

107564, г. Москва, ул. Краснобогатырская, д. 19А

сайт: [www.nousro.ru](http://www.nousro.ru)

e-mail: [info@nousro.ru](mailto:info@nousro.ru)

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор

НОЧУ ДПО «МУЦ»

В.С. Дрякина

«02» декабря 2024 года



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПЕРЕПОДГОТОВКИ**

**«ЭКСКУРСОВОД (ГИД)»**

Москва, 2024



## Оглавление

<b>1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ</b> .....	3
1.1. Цель реализации программы. ....	3
1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации. ....	3
1.3. Требования к результатам освоения программы.....	4
1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы.....	4
1.5. Трудоемкость обучения. ....	5
1.6. Форма обучения. ....	5
1.7. Режим занятий.....	5
1.8. Форма документа об образовании и квалификации.....	5
1.9. Материально-технические условия реализации программы .....	5
<b>2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ</b> .....	6
2.1. Учебный план и график учебного процесса. ....	6
2.2. Календарный учебный график .....	6
2.2. Дисциплинарное содержание программы.....	7
<b>3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ</b> .....	9
3.1. Учебно-методическое обеспечение программы. ....	9
<b>4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ, ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ</b> .....	10
4.1. Промежуточная аттестация .....	10
4.2. Итоговая аттестация .....	11
4.3. Пример промежуточной аттестации .....	11
4.4. Примерный перечень тем итоговых аттестационных работ .....	13
<b>5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ</b> .....	16

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

### **1.1. Цель реализации программы.**

Программа профессиональной переподготовки имеет целью формирование у слушателей профессиональных компетенций, необходимых для приобретения новой квалификации в области оказания экскурсионных услуг «Экскурсовод (гид)»

Программа является преемственной к основной образовательной программе высшего образования направления подготовки 43.03.02 «Туризм», квалификация (степень) – бакалавр. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования утвержден приказом Минобрнауки Российской Федерации № 516 от 8 июня 2017 года.

Программа выполнена с учетом Профессионального стандарта 04.005 «Экскурсовод (гид)».

### **1.2. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, новой квалификации.**

а) Область профессиональной деятельности слушателя, прошедшего обучение по программе профессиональной переподготовки, предусматривающую получение квалификации «Экскурсовод (гид)», включает:

- разработку и реализацию экскурсионного продукта, обладающего качествами, удовлетворяющими требованиям потребителей,
- организацию экскурсионных программ.

б) объектами профессиональной деятельности являются:

- потребители экскурсионных услуг, их потребности и запросы,
- экскурсионные ресурсы – природные, исторические, социально-культурные объекты, способные удовлетворить духовные потребности туристов,
- информационные ресурсы и системы экскурсионной деятельности,
- справочные материалы для создания экскурсии.

в) Слушатель, успешно завершивший обучение по данной программе, должен решать следующие профессиональные задачи в соответствии с видами профессиональной деятельности:

#### **Проектная деятельность.**

- постановка задач проектирования экскурсии при заданных критериях,
- проектирование экскурсий в соответствии с требованиями потребителей.

#### **Организационная деятельность.**

- проведение экскурсий,

- организация участников экскурсии в соответствии с разработанным маршрутом,
- обеспечение безопасности участников экскурсии.

**Исследовательская деятельность.**

- исследование и мониторинг рынка экскурсионных услуг.

**1.3. Требования к результатам освоения программы.**

Слушатель, успешно завершивший обучение по данной программе, должен обладать следующими профессиональными компетенциями:

**Проектная деятельность:**

- владением теоретическими основами проектирования экскурсии,
- готовностью к реализации экскурсионных проектов. Организационная деятельность:

- способностью организовать участников экскурсии по маршруту,
- способностью подготовить и провести экскурсию,
- готовностью к оказанию первой медицинской помощи участникам

экскурсии.

**Исследовательская деятельность:**

- способностью находить, анализировать и обрабатывать информацию в области планируемых экскурсий.

б) выпускник должен обладать знаниями в следующих областях науки:

- введение в экскурсоведение и туризм,
- экскурсионная методика,
- методика публичного выступления
- вербальная и невербальная коммуникация,
- основы педагогики и психологии,
- безопасность жизнедеятельности и оказание первой мед. помощи.

**1.4. Требования к уровню подготовки поступающего на обучение, необходимому для освоения программы**

Лица, желающие освоить дополнительную профессиональную программу, должны иметь среднее профессиональное или высшее образование.

Наличие указанного образования должно подтверждаться документами государственного образца.

Принимаются также студенты средних профессиональных и высших учебных заведений.

### **1.5. Трудоемкость обучения.**

Нормативная трудоемкость обучения по данной программе, включая все виды учебной работы слушателя составляет 256 ак.час.

### **1.6. Форма обучения.**

Форма обучения заочная (без отрыва от работы) с использованием дистанционных образовательных технологий.

### **1.7. Режим занятий.**

Учебная нагрузка для всех видов учебной работы слушателя устанавливается для программ продолжительностью 256 часов не более 40 часов в неделю.

### **1.8. Форма документа об образовании и квалификации**

При успешном освоении программы профессиональной переподготовки и защиты аттестационной работы слушателю выдается диплом о профессиональной переподготовке, подтверждающий присвоение квалификации и дающий право на ведение профессиональной деятельности в сфере туризма.

### **1.9. Материально-технические условия реализации программы**

Применяются дистанционные образовательные технологии.

В учебном процессе с применением ДОТ используются следующие организационные формы учебной деятельности:

- обзорные (установочные) лекции;
- самостоятельная работа с ЭУМК: работа с электронным учебником;
- самостоятельная работа с программами контроля знаний (тестами).



## 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

### 2.1. Учебный план и график учебного процесса.

В учебном плане отражается логическая последовательность освоения разделов программы переподготовки, обеспечивающих формирование компетенций, указывается общая трудоемкость разделов для программ продолжительностью 256 часов, а также указывается форма текущей и итоговой аттестации.

В графике учебного процесса отражается последовательность отправки материалов по разделам слушателям для программ продолжительностью 256 часов.

### УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Наименование раздела	Трудоемкость в ак. часах для	Вид аттестации
		256 ч.	
1	Введение в экскурсоведение и туризм	28	Тестирование
2	Экскурсионная методика	40	Тестирование
3	Профессиональное мастерство экскурсовода	45	Тестирование
4	Введение в педагогику и психологию	36	Тестирование
5	Нормативно-правовое обеспечение туристических и экскурсионных услуг	24	Тестирование
6	Вопросы безопасности жизнедеятельности. Оказание первой медицинской помощи	18	Тестирование
7	Подготовка дипломной работы	59	
8	Итоговая аттестация	6	Дипломная работа

### 2.2. Календарный учебный график

№ пп	Форма обучения	Сроки реализации
1	Заочная с применением дистанционных образовательных технологий	С даты зачисления слушателя в течении нормативного срока обучения (32 рабочих дней)



## **2.2. Дисциплинарное содержание программы**

### **РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ АУДИТА.**

#### **Тема 1. Введение в экскурсоведение и туризм.**

1. История развития туризма.
2. История развития экскурсионного дела в России.
3. Экскурсоведение как наука. Сущность экскурсии.
4. Функции и признаки экскурсии.
5. Экскурсионный метод познания. Экскурсии как педагогический процесс.
6. Психологические аспекты экскурсии. Методы познания. Воображение. Логика.
7. Классификация, тематика и содержание, показ в экскурсии.
8. Рассказ в экскурсии. Сочетание рассказа и показа.
9. Экскурсовод, объекты и экскурсанты.

#### **Тема 2. Мотивация туристов и экскурсантов.**

1. Мотивационные аспекты в туризме.
2. Культура как фактор мотивации туристов и экскурсантов.
3. Мотивация экскурсантов.
4. Внешние факторы, влияющие на туристскую и экскурсионную активность.

#### **Тема 3. Основные понятия туристских и экскурсионных услуг.**

1. Основные понятия туризма и их трансформация.
2. Термины и определения в области экскурсионных услуг.

#### **Тема 4. Стандарты. Основные положения и общие требования к туристским и экскурсионным услугам.**

1. ГОСТ Р 50690. Тур услуги. Общие требования.
2. ГОСТ Р 53522. Тур услуги. Основные положения.
3. ГОСТ Р 53522. Туристические и экскурсионные услуги. Основные положения.
4. ГОСТ Р 54604. Тур услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.

### **РАЗДЕЛ 2. ЭКСКУРСИОННАЯ МЕТОДИКА**

#### **Тема 1. Экскурсионная методика**

1. Экскурсионная методика и пути ее совершенствования.
2. Технология подготовки новой экскурсии.
3. Составление маршрута экскурсии.
4. Методика проведения экскурсий.
5. Техника ведения экскурсии.

#### **Тема 2. Нормативные документы**

1. ГОСТ. Проектирование туристских услуг.

2. ГОСТ. Туристские услуги. Информация для потребителей.

**Тема 3. Логика и запоминание.**

1. Логика.

2. Мнемотехника.

**РАЗДЕЛ 3. ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ МАСТЕРСТВО**

**ЭКСКУРСОВОДА**

**Тема 1. Профессиональное мастерство экскурсовода**

1. Профессия Экскурсовод.

2. Личность экскурсовода.

3. Экскурсоводческое мастерство.

4. Умения и навыки экскурсовода.

5. Речь экскурсовода.

6. Невербальная коммуникация.

**Тема 2. Ораторское искусство**

1. Искусство оратора

2. Методика публичного выступления.

**Тема 3. Требования к должностям в сфере экскурсионного дела**

1. Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»

2. Квалификационные характеристики должностей в сфере экскурсионного дела.

**РАЗДЕЛ 4. ВВЕДЕНИЕ В ПЕДАГОГИКУ И ПСИХОЛОГИЮ**

**Тема 1. Введение в педагогику профессионального образования**

1. Предмет, объект, задачи педагогики.

2. Цели и принципы педагогического процесса

**Тема 2. Введение в андрогогику**

1. Андрогогика как область научного знания.

2. Взрослый человек как субъект обучения.

3. Андрогогические основы профессионального развития личности.

**Тема 3. Общая психология.**

1. Психология и поведение человека.

2. Личность и группа.

**Тема 4. Конфликтология.**

1. Конфликтология. Предмет, задачи.

2. Проблема типологии конфликтов.

3. Типичное поведение в конфликтной ситуации.

4. Регулирование и разрешение конфликтов.

**Тема 5. Психологические особенности обучения взрослых.**

**Тема 6. Психология внимания.**

1. Явление и проблема внимания.

2. Внимание и отбор.



3. Внимание и ресурсы.
4. Внимание и действие.
5. Деятельность и внимание.

## **РАЗДЕЛ 5. НОРМАТИВНО-ПРАВОВОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Тема 1. Оказание туристических и экскурсионных услуг.

Тема 2. Стандарты в области экскурсионного дела и туризма.

Тема 3. Защита прав потребителей. Выплаты страхового возмещения и ущерб.

Тема 4. Классификация объектов туристической индустрии.

Тема 5. Федеральный реестр туроператоров.

## **РАЗДЕЛ 6. ВОПРОСЫ БЕЗОПАСНОСТИ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ. ОКАЗАНИЕ ПЕРВОЙ МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ.**

**Тема 1. Безопасность жизнедеятельности в сфере туризма**

1. Требования безопасности при туристско-экскурсионном обслуживании.

2. Права и обязанности туристов.

3. Деятельность гида и безопасность туристов.

4. Страхование и безопасность туристов.

**Тема 2. Оказание первой медицинской помощи.**

**Тема 3. Инструкции по охране труда экскурсоводов.**

**Тема 4. Стандарты в области обеспечения безопасности туристов.**

1. ГОСТ. Требования по обеспечению безопасности туристов.

2. Туристские услуги. Средства размещения.

## **РАЗДЕЛ 7. ПОДГОТОВКА ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ**

### **3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ**

#### **3.1. Учебно-методическое обеспечение программы.**

По каждому разделу слушателю высылаются учебные материалы, специально разработанные для дополнительной образовательной программы. Материалы представлены в виде электронного учебника. Методика изложения материала в электронном учебнике позволяет освоить необходимый материал и подготовиться к тестированию по каждому разделу.

Дополнительная литература по дополнительной профессиональной программе, включая нормативные документы, ГОСТЫ, положения и др., включена в специальные разделы электронного учебника.

Изучение материалов по мере необходимости сопровождается консультациями. Для занятий предусмотрена образовательная площадка СДО ПРОФ с индивидуальным логином и паролем для каждого слушателя и ограниченным временным доступом (период обучения, 32 рабочих дней) к программе.

На площадке размещены электронные образовательные ресурсы: нормативно-правовые акты, регулирующие эксплуатацию систем вентиляции и кондиционирования воздуха, учебные материалы по теме. Список учебных материалов представлен в разделе «Список литературы».

#### **4. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ, ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

Для определения уровня знаний слушателей применяется следующая форма контроля:

1. Промежуточная аттестация – проверка успеваемости обучающихся, путем опроса по пройденным разделам, темам.
2. Итоговая аттестация – заключительный контроль знаний путем решения контрольного теста (два этапа), составленного на основе программы, которая соответствует целям и задачам тематического повышения квалификации.

##### **4.1. Промежуточная аттестация**

Промежуточная аттестация представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися разделов. Аттестация представлена вопросами по разделам, к каждому разделу есть пакет, состоящий из 5 вопросов, обучающемуся выдается один вопрос из каждого раздела. Критерии оценок: 100-91% - «отлично», 90-81% - «хорошо», 80-71% - «удовлетворительно». Промежуточная аттестация проходит в форме зачета.

#### 4.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация (согласно ст. 59 273-ФЗ «Об образовании в РФ») представляет собой форму оценки степени и уровня освоения обучающимися образовательной программы. Представлена итоговыми работами.

Общие критерии оценки ответов слушателей при текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации:

<i>Для отличной оценки</i>	Наличие глубоких, исчерпывающих знаний предмета в объеме освоенной программы; знание основной (обязательной) литературы; правильные и уверенные действия, свидетельствующие о наличии твердых знаний и навыков в использовании технических средств; полное, четкое, грамотное и логически стройное изложение материала; свободное применение теоретических знаний при анализе практических вопросов.
<i>Для хорошей оценки</i>	Те же требования, но в ответе студента по некоторым перечисленным показателям имеются недостатки принципиального характера, что вызвало замечания или поправки преподавателя.
<i>Для удовлетворительной оценки</i>	Те же требования, но в ответе имели место ошибки, что вызвало необходимость помощи в виде поправок и наводящих вопросов преподавателя.
<i>Для не удовлетворительной оценки</i>	Наличие ошибок при изложении ответа на основные вопросы программы, свидетельствующих о неправильном понимании предмета; при решении практических задач показано незнание способов их решения, материал изложен беспорядочно и неуверенно

#### 4.3. Пример промежуточной аттестации

##### Часть 1. Введение в экскурсоведение и туризм

1. Каковы основные цели и задачи экскурсоведения?
2. Какие виды туризма существуют и как они различаются?
3. Какова роль экскурсовода в туристической индустрии?
4. Какие ключевые навыки необходимы для успешной работы в экскурсоведении?

5. Как изменяются тенденции в туризме в зависимости от культурных и экономических факторов?

### **Часть 2. Экскурсионная методика**

1. Какие методы используются для подготовки экскурсионных программ?

2. Как правильно структурировать экскурсию для разных целевых аудиторий?

3. Какие приемы активизации внимания и интереса у участников экскурсии существуют?

4. Как оценить эффективность экскурсии после её проведения?

5. Какие технологии можно использовать для улучшения качества экскурсионного обслуживания?

### **Часть 3. Профессиональное мастерство экскурсовода**

1. Как развивать ораторские навыки для проведения экскурсий?

2. Какие качества характера наиболее важны для экскурсовода?

3. Как справляться с трудными ситуациями во время экскурсии?

4. Как адаптировать экскурсию под различные возрастные группы?

5. Какие тренинги и курсы могут помочь улучшить профессиональные навыки экскурсовода?

### **Часть 4. Введение в педагогику и психологию**

1. Как педагогические теории могут быть применены в экскурсионной деятельности?

2. Какие психологические аспекты важно учитывать при работе с группами туристов?

3. Какова роль мотивации в обучении и восприятии информации на экскурсии?

4. Как различные стили обучения влияют на восприятие экскурсионного материала?

5. Какие методы оценки знаний и впечатлений участников можно использовать после экскурсии?

### **Часть 5. Нормативно-правовое обеспечение туристических и экскурсионных услуг**

1. Какие законы регулируют деятельность в сфере туризма и экскурсионных услуг?

2. Какова ответственность экскурсоводов за соблюдение прав туристов?

3. Какие лицензии и сертификаты необходимы для ведения экскурсионной деятельности?

4. Как действовать в случае нарушения прав потребителей в туристической сфере?

5. Какие международные стандарты существуют для обеспечения качества туристических услуг?

### **Часть 6. Вопросы безопасности жизнедеятельности. Оказание первой медицинской помощи**

1. Какие основные правила безопасности необходимо соблюдать во время экскурсий?
2. Как подготовиться к экстренным ситуациям во время проведения экскурсии?
3. Какие действия необходимо предпринять при оказании первой медицинской помощи пострадавшему?
4. Как распознать симптомы серьезных заболеваний или травм у участников экскурсии?
5. Какие средства первой помощи должны быть всегда под рукой у экскурсовода?

#### **4.4. Примерный перечень тем итоговых аттестационных работ**

1. Экскурсоведение как наука. Роль экскурсионной практики в развитии экскурсоведения.
2. Понятие «экскурсия». Экскурсия как процесс познания, вид деятельности и форма общения.
3. Функции и признаки экскурсии.
4. Экскурсионный метод, его значение, цель и задачи.
5. Особенности и требования экскурсионного метода.
6. Экскурсия как педагогический процесс. Компоненты педагогической деятельности экскурсовода.
7. Педагогическая техника, как составная часть мастерства экскурсовода, ее основные элементы.
8. Роль психологии в экскурсионном процессе.
9. Основные законы мышления и логики. Роль логики в повышении эффективности экскурсий.
10. Индуктивный и дедуктивный методы познания в экскурсиях.
11. Классификация экскурсий.
12. Тематика экскурсий и их композиция.
13. Показ как основной элемент экскурсии. Сущность показа.
14. Последовательность в показе. Ступени и виды показа.
15. Сущность рассказа. Основные требования к рассказу на экскурсии.
16. Трансформация рассказа в зрительные образы. Индивидуальные особенности речи экскурсовода.
17. Сочетание показа и рассказа в экскурсии.
18. Связь трех компонентов экскурсии, как основа активности показа и рассказа.
19. Сущность и требования экскурсионной методики.
20. Предмет и виды экскурсионной методики.
21. Требования экскурсионной методики.
22. Пути совершенствование экскурсионной методики.



23. Схема и основные ступени подготовки новой экскурсии.
24. Этапы подготовки экскурсии.
25. Принципы отбора экскурсионных объектов для показа в экскурсии.
26. Перечень и характеристика основных и дополнительных объектов для показа в экскурсии.
27. Характеристика карточки (паспорта) памятников, вошедших в экскурсию.
28. Методическая разработка маршрута экскурсии.
29. Составление контрольного текста экскурсии.
30. Составление и техника использования индивидуального текста экскурсии.
31. Содержание и комплектование «портфеля экскурсовода».
32. Критерии изучения особенностей каждого из памятников истории и культуры.
33. Роль экскурсий в охране памятников истории и культуры.
34. Понятие «методический прием». Назначение методических приемов. Классификация методических приемов.
35. Виды приемов показа.
36. Виды приемов рассказа.
37. Методика использования наглядных пособий.
38. Работа экскурсовода по усвоению методических приемов.
39. Понятие «техника проведения экскурсий».
40. Организация работы экскурсовода с группой.
41. Навыки использования техники ведения экскурсии.
42. Становление личности экскурсовода. Развитие задатков и способностей.
43. Эмоции и чувства экскурсовода и экскурсантов. Индивидуальность экскурсовода, ее проявление.
44. Профессия экскурсовода как род трудовой деятельности. Требования по формированию экскурсоводческого мастерства.
45. Пути повышения экскурсоводческого мастерства.
46. Умения и навыки экскурсовода: понятия и взаимосвязь.
47. Стилль языка и техника речи экскурсовода.
48. Формирование мастерства владения речью экскурсоводом.
49. Культура речи экскурсовода. Речевой этикет.
50. Внеязыковые средства общения. Жесты экскурсовода, их значение и классификация.
51. Вопросы безопасности жизнедеятельности в процессе оказания экскурсионных услуг



107564, г. Москва, ул. Краснобогатырская, д. 19А

сайт: [www.nousro.ru](http://www.nousro.ru)

e-mail: [info@nousro.ru](mailto:info@nousro.ru)

52. Технология подготовки экскурсионного тура при организации внутреннего и выездного туризма.

## 5. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

6. ГОСТ Р 50690. Тур услуги. Общие требования.
7. ГОСТ Р 53522-2022. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 29.12.2022 N 1701-ст).
8. ГОСТ Р 53522. Туристические и экскурсионные услуги. Основные положения.
9. ГОСТ Р 54604. Тур услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования.
10. ГОСТ. Проектирование туристских услуг.
11. ГОСТ. Требования по обеспечению безопасности туристов.
12. ГОСТ. Туристские услуги. Информация для потребителей.
13. ГОСТ. Туристские услуги. Средства размещения.
14. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования «Туризм».
15. Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования «Туризм».
16. Крис Стюард, Майк Уилкинсон. Ораторское искусство (притворись его знатоком).
17. Леммерман Х. Учебник риторики. Тренировка речи с упражнениями, <http://www.koob.ru>.
18. Проект Федерального закона «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников».
19. Антоненко Е.Ю. Язык тела.
20. Язык тела: природа и культура (эволюционные и кросс-культурные основы невербальной коммуникации человека). – М.: Научный мир, 2004 – 440 с.
21. Антоненко Е.Ю. Язык цвета.
22. Степанов С. Язык внешности. Жесты, мимика, черты лица, почерк и одежда.
23. Мельников И. Использование жестов и невербальных сигналов собеседника.
24. Паршукова Л.П., Карлышев В.М., Шакурова З.А. Физиогномика / Серия «Высшее образование». – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 384 с.
25. Аллан Пиз, Алан Гарнер. Язык Разговора.
26. Вербина Г.Г. Психология эмоций: учеб.пособие / Г.Г. Вербина, Чуваш.ун-т. – Чебоксары, 2008. – 308 с.

27. Изард К.Э. Психология эмоций. СПб, 1999, 464 с.
28. В.Е. Рева. Деловое общение, учебное пособие на электронном носителе, Пенза, ПГУ, 2003.
29. Асадов А.Н., Покровская Н.Н., Косалимова О.А. Культура делового общения: Учебное пособие. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2010. – 156 с.
30. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 31 мая 2014 № 941-р. Об утверждении Стратегии развития туризма в Российской Федерации на период до 2020 года.
31. Постановление Правительства Российской Федерации от 2 августа 2011 года № 644. Федеральная целевая программа «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации 2011 – 2018 годы».
32. Постановление Правительства РФ от 15 апреля 2014 г. № 317 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Развитие культуры и туризма» на 2013 – 2020 годы».
33. Постановление Правительства РФ от 25 июля 2014 г № 704 «О премиях Правительства Российской Федерации в области туризма».
34. Приказ Министерства культуры РФ от 26 декабря 2016 г. № 2910 «Об учреждении нагрудного знака министерства культуры Российской Федерации «За вклад в развитие туризма в Российской Федерации».
35. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
36. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта».
37. Приказ Министерства культуры РФ от 31 октября 2016 г. № 2386 «Об утверждении типовых форм договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком».
38. Приказ Министерства культуры РФ от 5 апреля 2017 г. № 511 «Об утверждении требований к туристским маршрутам (другим маршрутам передвижения) для прохождения организованными группами детей и порядку организации их прохождения детьми, находящимися в организациях отдыха детей и их оздоровления...»
39. Приказ Министерства культуры РФ от 28 июня 2016 г. № 1476 «Об утверждении Правил профессиональной деятельности, регулирующих порядок осуществления объединением туроператоров в сфере выездного туризма и его членами функций, связанных с формированием и использованием резервного фонда».

40. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 4 августа 2014 года № 539 н «Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)».

41. Постановление Правительства Российской Федерации от 3 марта 2017 г. № 252 «О некоторых вопросах обеспечения безопасности туризма в Российской Федерации».

42. Постановление Правительства Российской Федерации от 27 февраля 2013 г. № 152 «Об утверждении правил оказания экстренной помощи туристам и правил финансирования расходов на оказание экстренной помощи туристам из резервного фонда».

43. Постановление Правительства РФ от 24 января 1998 г. № 83 «О специализированных службах по обеспечению безопасности туристов»

44. Приказ Министерства культуры РФ от 27 июня 2012 г № 666 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по информированию в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов (экскурсантов)».

45. Приказ Ростуризма от 01.02.2017 № 48-Пр-17 «Об утверждении формы решения об оказании экстренной помощи туристу (туристам)».

46. Постановление Правительства РФ от 10 августа 2016 г. № 779 «Об утверждении правил возмещения реального ущерба туристам и (или) иным заказчикам туристского продукта из денежных средств

47. фонда персональной ответственности туроператор в сфере выездного туризма».

48. Приказ Министерства культуры РФ от 29 апреля 2015 г. № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи».

49. Приказ Министерства культуры РФ от 11.07.14. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями».