)*

## **Тема 12. Показ экскурсионных объектов в соответствии с методическими приемами показа.**

**Показ на экскурсиях** — многоплановый процесс извлечения зрительной информации из объектов, процесс, во время которого действия экскурсантов производятся в определенной последовательности, с конкретной целью. Термин «показ» не имеет общепринятого толкования. Как специальный термин введен в обиход учеными-экскурсионистами и широко используется в методической литературе по экскурсионному делу. В словарях термины «показ» и «демонстрация» отождествляются.

Демонстрация характеризуется как публичный показ, рассчитанный на групповое восприятие какого-либо предмета или явления как действия определенного лица, представляющего объект для обозрения группой людей (экскурсантов, студентов, учеников).

Показ объекта — это система целенаправленных действий экскурсовода и экскурсантов, наблюдение объектов под руководством квалифицированного специалиста. Показ предполагает анализ объектов, активную самостоятельную работу экскурсантов. Показывать — значит демонстрировать предметы, пояснять, делать понятным, доступным то, что видят перед собой экскурсанты, направлять их деятельность.

Осмотр в отличие от показа может быть определен, как поверхностное внеплановое знакомство с памятниками.

При проведении экскурсии мною были использованы такие методические приемы как прием зрительной реконструкции. При использовании этого приема я показывала экскурсантам исторические предметы такие как шлем либо меч батыров, и экскурсанты могли восстановить первоначальный облик этого экспоната. Также был использован прием зрительного сравнения, с помощью которого осуществили сравнение двух объектов.

Во время проведения экскурсии я также отметила для себя что методические приемы показа является одним из немаловажных аспектов. При изучении теории методических приемов было сложно воспринимать информацию, но применяя все на практике я поняла насколько все это важно знать экскурсоводу.

*(см. приложение 10)*

### **Тема 13. Использование экскурсионных методов при проведении экскурсий различных классификационных групп.**

Тематическое наполнение экскурсии, ее содержание. Многообразие тематики экскурсий диктует либо узкую направленность материала, содержания, либо обобщение, обзор (комплекс различных тем). В силу этого выделяются экскурсии обзорные, которые не углубляются в то или иное тематическое содержание, и тематические, которые строятся на конкретной теме.

Обзорные экскурсии многомерны, так как охватывают множество событий, деталей, объектов. При подготовке обзорной экскурсии используется разнообразный материал, как правило, не ограничивающийся строгими рамками. В то же время обзорная экскурсия имеет смысловой стержень, тему или группу тем, которые в свою очередь могут подразделяться на подтемы. Подобная структура позволяет вовлекать в смысловое пространство экскурсии различный по тематике материал. При этом тщательно продумываются логика переходов и компоновка подтем между собой. Для обзорной экскурсии выбирается структурирующий принцип, позволяющий преобразовать многоплановый, многотемный материал в единый, динамичный проект, который будет доступен и интересен для экскурсантов. В обзорных экскурсиях нередко используются наиболее популярные объекты, поэтому в рассказе не избежать известных фактов, моментов истории, касающихся объектов.

При классификации группы я, проводя экскурсию использовала для всех одни и те же методические приемы. Из приемов рассказа я использовала такие методические приемы как прием цитирование, так как с помощью этого приема экскурсия проходила более эффективнее и в атмосфере культурной обстановки. Также использовала прием объяснения, так как при показе какого-либо объекта необходимо его красиво описать. И также прием вопрос-ответ, но данный метод я использовала больше с детьми, чтобы детям не было скучно во время экскурсии, и сделать более-менее интересной.

Я научилась правильно проводить экскурсии с помощью методических приёмов. Без методических приемов экскурсия не будет считаться за настоящую экскурсию.

*(см. приложение 11)*

### **Тема 14. Организация безопасного передвижения на маршруте.**

Самым главным правилом в группе - это передвижение должно быть не индивидуальным, а групповым, что позволит обеспечить взаимопомощь



участников на маршруте. Не допускать разделения группы и нарушения дисциплины. Всякая отлучка возможна только с разрешения инструктора. Естественно каждая группа независимо от ее размера, должна иметь опытного, хорошо подготовленного руководителя, обладающего авторитетом.

Для грамотного распределения сил участников темп движения и остановки должны соответствовать уровню подготовленности и возможностям участников, условиям местности и погоды. Также необходимо соблюдать правильный режим нагрузки, отдыха, питания, питьевой режим, принимать меры, обеспечивающие хорошую терморегуляцию организма.

Задачей руководителя является поддерживать в группе высокую дисциплину и чувство взаимовыручки. Существует несколько главных "не", которые участники похода обязаны знать и выполнять:

Не допускать купания в горных озерах, где есть опасность утонуть или простудиться.

Не сокращать путь за счет безопасности (можно попасть в лавину, поскользнуться, упасть на камни).

Не терять и не забывать вещи, чтобы в тот или иной момент не остаться без необходимого инвентаря и экипировки 9. Избегать движения в ненастье, в тумане, в темноте, поздно вечером. Основную часть дневного перехода совершать в утренние часы.

Во избежание ранений не сбрасывать камни со склонов гор.

Не преодолевать сложных участков без достаточной уверенности в прочности опор и собственных силах. По возможности избегать подъемов и спусков по желобам со свободнолежащими камнями.

Я поняла, что для безопасности туристов необходимо все контролировать. Ведь безопасность туристов это самое главное при туре. При движении в горах не употреблять спиртных напитков: это предохранит организм от вредных последствий и опасного поведения.

При прохождении маршрута необходимо руководствоваться конкретными данными и выбрать маршрут с учетом конкретных условий (структуры снежного покрова, состояния участников, погоды), всегда предпочитая безопасный путь. Большую маневренность группы и отдельных ее участников запрещается достигать за счет облегчения экипировки или уменьшения количества бивачного снаряжения и продуктов.

Самое главное при проведении тура — это обеспечить безопасное передвижение на маршруте. Так как безопасность туристов это большая ответственность. Я составила памятку для гидов в котором изложено как правильно организовать безопасное передвижение на маршруте.

*(см. приложение 12)*

**Тема 15. Организационные указания и советы водителю, сопровождающему лицу по корректировке маршрута.**

На подготовительном этапе тура работники турфирмы анализируют текущие факторы (тарифы на перевозку, социополитическая обстановка в дестинации, климатические и погодные условия и т. д.), характерные для маршрута, и при необходимости вносят коррективы в программу тура. Уточняется программа туристского маршрута, в которую входят основные и дополнительные услуги, отдельные мероприятия, реализуемые для удовлетворения туристских потребностей. На этом же этапе оформляется пакет документов, регламентирующих обслуживание туристов. К этим документам относятся:

- заявка на бронирование (на ее основе оформляется лист бронирования для подтверждения брони);
- анкета туриста, выезжающего за рубеж (в страны визового посещения); путевка;
- договор о продаже;
- программа тура;
- информационный лист,
- памятка;
- проездные документы;
- страховой полис;
- ваучер.

Едва ли не самым ответственным является маршрутный этап. Специалисты турфирмы применяют различные технологии обслуживания клиентов. Технология обслуживания туристов на маршруте зависит от разновидностей путешествия. При международных авиационных турах туристы самостоятельно регистрируются на рейс и осуществляют перелет в дестинацию, иногда туристов сопровождает руководитель группы — турлидер. Железнодорожные и теплоходные туры также могут сопровождаться руководителем группы или выполняться самостоятельно. Автобусные туры, как правило, всегда сопровождают руководители группы или экскурсоводы.

Я узнала, что выполнение программы маршрута в каждом конкретном случае имеет свою специфику, которая зависит от вида маршрута, его продолжительности, целевой направленности и т. д. В настоящее время существуют общие методические принципы проведения туристского маршрута, включающие приемы устного изложения и практические приемы его организации. В расширенном варианте туристам могут предоставляться услуги по организованному приобретению и отправке товаров, аренде транспорта, организации деловых встреч и др. Групповые и индивидуальные туры могут отличаться в деталях при сохранении общей структуры оказываемых услуг. Некоторые особенности обслуживания характерны для туров, при выполнении которых туристов сопровождает руководитель группы.

*(см. приложение 13)*

## **Тема 16. Решение конфликтных ситуаций на маршруте в случае появления и их нейтрализация.**

В процессе экскурсионного обслуживания могут возникать ситуации, выход из которых возможен только при грамотном профессиональном подходе, опыте работы.

Ситуация 1. Группа выехала на обзорную экскурсию по Москве. Экскурсовод забирал туристов из двух разных отелей, находящихся достаточно далеко друг от друга, посадочных талонов на четко определенное место в автобусе у туристов не было. Во время посадки второй группы возникла конфликтная ситуация: пожилая туристка просила посадить ее впереди, но все места, в том числе и за кабиной водителя, были уже заняты. Никто не хотел уступить ей место. Во время экскурсии женщине стало плохо: ее укачало.

Что не предусмотрел экскурсовод?

Перед поездкой экскурсовод был обязан:

- 1) предупредить туристов о возможных трудностях в дороге и предложить не рисковать тем, кто плохо переносит поездку в автобусе;
- 2) распределить места в автобусе: одну группу посадить в левой половине салона, другую — в правой, тогда у туристов обеих групп была бы одинаковая возможность занимать места впереди;
- 3) проследить, чтобы туристы не занимали места за кабиной водителя, так как они служат ему для отдыха. При возникновении конфликтных ситуаций эти места обычно предлагают тем, кто плохо переносит поездку в автобусе.

Ситуация 2. После экскурсии по территории Кремля группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов.

Как должен был поступить экскурсовод?

Перед выходом из автобуса экскурсовод должен был:

- 1) предупредить экскурсантов, где автобус будет их ждать;
- 2) назвать номер автобуса;
- 3) назначить контрольное время сбора группы и ожидания отставших (не более 20 мин);
- 4) поставить в известность, куда будут отправлены вещи туристов, отставших от группы.

Во время практики я научилась как правильно реагировать и действовать во время конфликтных ситуации. На маршруте случаются разные ситуации, например, какие-либо недопонимания с экскурсантами и т.д. и наша самая главная задача это ни смотря ни на что правильно отреагировать на них. в моем случае я поняла, что конфликт может появиться из-за противоречивости потребностей, желаний, интересов, целей или ценностей. Такая причина конфликта может стать ведущей не только в отношениях с отдельными туристами, но и в целом в функционировании внутренней среды турфирмы. Например, отдельные подразделения отеля, выкапывая свои задачи и беря ответственность за их реализацию, могут уделять мало внимания целям всей

организации; сотрудник службы охраны, выполняя свои непосредственные обязанности, может не учитывать требование использования форменной одежды и др. И в этом случае конечно же необходимо его нейтрализовать. Например, провести опрос среди туристов и сделав анализ наладить и отредактировать все неправильные моменты, чтобы больше не было недопонимания с туристами.

При появлении конфликтных ситуации важно все четко контролировать. Необходимо вести себя сдержанно и вежливо, быть терпеливым и оставаться спокойным. Я поняла, что в таких ситуациях нужно правильно вести себя с туристами, не конфликтовать чтобы не было еще более конфликтных ситуации.

*(см. приложение 14)*

### **Тема 17. Первая доврачебная помощь.**

При оказании доврачебной помощи, прежде всего:

Немедленно прекращают действие внешних повреждающих факторов (обрушившихся тяжестей, электрического тока, высокой или низкой температуры, ядовитых газов и т. д.) или удаляют пострадавшего из неблагоприятных условий, продолжающих угрожать его жизни. Делают это очень осторожно, чтобы не причинить лишней боли пострадавшему и не усугубить тяжести повреждения. Если помощь оказывают два или несколько человек, надо действовать согласованно;

Ликвидируют угрозу, возникшую для жизни и здоровья пострадавшего. Проводят мероприятия, направленные на восстановление дыхания и сердечной деятельности. Одновременно с этим останавливают кровотечение, предупреждают развитие возможных осложнений. Перевязывают раны, иммобилизуют (фиксируют) конечности, дают больному (пострадавшему) обезболивающие препараты, питье и др.;

Поддерживают основные жизненные функции больного или пострадавшего до прибытия врача или доставки в лечебное учреждение, например, в холодное время года пострадавшего, оберегают от охлаждения – укутывают его, накрывают одеялом и т. д.

Во время экскурсии я убедилась в том, что при проведении экскурсии случаются разные случаи. Например, одному из экскурсантов или туристов по какой-либо причине может стать плохо. И таким ситуациям экскурсовод должен быть готов всегда, и не растерявшись оказать первую врачебную помощь. И тогда я поняла, что мне как экскурсоводу необходимо изучить как правильно оказывать помощь пострадавшим. Во время практики я получила опыт, который понадобится мне в будущем. Когда я проводила экскурсию для школьников 5 класса, одному из экскурсантов стало плохо. В то время я приостановив экскурсию, оказала первую помощь экскурсанту и позвала медиков. Я поняла, что очень важно не растеряться и делать все возможное чтобы экскурсанту стало лучше до прибытия скорой помощи.

Я отметила для себя что каждому гиду и руководителю необходимо знать, как правильно оказывать первую доврачебную помощь. Я поняла, что во время тура может случиться что угодно и надо правильно, резко на все это реагировать. Если гид не знает, как правильно оказывать помощь в несчастных случаях то этот гид плохо знает свою работу.

*(см. приложение 15)*

### **Тема 18. Знакомство туристов с этапами экскурсионной программой и техникой безопасности.**

Техническое состояние и оборудование автобусов должны отвечать установленным требованиям безопасности движения, определяемыми Положением Министерства транспорта от 8 января 1997 года № 2 "Об обеспечении безопасности перевозок пассажиров автобусами" и требованиям постановления Совета Министров - правительства российской Федерации от 23 октября 1993 года № 1090 "Основные положения по допуску транспортных средств к эксплуатации и обязанности должностных лиц по обеспечению безопасности дорожного движения". Согласно эти документам владельцы автобусов обязаны обеспечить проведение государственного технического осмотра, технического обслуживания и ремонта автобусов в порядке и сроки, определяемые действующими нормативными документами. Водители транспортных средств обязаны перед выездом проверить и в пути обеспечить исправное техническое состояние транспортного средства.

Запрещается движение при неисправности рабочей тормозной системы, рулевого управления, сцепного устройства, отсутствующих фарах и задних габаритных огнях в темное время суток или в условиях недостаточной видимости, недействующем со стороны водителя стеклоочистителе во время дождя или снегопада.

В транспортном средстве, обслуживающем экскурсию должен быть "Паспорт автобусного маршрута". Этот документ должен находиться на борту автобуса во время перевозки туристов по маршрутам.

Для того чтобы ознакомить экскурсантов с туром я подготовила для них документ где я описала все этапы тура и технику безопасности. Я попросила экскурсантов хорошенько с ним ознакомиться, для того чтобы не было каких-либо конфликтов и вопросов. Данный тур был длился на 3 дня и его маршрутом является Южный Казахстан. Я описала что входит в этот тур и какие правила необходимо соблюдать чтобы не было несчастных случаев.

*(см. приложение 16)*

### **Тема 19. Методика проведения мониторинга удовлетворенности экскурсантов.**

Ущерб для туристского предприятия может быть уменьшен в той степени, в которой оно эффективно удовлетворяет заявленные жалобы. В то же время действительно серьезную проблему создают те 30 % неудовлетворенных клиентов, которые не делятся с фирмой своим недовольством, но которые могут существенно понизить занимаемую ею рыночную долю. Поэтому так

важно занять в этом вопросе активную позицию: регулярно измерять степень удовлетворенности или неудовлетворенности клиентуры и идентифицировать причины недовольства. Необходимо учитывать, что в сфере туризма до 80 % дохода может исходить от постоянных клиентов. Легко понять, насколько важно сохранять их удовлетворенность фирмой в целом и ее продуктами в частности.

Мы провели мониторинг удовлетворения туристов для того чтобы узнать понравился ли им тур или нет. Я поняла, что для того чтобы сделать тур еще лучше необходимо узнать мнения самих туристов, узнать положительные и отрицательные моменты экскурсии чтобы развиваться и идти дальше. При проведении мониторинга удовлетворенности мы получали очень хорошую обратную связь от наших гостей, и благодаря им отзывам мы, делая анализ смогли улучшить некоторые моменты, что-то исключить, а что-то добавить. Мы проводили мониторинг после проведения экскурсии по выставкам.

Я поняла, что, подобный анализ тем более важен, что в большинстве случаев клиент, который видит, что его жалоба рассмотрена, снова обретает веру в фирму. Исследованиями, проводимыми в этой области, выявлено, что среди неудовлетворенных клиентов, выразивших недовольство и получивших хороший отклик, уровень повторных покупок равен 91 %. Практика свидетельствует, что нередко в последнем случае этот уровень оказывается даже более высоким, чем у довольных клиентов.

#### **Тема 20. Провести опрос экскурсантов на проведенную экскурсию.**

Обратная связь на экскурсии чрезвычайно важна, так, как только отклики экскурсантов позволяют экскурсоводу оценить качество своей работы, понять, насколько его экскурсия интересна, познавательна, востребована. Чрезвычайно приятно, когда экскурсанты после экскурсии благодарят экскурсовода, когда рекомендуют экскурсовода своим знакомым, многократно приходят на экскурсии к одному и тому же человеку.

Первыми слушателями и оценщиками для экскурсовода всегда выступают его коллеги, прослушивая пробную экскурсию, оценивая ее, высказывая рекомендации по ее улучшению. По итогам прослушивания составляется рецензия. Рецензия на работу экскурсовода составляется также в том случае, если молодые экскурсоводы слушают более опытного, если проводится пробная экскурсия на новую тему.

При оценке работы экскурсовода, необходимо, во-первых, отметить все положительное: актуальность темы, источниковую базу, научный уровень экскурсии, правильность освещения исторических событий и фактов, использование новейших данных по теме.

Следует отметить воспитательную и познавательную направленность экскурсии, использование методических приемов, правильно ли соблюдались вступление, основная часть, заключение, логические переходы, выводы, сочетание показа с рассказом, как использовался портфель экскурсовода и насколько он был разнообразным.

Рецензент должен обратить внимание на эмоциональную сторону экскурсии, проводилась ли она живо и эмоционально или монотонно, как экскурсовод отвечал на вопросы туристов (был ли интерес к экскурсии), насколько ответы были правильными, четкими, имели ли отношение к теме. После проведения экскурсии либо выставки мы брали отзыв от наших гостей, и все опросы проходили в письменном виде. При проведении опроса были заданы все необходимые вопросы для дальнейшего улучшения проведения экскурсии. Например,

- 1) Какие моменты выставки вам понравились?
- 2) какие моменты экскурсии вам не понравились?
- 3) чем вам понравилась наша выставка?
- 4) почему вы посетили выставку именно по этой теме?

Я поняла, что проводить опрос после экскурсии либо тура очень важно. Я узнала, что благодаря опросу можно узнать все моменты, которые понравились и не понравились экскурсантам.

*(см. приложение 17)*

## **Тема 21. Провести анализ мониторинга удовлетворенности экскурсантов для внесения изменений в содержание и методику проведения экскурсии.**

Специфика экскурсии заключается в органическом сочетании в ней показа и рассказа. Экскурсовод показывает экскурсантам объекты и сопровождает показ анализом, пояснениями, историческими справками. Если нет объектов, раскрывающих какую-либо тему, не может быть и экскурсии. Показывая объект, экскурсовод дает пояснение, учит экскурсантов правильно воспринимать увиденное, давать объективную оценку событий, явлений, фактов, связанных с ними.

Таким образом, экскурсовод целенаправленно воздействует на формирование мировоззрения участников этого мероприятия, а сообщаемые в процессе экскурсии сведения благодаря наглядности хорошо запоминаются и способствуют расширению их кругозора.

Удовлетворение потребностей человека находится в прямой зависимости от количественного и качественного совмещения форм и видов экскурсионного обслуживания. Очевидно, что чем больше совмещений, тем эффективнее протекает их удовлетворение.

Экскурсионное обслуживание является частью комплексной туристской услуги, которую следует рассматривать как результат деятельности туристских учреждений или предприятий по удовлетворению запросов и потребностей экскурсантов.

Я изучила, что организация экскурсионного обслуживания (создание новой либо совершенствование уже имеющейся системы с точки зрения ее функционирования) как часть туристской услуги имеет ряд особенностей. В процессе организации экскурсионного обслуживания отсутствуют объективные и четкие границы затрат труда, что присуще материальному

производству. Экскурсионное обслуживание направлено на создание потребительских стоимостей, необходимых для удовлетворения потребностей экскурсанта. А спрос на экскурсионное обслуживание непосредственно связан с категорией потребительского спроса.

*(см. приложение 18)*

**Тема 22. Осуществить сбор и обработку информационного материала на определенную тему, названия, целевую группу, язык проведения экскурсии.**

В основу подготовки любой экскурсии должны быть положены главные принципы и требования педагогической науки, такие как взаимосвязь обучения и воспитания, учет логики предмета, последовательность и систематичность, ясность и доступность изложения, наглядность, эмоциональность, учет возрастных особенностей экскурсантов.

Для разработки новой экскурсионной темы создается творческая группа экскурсоводов в составе обычно 3-6 человек. Наиболее опытный и знающий из них становится руководителем.

Наиболее целесообразно обязанности в процессе подготовки экскурсии распределить в соответствии с определенными подтемами. Каждый член творческой группы должен подготовить свой материал, который далее объединяется и редактируется руководителем. При выборе подтем для более качественной подготовки экскурсии необходимо учитывать интересы и профессиональную подготовку экскурсоводов.

Я поняла, что одна из главных задач экскурсовода — отбор качественной, достоверной информации, соответствующей теме экскурсии. Это особенно актуально при работе с электронными ресурсами (в частности, в Интернете), статьями, отзывами, рецензиями и т.п. В настоящее время существует множество интересных электронных журналов, Интернет-порталов, имеющих научный статус, где размещаются статьи ученых и специалистов. На сайтах по туризму, краеведению и проч. можно найти полезную информацию об экскурсионных объектах, а также мнения и впечатления тех, кто их посещал. Эти отзывы, как правило, эмоциональны, содержат интересные комментарии, сравнения, пояснения, что может быть полезно экскурсоводу. При работе с электронными ресурсами для получения достоверной информации сначала следует ознакомиться с авторитетными материалами на ту же тему. Если их нет, необходимо критически оценить материал. В целом критический взгляд, объективность, серьезный, осмысленный подход экскурсовод должен проявлять к любой информации.

*(см. приложение 19)*

**Тема 23. Представить результат работы в виде «в виде портфеля экскурсовода и в форме экскурсии»**

В экскурсиях бывает необходимость показать фотографии людей, которые имеют отношение к этому объекту или событиям, связанным с ним. И еще одна важная задача наглядных пособий на экскурсии - дать зрительное



представление об объекте Квартальнов В.А., Сенин В.С. Организация туристско-экскурсионного обслуживания

В "портфель экскурсовода" включаются фотографии, географические карты, схемы, чертежи, рисунки, образцы продукции и т. д. Такие "портфели" создаются, как правило, по каждой теме. Они являются постоянным спутником экскурсовода и помогают сделать любое путешествие в прошлое и настоящее более увлекательным и полезным. Содержание "портфеля" диктуется темой экскурсии.

Наглядные пособия "портфеля экскурсовода" должны быть удобны для использования. Количество их не должно быть велико, так как в этом случае пособия будут отвлекать экскурсантов от осмотра подлинных объектов, рассеивать их внимание.

К каждому экспонату, включенному в "портфель", прикладывается листок с пояснениями или справочным материалом. Иногда пояснения приклеиваются с обратной стороны экспоната. Такая аннотация служит исходным материалом для экскурсовода при показе экспоната экскурсантам.

Перечень наглядных материалов определенной темы, включенных в "портфель экскурсовода", должен уточняться на протяжении всей разработки новой экскурсионной темы.

#### **Тема 24. Гид – переводчик как профессиональная языковая личность**

Роль гидов-переводчиков имеет решающее значение во всей системе туризма, поскольку их работа может повлиять на отношение туристов к туристическим агентствам. Они являются руководителями экскурсий, проводниками, переводчиками, рассказчиками и т.д. Их профессиональная компетентность может изменить или разрушить впечатления туристов от экскурсий и воспоминания о месте назначения.

Актуальность выбранной темы заключается в том, что туризм стремительно развивается, несмотря на нынешнюю ситуацию в мире. Поэтому существует спрос на гидов-переводчиков, которые могут не только выполнять свои обязанности, но и вызывать повышенный интерес у туристов своей качественной работой.

Проблема заключается в том, что среди методистов и работающих переводчиков нет единого мнения об универсальном перечне компетенций гидов-переводчиков.

Следовательно, целью данного эссе является определение основных профессиональных и личностных компетенций гида-переводчика. Характерной особенностью данного эссе является сравнение зарубежных и российских подходов к компетенциям гида-переводчика.

Другие названия профессии "гид-переводчик" - гид-переводчик, гид-переводчик или переводчик в экскурсионном деле, но термин "гид-переводчик" используется в зарубежных ресурсах чаще, и он был выбран для соблюдения терминологического единства.

Чтобы определить расширенные компетенции гида-переводчика, сначала нужно понять отличительные особенности этой профессии.

Я поняла, что гид-переводчик обязан свободно говорить на иностранном языке. Более того, словарный запас профессионального гида не ограничивается лексикой на историческую, страноведческую и бытовую тематики. Современные туристы весьма образованны: гидам нередко приходится отвечать на вопросы на социально-экономическую, политическую повестки. Бывает, что туристам нужна помощь по не экскурсионным вопросам: срочная медицинская помощь или сопровождение в местном специализированном магазине.

### **Тема 25. Выполнение гидами правил приема и обслуживания иностранных туристов**

Размещение иностранных туристов в гостинице осуществляется по прибытии на срок, указанный в турдокументах, и в пределах срока действия визы.

В случае отказа без уважительной причины одного или нескольких туристов от дальнейшего следования по маршруту обслуживание их в данном пункте маршрута прекращается, и компенсация за оставшиеся неиспользованные туродни не производится. Информация об этих туристах и причинах прекращения тура незамедлительно направляется во «Прогресс» при наличии свободных мест в гостинице данным гражданам может быть предоставлено размещение при условии дополнительной оплаты за проживание в пределах срока действия визы.

Регистрация иностранных туристов в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами пребывания иностранных граждан в стране.

Иностранные туристы размещаются, как правило, в одно-двухместных номерах в соответствии с условиями договора. Руководителю группы предоставляется одноместное размещение в одно- или двухместном (при отсутствии одноместных) номере. Размещение в одном номере иностранных туристов из разных групп и стран допускается только с согласия самих туристов. Гидам-переводчикам по возможности предоставляется одноместное размещение.

При приеме туристов я учла, что необходимо соблюдать все правила при приеме туристов. Нужно проконтролировать все до мелочей чтобы туристы остались довольны туром и оставили только положительные отзывы.

*(см. приложение 21)*

### **Тема 26. Точный перевод истории старых памятников, архитектурных сооружений**

**(См. приложение 26)**

### **Тема 27. Способности и умения необходимые гиду для организации интерактивной деятельности в рамках экскурсии**

В усвоении методических приемов и совершенствовании навыков их использования существуют два основных пути. Первый из них - стихийный путь проб и ошибок, он более длителен и менее эффективен. Экскурсовод использует приемы, самостоятельно анализирует уровень их действенности, совершенствует навыки, вносит изменения в процесс их применения, обнаруживает и исправляет просчеты и ошибки. Второй - управляемый путь предполагает постановку и решение конкретных задач - усвоение определенных навыков и в определенной последовательности. При этом происходит формирование навыков, обладающих свойствами, которые необходимы для практической деятельности экскурсовода как специалиста определенной отрасли знаний (историка, филолога, ботаника, инженера-механика, архитектора). При управляемом пути формирования навыков используются различные формы обучения: учебные упражнения на маршруте около экскурсионного объекта, изучение методической литературы, посещение экскурсий, прослушивание магнитофонных записей экскурсий, усвоение методической документации и т. д.

Система учебных упражнений. В ходе своеобразных репетиций без участия экскурсионной группы многократно повторяются определенные элементы конкретной экскурсии. Обычно - это методические приемы показа объектов и рассказа, в основе которых лежит тот или иной методический прием преподнесения словесного материала. Занятия проводят методисты или опытные экскурсоводы. При этом происходит, например, отработка приема использования экспонатов из "портфеля экскурсовода" или вариантов расстановки экскурсантов на месте показа объекта наблюдения. В ходе подобных упражнений усваиваются, уточняются и автоматизируются действия экскурсовода.

Не менее важное место занимают упражнения в ходе работы экскурсоводов, при которых используется определенная методика. Сначала они проводятся в замедленном темпе. Затем темп ускоряется по мере усвоения навыков экскурсоводом. Многократное повторение одного и того же упражнения ведет в выработке им автоматизма в своих действиях.

Существуют различные формы организации этой работы - учебные экскурсии, выездные занятия у объекта, деловые игры. На учебной экскурсии ставится задача вычленив отдельные навыки, которые использует экскурсовод при изложении материала в конкретной экскурсии. Участникам занятия предлагаются вопросы: Какие навыки при показе объектов использовал экскурсовод? Какова эффективность использования навыков? Какой из навыков, по вашему мнению, более сложен для усвоения? Какова степень автоматичности в использовании навыков? Могут ли заметить экскурсанты определенные приемы, используемые экскурсоводом?

Совершенствование навыков позволяет экскурсоводу использовать варианты ведения экскурсий для людей с различным уровнем подготовки.

*(см. приложение 22)*

## **Тема 28. Подготовка техники экскурсионных рассказов и ответов на вопросы во время экскурсии на двух языках**

Экскурсионный рассказ - условно принятое в экскурсоведении название устной части экскурсии: сообщения и пояснения, которые экскурсовод делает в ходе экскурсии; это звучащий индивидуальный текст экскурсовода, исполненный им в форме монолога и в соответствии с требованиями устной публичной речи.

Рассказ в экскурсии должен быть тематическим, конкретным, логичным, кратким, убедительным, доступно изложенным, научным, предварительно подготовленным.

Экскурсионный рассказ выполняет две задачи:

1. Комментирует, поясняет, дополняет увиденное.
2. Реконструирует, восстанавливает то, что в данный момент экскурсант не может увидеть.

В соответствии с этим существует два вида рассказа: повествовательный рассказ, который дает экскурсантам представление о том, где и таким образом происходили события, и реконструктивный рассказ, задачей которого является восстановление перед мысленным взором экскурсантов того или иного объекта.

Экскурсионный рассказ, как и показ, имеет характерные для него признаки: подчиненность рассказа показу, использование в рассказе зрительных доказательств, адресность рассказа, конкретность рассказа, утверждающий характер рассказа, наличие в рассказе подтекста.

Экскурсионный рассказ имеет монологический характер. Однако в некоторых случаях экскурсоводом делаются попытки превратить часть экскурсии в открытый или скрытый диалог, что приводит к возрастанию активности экскурсантов при восприятии материала. В этом случае важную роль играют ответы на вопросы экскурсантов и работа экскурсовода с их репликами. В репликах экскурсанта выражается его мнение о чем-либо, причем не всегда правильное.

Я узнала, что существует специальная методика работы экскурсовода с репликами: уходить от реплики не стоит, ответ на реплику должен быть умело вплетен в рассказ экскурсовода и не должен нарушать его логику.

## **Тема 29. Описать обязанности гида – переводчика при оказании помощи туристам:**

- при размещении;
- при организации питания

После оформления туристам вручаются визитные карточки гостиницы, багажные бирки и ключи от номеров. На багажных бирках должны быть указаны фамилии туристов и номера их комнат. Туристы сами прикрепляют бирки к своим чемоданам.

Администрация гостиницы должна оформить соответствующие документы и разместить группу в количестве до 40 человек не более чем за 15 мин, до

100--не более чем за 40 мин, свыше 100 человек--в пределах часа.

В целях сокращения времени на оформление туристов администрация гостиницы может своевременно сообщить. Интурбюро перечень номеров, предназначенных для размещения туристов. По пути следования в гостиницу гид-переводчик совместно с руководителем группы против каждого номера проставляет фамилии туристов, размещенных в нем, и по прибытию в гостиницу передают список портье.

Администрация гостиницы контролирует освобождение номеров, занятых туристами, в день их отъезда на родину с соблюдением установленного рабочего часа (12.00 по местному времени), если нет специальных указаний. При выезде из гостиницы гид-переводчик содействует возврату иностранным туристам ключей от номеров в службу портье.

Номера гостиниц, в которых размещаются иностранные туристы, должны быть обеспечены буклетами данной гостиницы, фирменной почтовой бумагой, конвертами, перечнем дополнительных услуг, справочником телефонной служб, памяткой противопожарной безопасности на русском, национальном и английском языках.

Качество подготовки номеров, исправность и комплектность оборудования, наличие рекламно-информационного материала, туалетных принадлежностей проверяются администрацией перед заездом каждой группы. Готовность номерного фонда должна быть обеспечена не менее чем за 2 часа до заезда группы.

Заселение иностранных туристов в неподготовленные номера не допускаются. Ответственность за качество подготовки номеров возлагается на администрацию гостиницы.

Администрация гостиницы обязана строго следить за поддержанием чистоты в номерах и общественных местах. Уборка номеров должна производиться ежедневно в отсутствие туристов.

Во время практики я много чего поняла. Очень важно выполнять все свои обязанности как гида переводчика и следить все по правилам.

*(см. приложение 23)*

### **Тема 30. Сопровождение группы туристов в поезде, начиная с первого и последнего пункта маршрута.**

На подготовительном этапе тура работники турфирмы анализируют текущие факторы, характерные для маршрута. Такой анализ необходим для своевременной коррекции возможных изменений программы тура. Эти изменения могут быть вызваны климатическими особенностями туристского сезона, изменениями тарифов на перевозки, социально-политическими изменениями и др. С этой же целью уточняется программа туристского маршрута, которая включает отдельные мероприятия или услуги, реализуемые для удовлетворения запросов и интересов туристов. В Программе описывается каждый день пребывания туристов на маршруте. Дается описание основного маршрута по протяженности, рельефу местности

и характеру дорог. Указывается распорядок каждого дня маршрута с перечнем туристско-экскурсионных, мероприятий, временем работы различных служб (магазинов, саун, бассейнов, парков и т.д.). Таким образом, программа содержит перечень услуг, приобретаемых туристом. Услуги, которые включены в комплексное обслуживание и в цену тура, считаются основными услугами, но, если турист приобретает еще какую-либо услугу к оплаченному туру, эта услуга становится дополнительной. Дополнительными услугами могут быть доставка фруктов и вина в номер, приобретение билетов на развлекательные мероприятия и др. При разработке программы путешествия обычно планируют два мероприятия в день, например, экскурсия, утром (ознакомительное мероприятие) и роликовая дискотека вечером (развлекательное мероприятие).

Я поняла в программе описывается каждый день пребывания туристов на маршруте. Дается описание основного маршрута по протяженности, рельефу местности и характеру дорог. Указывается распорядок каждого дня маршрута с перечнем туристско-экскурсионных, мероприятий, временем работы различных служб (магазинов, саун, бассейнов, парков и т.д.).

*(см. приложение 24)*

### **Тема 31. Адекватный перевод публицистических и специальных текстов.**

Главная цель перевода – достижение адекватности. Адекватный (полноценный) перевод определяет, как «исчерпывающую передачу смыслового содержания подлинника и полноценное функционально-стилистическое соответствие ему». Он считает, что «полноценность перевода состоит в передаче специфического для подлинника соотношения содержания и формы путем воспроизведения особенностей последней (если это возможно по языковым условиям) или создания функциональных соответствий этим особенностям. Это предполагает использование таких языковых средств, которые, часто и не совпадая по своему формальному характеру с элементами подлинника, выполняли бы аналогичную смысловую и художественную функцию в системе целого». Таким образом, функциональная точность, характерная для адекватного перевода, не только допускает, но нередко и требует отказа от формальных, словарных соответствий.

#### **1.2. Специфика перевода газетных заголовков**

Специфика перевода заголовков объясняется их природой как относительно самостоятельных мини-текстов. При переводе заголовков переводчик выступает как соавтор, реализуя в многочисленных вариантах перевода потенциал заголовка как мини-текста. выделяет четыре основных способа передачи заголовков: [Бойко, функционирования заглавий в текстах с различными коммуникативными заданиями. 1) аутентичное воспроизведение (передача заголовка в том же виде, в каком он существовал в языке оригинала); 2) полноэквивалентный перевод; 3) частично

эквивалентный перевод 4) полная замена одного заголовка на другой при переводе с языка оригинала на переводной язык.

Момент, который необходимо учесть это то что главная цель перевода – достижение адекватности. Адекватный (полноценный) перевод определяет, как «исчерпывающую передачу смыслового содержания подлинника и полноценное функционально-стилистическое соответствие ему». Он считает, что «полноценность перевода состоит в передаче специфического для подлинника соотношения содержания и формы путем воспроизведения особенностей последней (если это возможно по языковым условиям) или создания функциональных соответствий этим особенностям. Это предполагает использование таких языковых средств, которые, часто и не совпадая по своему формальному характеру с элементами подлинника, выполняли бы аналогичную смысловую и художественную функцию в системе целого».

*(см. приложение 25)*

**Тема 32.** Выполнение работ, связанных с сопровождением туристской группы или отдельного лица во время туристической поездки или прогулки.

Под сопровождающим принято понимать представителя турфирмы, который сопровождает туристов в дороге к месту потребления туруслуги. А руководитель группы, являясь также представителем турфирмы, находится с группой в течение всего времени отдыха. Руководитель может быть одновременно и сопровождающим, т.е. находиться с группой с момента посадки в транспорт до прибытия домой. Предоставление сопровождающего или руководителя является дополнительной услугой со стороны турпредприятия и гарантией быстрого и своевременного урегулирования возникающих проблем, конфликтов и непредвиденных ситуаций.

Для взрослых групп туристов наличие сопровождающего (руководителя) не обязательно, но желательно. Единых требований к количеству человек в группе на одного сопровождающего (руководителя) нет. Это зависит от принимающей стороны, т.е. предварительно оговаривается количество льготных мест для сопровождающих. (Например, каждая 11 или 21 путевка бесплатна. Соответственно, на 10 или 20 туристов должен приходиться один сопровождающий (руководитель). Для туристских детских групп свыше 20 человек, как правило, присутствуют два педагога или один сопровождающий (руководитель), в особых случаях - медработник.)

Перечень документов, проверяемых при проведении проверок туристических автобусов представителями контролирующих органов

Проверить наличие у руководителя группы:

1. копий лицензии, сертификата, свидетельства о регистрации;
2. списков группы туристов, заверенных туристическим предприятием.
3. согласованной с транспортником технологической карты маршрута (программы обслуживания туристов в путешествии по маршруту

следования), разработанной в соответствии с требованиями

4. анкет по изучению степени удовлетворенности клиента качеством предоставляемых услуг (опросных листов);

5. списка телефонов экстренных служб в странах, по которым проходит маршрут путешествия, контактных телефонов и адресов партнеров, обслуживающих маршрут;

Я поняла, что при сопровождении туристкой группы необходимо выполнить определенные работы для полноценного тура.

*(см. приложение 26)*

### **Тема 33. Создание благоприятного психологического климата в туристской группе.**

Большинство туристских групп относятся к неформальным и образуются следующим образом: несколько человек объединяются, находят руководителя со стороны или выдвигают его из своих рядов, или обратный процесс – руководитель подбирает группу «под себя» в зависимости от преследуемых им целей. Ее члены объединяются добровольно и связаны лишь чувством общности интересов по совместному проведению досуга — участию в туристском походе. Внутренняя структура группы, правила взаимоотношений и нормы поведения обуславливаются не должностным положением и служебной дисциплиной, а определяются целями похода, характером и другими личными качествами ее членов.

Формирование группы с учетом и на основе общности целей, а также обладания ее членами определенным спортивным опытом отличают туристскую группу от собрания случайных личностей. Нарушение этого правила обычно отрицательно сказывается на успехе достижения задач похода, а нередко является основной причиной возникновения конфликтных ситуаций и несчастных случаев.

Отличительная черта туристских групп, влияющие на психологический климат группы:

Относительно кратковременное существование.

Обособленность деятельности (надо рассчитывать на свои силы) Наличие различных по темпераменту, морально-волевым, иным качествам личности членов группы.

Общность туристских целей.

Различие ожиданий?

Имеется ли общность целей у участников в туристской группе и насколько она необходима? Итак, одна из основных черт группы – наличие цели. Цели у участников похода могут быть различными. Хорошо для создания положительного психологического климата, если главная цель участников спортивного похода спортивная (пройти маршрут заданной сложности с необходимым уровнем безопасности, удачно выступить на соревнованиях). Ряд целей вполне совместимы друг с другом (например, спортивные и самоутверждение, спортивные и цель общения с единомышленниками и пр.).



Дело не в том, что одни цели лучше, а другие хуже, а в том, что если в группе у участников цели взаимоисключающие, то конфликт практически неизбежен.

Что следует понимать под психологическим климатом группы? Климат социально-психологический [от греч. klima — наклон] — интегральная характеристика системы межличностных отношений в группе, отражающая комплекс решающих психологических условий, которые либо обеспечивают, либо препятствуют успешному протеканию процессов группообразования и личностного развития.

Я учла, что для характеристики туристской группы можно определять социально-психологический климат (СПК) через систему межличностных отношений, определяющих психологическое самочувствие участников в условиях автономного путешествия.

*(см. приложение 27)*

#### **Тема 34. Обеспечение устного перевода во время проведения запланированных организатором тура мероприятий**

На сегодняшний день в каждом историческом городе есть отели, предлагающие услугу в виде организации экскурсии. Сотрудники отелей охотно помогают своим гостям в составлении экскурсионной программы, бронируют билеты в театры и музеи, организуют перевозки своих постояльцев в пригороды. Постояльцы четырех и пятизвездочных отелей нередко просят сотрудников гостиниц организовать им полноценные экскурсии с экскурсионным сопровождением. И в данном случае гостиницы обращаются за помощью к тем специализирующимся на проведении экскурсий организациям, с которыми у них есть договоренность о сотрудничестве. Также экскурсия может быть предложена и непосредственно гостиницей с оплатой на месте. На сегодняшний день данные услуги востребованы в гостиницах города Новосибирска, Омска, Москвы, Нижнего Новгорода, Санкт-Петербурга Самары и еще многих других исторических городов России.

Экскурсионная деятельность является одним из основных компонентов индустрии туризма. Экскурсионные услуги входят в перечень дополнительных услуг, оказываемых средствами размещения. Следует отметить, что экскурсионные услуги оказываются большинством гостиничных предприятий, независимо от их категории и репутации. При ряде гостиниц есть собственные экскурсионные бюро и специализированные отделы.

Экскурсионное бюро устанавливает номенклатуру предоставляемых услуг, связи с транспортными организациями, театрами, концертными залами, кинотеатрами, стадионами, цирками, музеями, картинными галереями, выставками, заповедниками, договаривается об их посещении экскурсантами индивидуально или группами.

*(см. приложение 28)*

## **Тема 35. Создание синхронного перевода и запись его на кассету во время экскурсии**

Синхронный перевод предполагает использование специального оборудования. Об этом поговорим отдельно, т.к. нередко на мероприятиях возникают непредвиденные проблемы, связанные с работоспособностью этого оборудования.

О чем нужно обязательно помнить, работая с синхронным оборудованием:

- **Монтаж оборудования.** Его всегда следует проводить перед началом мероприятия. Даже если синхронный перевод заказан после перерыва, на вторую половину дня, никто не позволит вам заниматься установкой и наладкой оборудования в процессе мероприятия.
- **Проверка оборудования и его включение.** Надо обязательно договориться с администраторами, где будет проходить мероприятие, чтобы они предоставили доступ к помещению техническому специалисту как можно заранее до начала, чтобы он смог проверить рабочее состояние всей аппаратуры.
- **Наличие в зале технического специалиста (мастера).** За работу оборудования на мероприятии отвечает мастер. Он должен начать работу в зале до начала мероприятия, и как можно раньше, чтобы, при необходимости, решить любые возникшие проблемы. Именно он отвечает за то, чтобы все оборудование было на месте и работало. Микрофоны для выступающих, приемники для слушателей, гарнитуры, оснащенные микрофонами и наушниками, для переводчиков, усилительная и прочая аппаратура для обеспечения четкой передачи сигнала, пульт переводчика – все это должно быть подготовлено заранее, установлено и настроено. В этом мастер должен убедиться лично.
- **Ответственный за мероприятие.** На самом мероприятии должен присутствовать ответственный сотрудник (представитель бюро переводов или заказчика), который будет решать возникшие организационные проблемы и координировать работу переводчиков (к примеру, в случае опоздания переводчика задержать начало мероприятия до 15 минут, показать рабочее место переводчику, предоставить ему воду и т.д.). В его функции также входит раздача и сбор наушников участникам мероприятия. Особенно важно присутствие ответственного лица, если на одном мероприятии в одно и то же время работают разные группы переводчиков. Именно он определяет, куда и в какое время направить тех или иных переводчиков, где они нужны.
- **Демонтаж оборудования.** Заказчику необходимо напомнить, что на демонтаж оборудования для синхронного перевода тоже нужно время, и это следует учесть, когда рассчитывается время аренды помещения. Чтобы администрация зала не закрыла его, когда демонтаж еще не был закончен.

Я заметила, что отдельное требование – наличие в зале звукоизолированной кабины для синхронистов, достаточной по площади для комфортного размещения 2-х человек. В эту кабину нужно поставить

удобные стулья, монитор, на который будут дублироваться презентации выступающих. Если поставить монитор нельзя, кабина синхрониста должна давать ему хороший обзор экрана с презентацией. Но в любом случае переводчику должны быть дополнительно предоставлены распечатки всех презентаций, желательно заранее.

*(см. приложение 29)*

### **Заключение**

Прохождение практики является важным элементом при подготовке будущего специалиста. Практика дает возможность студенту применить полученные в процессе обучения знания, умения и навыки на практике. Во время прохождения практики была востребована основная часть знаний, полученных мной на занятиях. Практика помогла мне понять, как много зависит от грамотно созданной системы управления на предприятии – начиная от правильно подобранных кадров и заканчивая эффективной работой с информацией. Для руководителя предприятия очень важно разработать подходящую систему управления персоналом, научиться стимулировать сотрудников.

На мой взгляд, Образовательный центр «DIN DIN» является хорошим местом для прохождения практики предоставленного модуля, где можно узнать что-то новое, практикующие имеют свободу действий, что благотворно влияет на адаптацию практиканта в музее, а также положительно воздействует на выполнение заданий и отчетов на месте практики.

Данная практика является отличным набранным опытом для дальнейшей самостоятельной деятельности, а также способствовала расширению и

углублению полученных знаний и навыков в сфере экскурсионной деятельности своего профессионального модуля.

Во время практики в Образовательный центр «DIN DIN» мы узнали, как эффективно управлять персоналом, как заинтересовать экскурсантов, научились разрабатывать и проводить экскурсии, используя правила из экскурсоводства. Считаю, что полученные мною знания очень ценны для нашего развития как специалиста.

Во время прохождения профессиональной практики Образовательный центр «DIN DIN» в качестве экскурсовода были приобретены не только практические навыки в ходе самостоятельной работы в сфере технологии проведения экскурсии, но и закрепились и углубились теоретические знания. Также были получены не только прекрасные навыки в сфере экскурсий и самого Образовательный центр «DIN DIN», но и закрепились и углубились теоретические знания, приобретены практические навыки самостоятельной работы.

Данная практика позволила при исследовании структуры и организационной деятельности турфирмы расширить и углубить уже имеющиеся знания и развить к ней интерес, позволяя тем самым определить для себя правильность выбора данной профессии.

### **Список литературы**

1. Емельянов Б. В. Экскурсоведение: Учеб. пособие. Ч. 1—3. М., (Рос. междунар. акад. туризма).
2. Методические рекомендации по подготовке и проведению экскурсий / Сост. М. А. Степанчикова. М.: ЦПТК, (Сер.: «Биб-ка экскурсовода»).
3. Савина Н. В. Экскурсоведение: Учебно-практическое пособие. Минск,
4. Смирнова А. Г. Экскурсионный метод в краеведении // Краеведение в России: История. Современное состояние. Перспективы развития / Отв. ред. С. О. Шмидт М.: АНО ИЦ
5. Хуусконен Н.М., Глушанок Т.М. Практика экскурсионной деятельности. М.-СПб.
6. Ефремова М. В. Основы технологии туристского бизнеса. М
7. Тарзавина А.В. Городская обзорная экскурсия: Методические рекомендации. М.: ЦРИБ «Турист»,
8. Эстетическое воспитание на экскурсиях. М., 1986.
9. Гейнике Н.А. Культурно-исторические экскурсии // Культурно-исторические экскурсии. Сб. статей под общ. ред. Н.А. Гейнике. М., 1925.

10. Анциферов Н. П. О методах и типах историко-культурных экскурсий. Пг., 1923.

# Приложения

**Приложение 1. Вводное занятие. Ознакомление студентов с предприятием. Инструктаж по режиму работы предприятия и технике безопасности. Беседы с руководителем и специалистами предприятия.**

Я, Еркенова Бакытгуль, проходила практику в Образовательном центре DIN DIN. Образовательный центр DIN DIN находится по адресу Кенесары 70. В ходе практики я занималась преподаванием английского языка, а также работала с план графиком. Занималась на практике 3 раза в неделю: во вторник, в четверг и в субботу с 10:00 до 11:00 и с 16:00 до 17:00. В первый день практики я ознакомилась с предприятием и с руководителем практики. Она провела мне инструктаж, затем подписали договор.

**Приложение 2. Производственная работа:**

- Изучение истории создания предприятия;
- Специфика и направления работы и правовая форма;
- Организационная структура;
- Перечень оказываемых услуг.

Образовательный центр был основан в 2020 году. Специфика и направление работы преподавание иностранных языков, подготовка в школу, продленки и т.д. в образовательном центре оказываются такие услуги как:

- продленки
- подготовка к школе
- английский и турецкий язык
- логические занятия
- танцы
- рисование

**Приложение 3. Составление экскурсионного материала с использованием языковых образов, основных интонационных и грамматических структур иностранного языка.**

Saint Petersburg is one of the youngest European cities. It was founded on May 27, the Russian emperor, Peter the Great. The central area of the city hasn't changed much since the 19th century and is a UNESCO World Heritage Site. Let's begin our pedestrian city tour.

Now we are on Saint Isaac Square. In front of you stands the monument to Nicolas the First, the Russian czar /za:/. It was created by the outstanding sculptor Peter Klodt in 1859. The many- tonne bronze figure rests on two points of support. (Marble and granite was used for the pediment.)

The ensemble of the square includes the Astoria Hotel and the Mariinsky Palace built by the architect Schtackenschneider for Maria, the eldest daughter of Nicolas I, in 1839-1844. Nowadays the palace houses the Legislative Assembly of Saint Petersburg.

In front of the Mariinsky Palace you can see the Blue Bridge. Its width is 100 metres. The bridge owes its name to the original color of its metal structures. On the left of you there is the Astoria Hotel. It is a five-star hotel. It was built by the architect Ladval in the early 20 th century.

At different time Lenin, Herbert Wells, Bulgakov, Sholohov lived in the Astoria Hotel. In 1925 the famous Russian poet, Sergey Esenin, committed suicide in one of the rooms of the hotel.

Nowadays the cost of the room can be from 14,000 to 110,000 rubles a night. Now look at Saint Isaac Cathedral. The first wooden Cathedral dedicated to Saint Isaac of Dalmathy was built in 1710. (Peter the Great honored this saint whose name day –the 30 th of May-coincided (совпадал) with the birthday of the Czar himself.) The cathedral was designed by the French architect August de Montferrand. Its construction began in 1`818 and lasted 40 years.

It's the fourth largest cathedral in the world. Its height is 101.5 metres, its capacity is 14,000 people. Each of the granite columns weighs 114 tones. The giant dome is 25 metres in diameter. It is the largest gold dome in the world. Frescoes were created by outstanding Russian artists. In 1928 the cathedral was turned into a museum. The regular services were reintroduced in 2002.

Let's go into the cathedral and then climb up the observation/viewing platform near the

Now we are on Senate square. The huge buildings of Senate and Synod lined the eastern side of the square. They are linked by a tall arch. It is the last creation of the greatest Russian architect Carlo Rossi. The complex was erected in 1830s. The buildings housed the Ruling Senate and the Ruling Holy Synod (spiritual power). Now the buildings house the library of historical and political literature named after Eltsyn.

В данном экскурсионном материале были использованы только грамматические структуры иностранного языка. Больше всего я очень хорошо по практиковалась с использованием предлогов, например, «Now we are on Senate square» и «Let's go into the cathedral» в данных текстах используются разные предлоги такие как on, into и изучая теория я закрепила где используются данные предлоги.

#### **Приложение 4. Проведение экскурсии по выяснению коммуникативно-логического строя речи и способов ее подачи.**

Как бы ни были обширны знания экскурсовода, только с помощью логики в ясной и определенной форме они могут быть доведены до аудитории. Опыт показывает, что многие экскурсоводы, практически не зная законов логики, мыслят и рассуждают правильно и убедительно. Они делают это, опираясь на естественную интуитивную логику, сформированную в ходе многолетней практики. Содержание материала любой экскурсии, форма преподнесения экскурсионного материала и показ объектов, должны строиться на основе

требований логики - науки о законах и формах, в которых протекает человеческое мышление. Эти законы должны найти отражение в экскурсионном рассказе, построении речи экскурсовода, а также в видах экскурсионного анализа.

### **Приложение 5. Использование языковых средств в соответствии с речью адресата и коммуникативными намерениями.**

В разговорной морфологии употребление глаголов встречается чаще, чем существительных, что определяется тематической и лексической динамикой разговора. Во время разговора с адресатами я больше использовала данное языковое средство.

- Использование особой звательной формы обращения (Bud, dude)
- Малоупотребительны прилагательные (особенно краткие), причастия и деепричастия, числительные не склоняются (We don't have enough money)
- Характерны разговорные союзы раз (в значении если), как (в значении, когда) (Tell me when he come),
- большое количество частиц и междометий (Well, you know, look),

Итак, выбор языковых средств зависит от целей и задач общения. Поэтому, в зависимости от конкретной ситуации могут применяться средства разговорного, официально-делового, научного, публицистического и художественного стилей. Знание особенностей этих стилей, их правильное и умелое использование сделает речь культурной.

### **Приложение 6. Определение методических приемов проведение экскурсии.**

Во время практики я повторила и закрепила как правильно определять методические приемы проведения экскурсии. Поняла, что, успех проведения экскурсии находится в прямой зависимости от использованных в ней методических приемов показа и рассказа. При проведении экскурсии я больше использовала такие методические приемы как, в музейных экскурсиях с использованием экспозиций я использовала приемы показа и рассказа, прием мысленного создания исторического фона, прием персонификации и прием объяснения.

При проведении тематической экскурсии в музее под открытым небом оптимальными были приемы основного показа, комментариев к объектам, кратких объяснений, приемы абстрагирования, репортажа, прием предоставления краткой информации об уникальности того или иного экспоната. При пешем движении экскурсовод не должен говорить во время перехода от одного объекта к другому. В пешеходных экскурсиях



используются приемы предварительного осмотра, подробного показа и комментариев, прием сравнения, прием абстрагирования, прием соучастия, прием персонификации.

#### **Приложение 7. Использование экскурсионных методов при проведении экскурсий различных классификационных групп.**

На практике при проведении экскурсии мне назначали различные группы, школьники, дошкольники, туристы, люди с ограниченными возможностями. Каждым группам были использованы различные методические приемы показа и рассказа. При проведении экскурсии школьникам 4-9 класса я использовала такие приемы рассказа как прием объяснения, прием вопросов и ответов и такие методические приемы показа как приемы абстрагирования, прием зрительного сравнения. Для школьников и дошкольников больше проводила экскурсии в виде игр, составляла развлекательные вопросы и квесты. Туристам были использованы те же самые методические приемы, при организации экскурсионного обслуживания отдыхающих в гостиницах, отелях методисты и экскурсоводы должны исходить из того, что большинство туристов приезжает в незнакомый для них город, желая узнать о нем много нового, увидеть памятные места, познакомиться с достопримечательностями. Наиболее познавательной и популярной частью программы пребывания отдыхающих в гостинице являются экскурсии всех видов – городские, загородные, музейные. Особенность этих экскурсий состоит в том, что отдыхающие плохо знают край, в котором находятся, его историю, природу, достопримечательности. В рассказ вводится более подробный рассказ о крае, предусматривается показ тех объектов, которые хорошо известны местному населению, но являются «открытием» для приезжих.

#### **Приложение 8. Организация безопасного передвижения на маршруте.**

##### **Безопасное передвижение на маршруте:**

Задачей руководителя является поддерживать в группе высокую дисциплину и чувство взаимовыручки. Существует несколько главных "не", которые участники похода обязаны знать и выполнять:

1. Не допускать купания в горных озерах, где есть опасность утонуть или простудиться.
2. Не сокращать путь за счет безопасности (можно попасть в лавину, поскользнуться, упасть на камни).
3. Не терять и не забывать вещи, чтобы в тот или иной момент не остаться без необходимого инвентаря и экипировки. Избегать движения в ненастье, в тумане, в темноте, поздно вечером. Основную часть дневного перехода совершать в утренние часы.
4. Во избежание ранений не сбрасывать камни со склонов гор.

5. Не преодолевать сложных участков без достаточной уверенности в прочности опор и собственных силах. По возможности избегать подъемов и спусков по желобам со свободнолежащими камнями.

6. При движении в горах не употреблять спиртных напитков: это предохранит организм от вредных последствий и опасного поведения.

7. При прохождении маршрута необходимо руководствоваться конкретными данными и выбрать маршрут с учетом конкретных условий (структуры снежного покрова, состояния участников, погоды), всегда предпочитая безопасный путь. Большую маневренность группы и отдельных ее участников запрещается достигать за счет облегчения экипировки или уменьшения количества бивачного снаряжения и продуктов.

### **Приложение 9. Организационные указания и советы водителю, сопровождающему лицу по корректировке маршрута.**

#### **Памятка водителю!**

1. Автобус – это средство повышенной опасности и управляя им, вы берете на себя большую ответственность!
2. Не управляйте транспортными средствами в состоянии опьянения, повышенной усталости!
3. Пользуйтесь ремнями безопасности и требуйте это от пассажиров!
4. Управляя транспортным средством, обращайте внимание на погодные условия и состояние дорожного полотна!
5. Подъезжая к перекресткам и пешеходным переходам, будьте предельно внимательны и осторожны!
6. Увидев человека вблизи проезжей части, снизьте скорость, ведь секунда не решит ваших проблем, но может спасти жизнь!
7. Обязательно имейте в автобусе аптечку первой помощи и первичные средства пожаротушения!
8. Будьте вежливы на дороге по отношению друг к другу и к другим участникам дорожного движения!
9. Соблюдайте скоростной режим и правила дорожного движения!
10. Не забывайте, что в ваших руках не только ваша жизнь, но и жизнь других людей!

### **Приложение 10. Решение конфликтных ситуаций на маршруте в случае появления и их нейтрализация.**

На маршруте случаются разные ситуации, которые приводят к конфликтам и выход из которых возможен только при грамотном профессиональном подходе, опыте работы.

Один из примеров ситуаций на маршруте, который произошел на моем опыте:

После экскурсии по территории Борового группа вернулась в автобус. Экскурсовод не досчитался двух туристов.

## Как должен был поступить экскурсовод?

### Перед выходом из автобуса экскурсовод должен был:

- 1) предупредить экскурсантов, где автобус будет их ждать;
- 2) назвать номер автобуса;
- 3) назначить контрольное время сбора группы и ожидания отставших (не более 20 мин);
- 4) поставить в известность, куда будут отправлены вещи туристов, отставших от группы.

### В сложившейся ситуации экскурсовод должен:

- 1) задержать отъезд группы;
- 2) выяснить номер мобильного телефона и позвонить;
- 3) выяснить у экскурсантов, не предупреждали ли отставшие туристы о своем уходе;

## Приложение 11. Первая доврачебная помощь.

Название неотложного состояния	Симптомы	Первая помощь	Возможные последствия примечания
закрытые травмы			
переломы	Для перелома характерны: резкая боль, усиливающаяся при любом движении и нагрузке на конечность, изменение положения и формы конечности, нарушение ее функции (невозможность пользоваться конечностью), появление отечности и кровоподтека в зоне перелома, укорочение	доврачебная помощь: охлаждение пораженного участка; обезболивающая терапия (при необходимости); если визуально определить есть ли перелом сложно и боль у пострадавшего умеренная, можно нанести местное мази «кетопрофен-гель», «индометацин-гель», которые являются противовоспалительным и в то же время и обезболивающими препаратами; иммобилизация – наложение шин! (при необходимости) транспортировка	Транспортировать больного в лечебное учреждение лучше на специальной санитарной машине, при ее отсутствии можно использовать любой вид транспорта (попутная машина, телега, носилки и др.). Больных с переломами верхних конечностей можно перевозить в

	<p>конечности, патологическая (ненормальная) подвижность кости. При ощупывании места перелома больной ощущает резкую боль, при этом удается определить неровность конечности, острые края отломков и хруст (крепитация) при легком надавливании. Проводить ощупывание конечности, особенно определение патологической подвижности, надо осторожно, двумя руками, стараясь не причинять боли, и так, чтобы не вызвать осложнений (повреждение отломками кости кровеносных сосудов, нервов, мышц кожных покровов и слизистых).</p>	<p>пострадавшего в специализированное медицинское учреждение (при необходимости). При наличии открытой раны при переломе сначала накладывается асептическая повязка, и только после этого осуществляется иммобилизация. Также целесообразно прикладывать холод к области раны и всего пораженного сегмента.</p>	<p>положении сидя, с переломами нижних конечностей, костей таза, позвоночника — в положении лежа.</p> <p>Транспортировка и особенно перекладывание больного должны быть чрезвычайно щадящими, при этом необходимо учитывать, что малейшие смещения отломков причиняют сильную боль; кроме того, костные отломки могут сместиться, повредить мягкие ткани и тем самым привести к новым тяжелым осложнениям.</p>
вывихи	В момент вывиха	Доврачебная помощь:	Не следует

	<p>обычно раздается характерный звук, напоминающий хлопок. При осмотре отмечается припухлость, резкая боль, деформация конечности, ее неестественное положение, затруднение и ограничение движения в суставе конечности. Сопутствующая бледность и онемение свидетельствуют о повреждении нервов и сосудов.</p>	<p>уменьшение болей: холод на область поврежденного сустава, применение обезболивающих (анальгин, и др.), иммобилизация конечности в том положении, которое она приняла после травмы. Верхнюю конечность подвешивают на косынке или перевязке из бинта, нижнюю — иммобилизуют при помощи шин или подручных средств. - Зафиксировать (не сдавливая) место эластичным бинтом. - Дать отдых поврежденной конечности. - Желательно чтоб травмированная конечность была выше уровня головы.</p>	<p>пытаться вправить вывих, так как иногда трудно установить, вывих это или перелом, тем более что часто вывихи сопровождаются трещинами и переломами костей. Свежие вывихи вправлять значительно легче, чем застарелые. Уже через 3 — 4 ч после травмы в области поврежденного сустава развивается отек тканей, скапливается кровь, что затрудняет вправление. Вправление вывиха — врачебная процедура, поэтому пострадавшего необходимо скорее доставить к врачу. При вывихах нижних конечностей транспортируют</p>
--	---	--	---

			в положении лежа.
ушибы	<p>при ушибах боль всегда резкая, простреливающая, гематома может развиваться на месте ушиба как через несколько минут, так и через несколько часов и даже суток, что определяется глубиной травмы. Ушибы туловища и конечностей (плечо, бедро) сопровождаются напряженными гематомами, распирающими болями, иногда с поверхностным онемением. При ушибе сустава наблюдается выраженный отек, иногда развивается гемартроз (значительное скопление крови или синовиальной жидкости в суставе)</p>	<p>Доврачебная помощь при ушибе. Прежде всего, необходимо создать покой поврежденному органу. На область ушиба необходимо наложить давящую повязку, придать этой части тела возвышенное положение, что способствует прекращению дальнейшего кровоизлияния в мягкие ткани. Для уменьшения болей и воспалительных явлений к месту ушиба прикладывают холод — пузырь со льдом, холодные компрессы.</p>	<p>В подавляющем большинстве случаев, несильные и даже сильные ушибы проходят без последствий, или последствия ушиба бесследно исчезают в течение двух-трех недель. Однако бывают ситуации, когда последствия ушиба могут быть довольно серьезными. В первую очередь, это касается ушибов внутренних органов и головы. Дело в том, что та гематома, которая в любом другом месте тела рассосалась бы со временем, в черепе приводит к сдавливанию жизненно важных структур мозга.</p>

## **12. Знакомство туристов с этапами экскурсионной программой и техникой безопасности.**

### **Программа тура**

Продолжительность: 12 часов (выезд в 7:00, прибытие в 19:00)

Место встречи: Ваш отель

Если Вы хотите увидеть два абсолютно разных, но потрясающе красивых места в один день, то этот тур для Вас!

Чарынский каньон - памятник природы, возраст которого насчитывает 12 миллионов лет. Он состоит из сложных осадочных пород. Озеро Кольсай является природным зеркалом, отражающим красоту гор Тянь-Шаня.

Во время тура Вы:

- увидеть одни самых красивых мест в нашем регионе
- увидите жизнь в деревне, отведаете местную кухню и испытаете знаменитое казахское гостеприимство.
- Узнаете много исторических фактов и интересных легенд о посещаемых местах от нашего профессионального гида

План:

7:00 - отправление из гостиницы на Чарынский каньон.

8:30 - Уйгурский поселок. Посещение открытого рынка. Можно купить фрукты, купить свежие лепешки и барбекю

9:30 - Прибытие на Чарынский каньон. Сначала мы будем любоваться панорамным видом со смотровой площадки и сделаем потрясающие фотографии. Затем спустимся в каньон и пойдем по широкой тропе к реке (2 км, 20 мин). Отдых на берегу реки - быстрой, прохладной с шикарными видами.

11:30 - отправление на Кольсайское озеро

13:00 -13:30 Обед в поселке

14:00 -16: 00 Прибытие на Кольсай. Походы, фотографирование,

15:00 Выезд в Алматы

19:00 Прибытие в гостиницу

Стоимость тура: 2-6 чел - \$200-\$260

В стоимость входит: транспорт, входные билеты в эко-парк, сытный и вкусный обед в гостевом доме

Услуги профессионального гида +\$50

\*\*\* Если вы вегетарианец или у вас аллергия на пищу, пожалуйста, сообщите мне об этом, чтобы мы могли сделать предварительный заказ.

### **Техника безопасности**

#### **Автобусная экскурсия**

Во время автобусной экскурсии ученики обязаны:

Беспрекословно следовать указаниям водителя и педагога.

Помнить о безопасном поведении, знать места нахождения аварийных выходов и порядок оказания первой доврачебной помощи.

Посадка в транспортное средство выполняется только по команде учителя.

Высадка из автобуса выполняется только после его полной остановки под руководством сопровождающего (по одному ребенку согласно перечню).

При следовании к месту экскурсии или к образовательному учреждению запрещено отвлекать водителя, загромождать проходы, стоять и передвигаться по салону, сорить. В ходе поездки необходимо соблюдать дисциплину. В случае продолжительного перемещения следует уважительно относиться друг к другу и оказывать помощь.

На заметку! При аварии важно соблюдать спокойствие, не создавать паники и соблюдать указания педагога или водителя.

После приезда недопустимо создавать давку. Перед экскурсией дети должны прослушать инструктаж о дальнейших действиях.

### **Общественный транспорт**

Если во время экскурсии группа будет пользоваться общественным транспортом, необходимо соблюдать осторожность при подъезде автобуса к остановке. Стоять при этом следует на расстоянии не менее метра к краю проезжей части. Дети не должны мешать выходу или входу других пассажиров. Перед посадкой необходимо подготовить проездные документы.

Вход в общественный транспорт выполняется через переднюю дверь после команды педагога. При этом запрещено толкаться. Ученики должны соблюдать очередность перед автоматизированной системой контроля проезда и внимательно проходить через турникеты. Первым в автобус входит руководитель, а последним – учитель.

### **Правила поведения в общественном транспорте:**

не разговаривать громко;

держаться за поручень;

слушать объявления остановок;

покидать место только после распоряжения учителя;

воздерживаться от пользования мобильным телефоном;

держат при себе сумку, документы.

После выхода из транспортного средства необходимо убедиться, что никто из группы не остался в салоне.

### **Пешеходная экскурсия**

При пешеходной экскурсии необходимо соблюдать ПДД. Группе разрешено идти только по выделенным тротуарам. Переходить проезжую часть требуется в установленных местах – по наземным или подземным переходам. В ходе пешеходной экскурсии следует использовать сигнальные флажки.



Один из педагогов должен идти впереди колонны, а другой замыкать ее. Учителя должны следить за дисциплиной и не допускать ее нарушения.

На заметку! Детям запрещено толкаться, перебегать дорожку или обгонять других учеников, а также своевольно покидать группу.

Правила поведения

Под правилами поведения подразумевают нормы, согласно которым нужно поступать в определенных ситуациях. Они созданы для благоприятного общения и не создавали друг другу неудобств.

### **Приложение 13. Провести опрос экскурсантов на проведенную экскурсию.**

Во время практики после завершения проведения экскурсии по выставке, посвящённой корейской национальной одежде, мы провели опрос среди экскурсантов. Вопросы, которые были заданы:

-Понравилась ли вам выставка?

-Почему вы решили посетить нашу выставку?

-Что именно вам понравилось?

-Хотели бы еще раз посетить выставки на данную тему?

-Какие моменты вам не понравились?

По итогу опроса всем экскурсантам понравилась проведенная выставка, по их словам, выставка была интересной, насыщенной и информация была очень познавательной.

**Также были заданы следующие вопросы:**

Примеры вопросов для туристов:

Какой ваш любимый вид транспорта для путешествий?

Какое место вы предпочитаете посещать во время отпуска?

Сколько раз в год вы отправляетесь в путешествие?

Какой сезон года вы предпочитаете для путешествий?

Сколько примерно дней вы проводите в отпуске?

Каким видом деятельности вы любите заниматься во время путешествия?

Где вы в последний раз были в отпуске?

Какие факторы вы принимаете во внимание при выборе туристического пакета?

Где вы предпочитаете останавливаться?

Какие инструменты вы используете для поиска жилья?

В среднем, какую цену вы считаете подходящей для туристического пакета?

Во время путешествия вы предпочитаете делать это в одиночку или в сопровождении семьи?

Исходя из всех ответов опроса нам удалось сделать наш тур еще лучше и удовлетворить наших туристов. С каждым опросом мы стараемся учитывать все потребности наших экскурсантов и провести все на высшем уровне.

#### **Приложение 14. Провести анализ мониторинга удовлетворенности экскурсантов для внесения изменений в содержание и методику проведения экскурсии.**

После завершения мониторинга удовлетворенности экскурсантов мы провели анализ для внесения изменений. По итогам анализа многим экскурсантам не понравилось шумность во время экскурсий, информация воспринималась экскурсантами тяжело. Единственное изменение, которое мы внесли в содержание экскурсии — это сам текст. Мы решили написать его на простом языке чтобы экскурсантам было легче его воспринимать. Использовали простые слова, синонимы слов и укорачивали предложения. После внесения изменений экскурсантом стало легче усваивать информацию.

#### **Приложение 15. Осуществить сбор и обработку информационного материала на определенную тему, названия, целевую группу, язык проведения экскурсии.**

Самый важный этап в подготовке экскурсии - отбор экскурсионных объектов, создание яркого зрительного ряда, способного навсегда остаться в памяти экскурсантов и вызвать у них желание вернуться в этот туристический центр еще раз. Аксиомой экскурсионного процесса является правило: «от показа к рассказу», предполагающих первичность зрительных впечатлений перед устной информацией. Далее разрабатывается технологическая карта экскурсий, как своеобразный план показа объектов и изложения материала, обеспечивающий эффективность экскурсионной методики. По намеченному плану создается текст: контрольный - для туристской фирмы и индивидуальный, с учетом особенностей самого исполнителя - для экскурсовода. Часто текст содержания экскурсий оперативно адаптируется на реального экскурсанта с учетом его знаний, подготовленности и специфики аудитории

#### **Приложение 17. Выполнение гидами правил приема и обслуживания иностранных туристов**

Для групп иностранных туристов необходимо соблюдать установленный режим питания: завтрак — с 8.00 до 10.00, обед — с 12.00 до 15.00, ужин — с 17.30 до 19.30.

Обслуживание групп иностранных туристов в торговых залах ресторанов заканчивается в 20.00 (в ресторанах, где иностранные туристы питаются в две смены, ужин продлевается до 20.30). Для групп туристов, посещающих зрелищные мероприятия, ужин организуется до начала мероприятия или после него по согласованию администрации с гидом-переводчиком.

Обслуживание групп иностранных туристов в день приезда производится предприятиями до окончания рабочего дня. Часы питания намечаются заранее согласно установленным интервалам.

Требования, предъявляемые к гиду, различны, но основными из них являются следующие

1. знание большого фактического материала и умение изменять предлагаемый текст в соответствии с особенностями контингента туристов, их возраста и социального состава;
2. творческий подход к своей работе, умение "заразить" своей любовью к городу, стране всех присутствующих в группе;
3. систематическая работа над расширением своего общего кругозора, совершенствование профессиональных знаний и знаний иностранного языка, соблюдение установленных норм и правил поведения, корректность во взаимоотношениях с туристами

#### **Приложение 18. Точный перевод истории старых памятников, архитектурных сооружений**

Мавзолей Домбаул Кочевники соорудили мавзолеи над могилами известных ханов, выдающихся религиозных мыслителей или легендарных личностей. Эти памятники имеют особое значение для национальной идентичности народа. На государственном уровне ставится задача создания культурно-географического пояса Казахстана, о чем пишет в научной статье доктор философии Кульшат Медеуова с соавтором. Мавзолей Домбаул — один из архаичных, доисламских памятников, относится к VIII–IX векам, ко временам гуннов. Находится в центральной части Казахстана недалеко от Жезказгана на берегу реки Ингирь. Остается загадкой, над чьей могилой он сооружен, но есть множество версий. Это то ли могила отца Чингизхана, то ли его телохранителя или музыканта. Другие предположения — здесь похоронен необыкновенной силы и отваги джигит Домбаул, подданный Алаша-хана. Мавзолей Домбаул имеет юртообразную форму с конусообразным куполом. В плане это площадка 8,9x7,9 м высотой 5,5 м. Построен из плоских каменных плит серовато-розового цвета, стены толщиной около 2 м.

Dombaul Mausoleum Nomads built mausoleums over the graves of famous khans, prominent religious thinkers or legendary personalities. These monuments have a special significance for the national identity of the people. At the state level, the task of creating a cultural and geographical belt of Kazakhstan is being set, as Doctor of Philosophy Kulshat Medeuova and co-author write in a scientific article. Dombaul Mausoleum is one of the archaic, pre—Islamic monuments, dating back to the VIII—IX centuries, to the time of the Huns. It is located in the central part of Kazakhstan near Zhezkazgan on the bank of the Ingir River. It remains a mystery over whose grave it was built, but there are many versions. This is either the grave of Genghis Khan's father, or his bodyguard or a musician. Other assumptions — dzhigit Dombaul, a subject of Alash Khan, is buried here of extraordinary strength and courage. Dombaul mausoleum has a yurt-like shape with a cone-shaped dome. In the plan, this is a platform of 8.9x7.9 m with a height of 5.5 m. Built of flat stone slabs of grayish-pink color.

Данный перевод я сделала за один рабочий день. Для точного перевода я использовала переводческие трансформации и лексические трансформации. Для того чтобы добиться точного перевода необходимо учитывать, что при переводе нельзя переводить слова дословно так как нам важно передать смысл данной информации и сделать так чтобы его не исказить.

Помимо отличных коммуникативных навыков, хороший переводчик должен знать основные цели перевода, такие как аудитория, тип текста (например, технический или литературный), цель (например, информировать или побудить) и т.д., и я узнала, что таким образом, переводчик успешно выполнит свою работу.

### **Приложение 19. Способности и умения необходимые гиду для организации интерактивной деятельности в рамках экскурсии**

Я поняла, что важные навыки, которые необходимо развивать в качестве экскурсовода, включают:

#### **Уверенность**

Работа гидом часто требует длительных выступлений без перерыва, потенциально для больших групп. Уверенность в себе позволяет гиду выступать перед группами и выполнять обязанности публичного выступления, не испытывая значительного давления. Уверенность в себе может быть особенно важна, когда гид начинает свою карьеру и у него меньше опыта.

#### **Общение**

При проведении экскурсий умение ясно излагать свои мысли является одним из основных навыков. Четкие навыки общения позволяют гиду говорить ясно и строить свои предложения таким образом, чтобы слушателям было легко их понять. Это позволяет гостям тура следить за ходом экскурсии и делает их впечатления более приятными.

## **Эмпатия**

При проведении экскурсии для группы гид может воспользоваться эмпатией для интерпретации социальных сигналов от гостей, чтобы определить, как они относятся к экскурсии. Использование эмпатии позволяет гиду определить, когда гостям нравится экскурсия, и при необходимости скорректировать стиль экскурсии.

## **Импровизация**

При проведении экскурсии импровизационные навыки позволяют гиду реагировать на ситуации по мере их развития и продолжать обеспечивать приятные впечатления от экскурсии. Импровизационные навыки часто работают с юмором, когда экскурсовод определяет возможность пошутить в ответ на слова гостя или что-то неожиданное, что видит экскурсионная группа. Умение быстро отвечать на вопросы и отвечать информативными или развлекательными репликами помогает удержать аудиторию на протяжении всей экскурсии.

## **Знания**

При проведении экскурсии экскурсовод должен обладать большим объемом знаний по освещаемым темам. Это включает в себя запоминание ключевых фактов и историй, которыми необходимо поделиться на каждой остановке во время экскурсии, а также дополнительной информации, которая не всплывает во время каждой экскурсии. Обладание более глубокими знаниями о предмете экскурсии позволяет гиду дополнять стандартную экскурсию в ответ на вопросы и неожиданные ситуации.

## **Приложение 20. Описать обязанности гида – переводчика при оказании помощи туристам:**

- при размещении;**
- при организации питания.**

Существуют определенные правила обслуживания номеров:

- во-первых, необходимо исполнять пожелания гостей в отношении сервировки заказанных столиков в номере;
- во-вторых, необходимо соблюдать последовательность подачи блюд в номер;
- в-третьих, необходимо соблюдать правила поведения в номере. Весь обслуживающий персонал проходит предварительную подготовку и необходимый инструктаж.

Если в гостинице предполагается обслуживание гостей в номере, то на каждом этаже, недалеко от лифта, должно быть расположено помещение для хранения небольшого запаса столового белья, столовых приборов, посуды. В этом же помещении должна быть мойка и место для приготовления легких закусок. Помещение должно быть аттестовано в соответствии с санитарными

нормами. Ответственным за исполнение заказов, полученных из номеров, является официант, который дежурит в данную смену.

По существующим критериям среди предприятий общественного питания выделяются такие категории, как люкс, высший класс, первый класс.

Рестораны, относящиеся к классу люкс, имеют изысканный интерьер, самый высокий уровень обслуживания, большой выбор фирменных и оригинальных блюд, эти заведения располагают также внушительным ассортиментом карты вин.

Предприятия питания высшего класса характеризуются также оригинальностью блюд, представленных в меню заведения, высоким уровнем обслуживания и разнообразными напитками.

Предприятия питания, относящиеся к первому классу, предлагают не очень дорогие, но разнообразные блюда и напитки в меню, а также хороший уровень обслуживания.

Для того, чтобы предприятие питания было отнесено к какой-либо категории, необходимо заключение аккредитованных государственных органов.

Средства размещения предлагают обслуживание питанием по различным системам, среди них особенной популярностью пользуется международная классификация.

Наиболее распространенные типы питания:

- ОВ (Only Bed), или RO (Room Only) — без питания;
- ВВ (Bed and Breakfast) — завтраки. Может быть Breakfast и American Breakfast — эти системы относятся к английскому и американскому завтраку соответственно. Английский завтрак — это чай, кофе, сок, а также яичница, тосты, масло и джем. Американский завтрак предполагает наличие нарезок и горячих блюд;
- НВ (Half Board) — полупансион (завтрак + ужин, иногда завтрак + обед), напитки на ужин или обед за дополнительную плату (иногда предлагают воду бесплатно);
- FB (Full Board) — полный пансион, трехразовое питание (завтрак + обед + ужин), алкогольные напитки за дополнительную плату;
- АI (All Inclusive) — «все включено», питание в течение дня, включая напитки местного производства;

### **Приложение 21. Сопровождение группы туристов в поезде, начиная с первого и последнего пункта маршрута.**

Во время сопровождения группы туристов в поезде я учла некоторые очень важные моменты. Для перевозки туристов регулярными поездами осуществляется продажа билетов на группу не менее 10 человек по предварительным заявкам. В заявке указываются наименование юридического лица, количество мест, номер поезда, тип вагона, дата выезда,

станции отправления и назначения. К заявке прилагается фамильный список группы пассажиров в двух экземплярах с указанием их паспортных данных и данных руководителя группы.

Прием заказов на оформление групповых билетов производится в период от двух месяцев до 10 суток до отправления поезда. За предварительное резервирование мест в поездах для перевозки организованных групп туристов с юридических лиц взимается сбор установленного размера. В случае отказа от выделенных мест сбор не возвращается.

Оплата заказанных билетов должна проводиться не позднее установленного перевозчиком срока за наличные деньги или по безналичному расчету. Если в установленные сроки оплата не поступила, билеты передаются в общую продажу, а заказ аннулируется. Оформление проезда группы по заявке производится на одном бланке проездного документа на каждый вагон. В билете указываются фамилия и инициалы руководителя группы, а также его паспортные данные. На двух экземплярах списка пассажиров ставится отметка пункта оформления документа. Один экземпляр остается в пункте оформления билета, второй предъявляется руководителем группы проводнику вагона при посадке в поезд.

Перевозчики могут предоставлять во временное пользование вагоны на условиях аренды. Плата за аренду вагонов устанавливается перевозчиком. При перевозке туристов в арендованных вагонах взимается плата за пробег вагонов в порожнем состоянии и за оформление группового проездного документа. Пунктом назначения вагона считается станция, где по требованию арендатора вагон отцепляется. Число туристов в вагоне не должно превышать количества мест в нем. Перевозка ручной клади и багажа осуществляется по установленным правилам.

## **Приложение 22. Адекватный перевод публицистических и специальных текстов.**

Муниципальный транспорт Хельсинки работает, как сложный, но идеально отлаженный механизм: трамваи приятного зелёного цвета почти бесшумно везут пассажиров во все районы города по 11 маршрутам. Автобусы точно по расписанию уходят и приходят на прекрасно оборудованные остановки. Автобусных маршрутов не перечислить. А ещё паром на острова и, конечно, метро. Погрешности в выполнении графиков движения внутри всего этого хозяйства – от двух до пяти минут. Метро в Хельсинки поражает высочайшей функциональностью и современными технологиями. Его протяжённость невелика – 35 км с пригородами. На станциях, которых 25, нет турникетов, зато есть лифты и снабжённые современной автоматикой туалеты. В вагонах отведены боксы для велосипедов. Всё несёт отпечаток заботы о комфорте пассажиров, даже выбранный антидепрессивный оранжевый цвет вагонов.

## **Перевод**

Helsinki municipal transport works like a complex, but perfectly debugged mechanism: trams of a pleasant green color almost silently carry passengers to all areas of the city along 11 routes. Buses leave exactly on schedule and arrive at well-equipped stops. There are countless bus routes. And also a ferry to the islands and, of course, the subway. Errors in the execution of traffic schedules within the entire economy – from two to five minutes. The subway in Helsinki impresses with the highest functionality and modern technologies. Its length is small – 35 km with suburbs. There are no turnstiles at the 25 stations, but there are elevators and toilets equipped with modern automation. There are boxes for bicycles in the cars. Everything bears the imprint of concern for the comfort of passengers, even the selected antidepressant orange color of the cars.

Основная задача переводчика при достижении адекватности - умело произвести различные переводческие трансформации, для того чтобы текст перевода как можно более точно передавал всю информацию, заключенную в тексте оригинала, при соблюдении соответствующих норм переводящего языка. При переводе публицистических текстов возникают трудности так как слова используются по смыслу сложнее. Переводчик должен разъяснить читателю непонятные или незнакомые ему явления, понятия, речевые стереотипы, используя те слова и выражения, которые стандартно используются носителями языка перевода для достижения аналогичной прагматической цели (например, выражения предложения, просьбы, приветствия, извинения, благодарности, признательности, негодования, привлечения внимания и т.п.), но ни в коем случае не используя буквальный перевод там, где при его использовании происходит нарушение или неточное выражение прагматической направленности пословицы и загадки.

### **Приложение 23. Выполнение работ, связанных с сопровождением туристской группы или отдельного лица во время туристической поездки или прогулки.**

При сопровождении туристской группы во время прогулки также необходимо учитывать определенные правила. Ниже я перечислила все моменты которые должны учитывать все экскурсоводы и гиды.

Деятельность туристских организаций по предоставлению услуг по сопровождению туристов включает:

- формирование туристских групп;
- контроль готовности группы, оборудования и транспортных средств к выходу на маршрут;
- инструктаж туристов о правилах поведения на маршруте;
- координация и контроль действий туристов на маршруте;



- обеспечение безопасности туристов на маршруте;
- контроль качества обслуживания туристов принимающей стороной;
- оформление отчетной документации о туристские поездки.

К персоналу туристских организаций, занимающихся предоставлением услуг по сопровождению туристов относятся следующие работники: инструктора, экскурсоводы (гиды), гиды-переводчики, методисты по туризму, консультанты по туризму, ассистенты по формированию экскурсионных (туристских) групп, руководители туристских групп, сопровождающие.

Персонал, занимающихся предоставлением услуг по сопровождению туристов, должен иметь профессиональное образование и (или) профессиональную подготовку (переподготовку) в сфере туризма, опыт работы в соответствии с занимаемой должностью и пройти инструктаж на рабочем месте.

#### **Приложение 24. Создание благоприятного психологического климата в туристской группе.**

Во время тура, я пыталась создать благоприятный психологический климат в туристской группе. Я использовала некоторые методы для этой цели. Методы оптимизации психологического климата рассмотрим более подробно каждый из этих методов. Психологическое «заражение». Находясь в коллективе, человек ведет себя обычно иначе, чем наедине с собой, по-другому воспринимает события, людей, используя другие алгоритмы переработки информации и принятия решений. Эффективность психологического «заражения» прямо зависит от эмоциональных аспектов общения по вертикали и горизонтали. При положительном психологическом климате действуют такие формы психологического «заражения», как энтузиазм, состоятельность. Возможен и обратный процесс: формирование благоприятного психологического климата посредством методов психологического «заражения». Подражание. Осознанное или неосознанное воспроизведение индивидом определенных черт, образцов поведения других людей. Психологические механизмы подражания действуют практически в любом коллективе. Практика свидетельствует, что в основном подражают людям, умеющим добиваться серьезных результатов, обладающим яркими эмоциональными реакциями, высоким профессионализмом и нравственными качествами, реальным высоким авторитетом. Общественное мнение. Это универсальный регулятор поведения. Вначале оно формируется под влиянием суждений заинтересованных и хорошо осведомленных людей. Приняв оценочные критерии, члены коллектива сами ставят себя под его контроль. Воздействие на мотивационную сферу личности. Мотивы влияют на процессы целей и стиля деятельности, применяемые методы. Важно

формировать в мотивации единство материальной заинтересованности в конкретной работе с интересом к делу, процессу самого труда и осознанию его социальной значимости. Таким образом, проанализировав специальную литературу мы пришли к выводу, что важнейшая особенность психологического климата в туристской организации и сфере гостеприимства в том, что он дает наиболее интегральную и динамичную характеристику психического состояния всех проявлений жизни коллектива (самочувствия и деятельности, руководства, лидерства и др.). Ведущими факторами, определяющими психологический климат, являются условия жизнедеятельности и стиль руководства. В зависимости от характера психологического климата его воздействие на личность будет различным: стимулировать к труду, поднимать настроение, вселять бодрость и уверенность или, наоборот, действовать угнетающе, снижать активность и энергию, приводить к ошибкам и психологическим срывам.

### **Приложение 25. Обеспечение устного перевода во время проведения запланированных организатором тура мероприятий**

Во время проведения мероприятия, я занималась организацией устного перевода. Как оказалось, заниматься устным переводом оказалось не так легко. На рынке устного перевода существует ряд неписаных правил, которых стараются придерживаться все его участники. Вот они:

- Устанавливается 8-часовой рабочий день устного переводчика, с перерывом на обед в 1 час. При этом следует заранее оговорить с заказчиком, питается ли переводчик сам, выдаются ли ему деньги на питание, либо заказчик предоставляет обед.
- Возможность сверхурочной работы осуществляется по договоренности с переводчиком. Она оплачивается по повышенной ставке.
- Паузы на технические перерывы не вычитаются из общего времени и оплачиваются.
- Перед началом работы определяется необходимое число переводчиков, чтобы обеспечить качественный перевод и сделать взаимодействие между переводчиками комфортным.
- При синхронном переводе работа переводчиков ведется в паре. Эта пара находится в одной кабинке, переводчики сменяют друг друга через каждые 15–20 минут.
- Рабочий день пары синхронистов не должен превышать 7-8 часов (один синхронист работает не более 3-4 часов).
- Если в обеденный перерыв нужны услуги переводчика, то эти услуги оплачиваются дополнительно. Переводчик обедает раньше или позже (по договоренности), а во время обеда он не ест.
- Как правило, минимальная оплата работы устного переводчика – 3 часа, даже если фактическая его работа составила 1 час.

- Все возможные расходы переводчика оговариваются и согласовываются с заказчиком заранее.

При работе с устным переводом необходимо учитывать все эти правила, тогда все пройдет на отлично.

### **Приложение 26. Создание синхронного перевода и запись его на кассету во время экскурсии**

При создании синхронного перевода также необходимо учитывать некоторые правила. При работе с синхронным переводом, о чем нужно обязательно помнить, работая с синхронным оборудованием:

- **Монтаж оборудования.** Его всегда следует проводить перед началом мероприятия. Даже если синхронный перевод заказан после перерыва, на вторую половину дня, никто не позволит вам заниматься установкой и наладкой оборудования в процессе мероприятия.
- **Проверка оборудования и его включение.** Надо обязательно договориться с администраторами, где будет проходить мероприятие, чтобы они предоставили доступ к помещению техническому специалисту как можно заранее до начала, чтобы он смог проверить рабочее состояние всей аппаратуры.
- **Наличие в зале технического специалиста (мастера).** За работу оборудования на мероприятии отвечает мастер. Он должен начать работу в зале до начала мероприятия, и как можно раньше, чтобы, при необходимости, решить любые возникшие проблемы. Именно он отвечает за то, чтобы все оборудование было на месте и работало. Микрофоны для выступающих, приемники для слушателей, гарнитуры, оснащенные микрофонами и наушниками, для переводчиков, усилительная и прочая аппаратура для обеспечения четкой передачи сигнала, пульт переводчика – все это должно быть подготовлено заранее, установлено и настроено. В этом мастер должен убедиться лично.
- **Ответственный за мероприятие.** На самом мероприятии должен присутствовать ответственный сотрудник (представитель бюро переводов или заказчика), который будет решать возникшие организационные проблемы и координировать работу переводчиков (к примеру, в случае опоздания переводчика задержать начало мероприятия до 15 минут, показать рабочее место переводчику, предоставить ему воду и т.д.). В его функции также входит раздача и сбор наушников участникам мероприятия. Особенно важно присутствие ответственного лица, если на одном мероприятии в одно и то же время работают разные группы переводчиков. Именно он определяет, куда и в какое время направить тех или иных переводчиков, где они нужны.
- **Демонтаж оборудования.** Заказчику необходимо напомнить, что на демонтаж оборудования для синхронного перевода тоже нужно время, и это

следует учесть, когда рассчитывается время аренды помещения. Чтобы администрация зала не закрыла его, когда демонтаж еще не был закончен.