

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования

Южно-Уральский государственный университет
(национальный исследовательский университет)

Институт спорта, туризма и сервиса
Кафедра туризма и социально-культурного сервиса

РАБОТА ПРОВЕРЕНА

Рецензент,

_____/_____/_____
«__»_____2017 г.

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ

Заведующий кафедрой,
д.п.н., профессор

_____/Т.Н. Третьякова/
«__»_____2017 г.

**Проектирование производственной экскурсии на горнодобывающий
комбинат города Рудный**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЕ
ЮУрГУ–43.03.02.2017.033.ПЗ ВКР**

Консультанты

Безопасность жизнедеятельности,
ст. преподаватель

_____/И.А. Горбунова
«__»_____2017 г.

Экономическая часть,
к.п.н., доцент

_____/И.А. Фрейнкина
«__»_____2017 г.

Руководитель ВКР, к.п.н., доцент

_____/И.А. Фрейнкина
«__»_____2017 г.

Автор ВКР, студент группы СТЗ-551

_____/Д.Н. Нездолий
«__»_____2017 г.

Нормоконтролер, ст. преподаватель

_____/М.Н. Малыженко
«__»_____2017 г.

Челябинск 2017

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГАОУ ВО «Южно-Уральский государственный университет» (НИУ)
Институт спорта, туризма и сервиса
Кафедра «Туризм и социально-культурный сервис»
Направление подготовки «Туризм»

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ Т.Н. Третьякова
_____ 2017 г.

З А Д А Н И Е

на выпускную квалификационную работу студента

Нездолий Дениса Николаевича

Группа СТЗ-551

1 Тема работы

Проектирование производственной экскурсии на горнодобывающий комбинат города Рудный.

утверждена приказом по университету от 28 апреля 2017 г. № 835

2 Срок сдачи студентом законченной работы 26.06.2017 г.

3 Исходные данные к работе:

- теоретические наработки преддипломной практики по теме ВКР
- материалы поездки на горнодобывающий комбинат г. Рудный
- фотоснимки экскурсионных объектов и технологических процессов
- маркетинговое исследование туристского рынка Челябинска и Казахстана
- нормативно-правовая документация по теме ВКР

4 Перечень вопросов, подлежащих разработке:

- теоретические основы проектирования производственной экскурсии на горнодобывающий карьер г. Рудный
- понятие производственной экскурсии
- обоснование модели производственной экскурсии на горнодобывающий карьер в г.Рудный
- характеристика экскурсии
- технико-экономические показатели экскурсии
- обеспечение безопасности экскурсии

5 Иллюстративный материал (баннер, презентация, электронные носители и др.):

- презентация (CD-RW) по теме ВКР

Общее количество иллюстраций – 12

6 Дата выдачи задания 09.06.2017 г.

Руководитель работы _____ /И.А. Фрейнкина/
(подпись)

Задание принял к исполнению _____ /Д.Н. Нездолий/
(подпись)

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

Наименование этапов выпускной квалификационной работы	Срок выполнения этапов работы	Отметка о выполнении руководителя
Нормоконтроль: требования к оформлению ВКР	09 июня 2017	
Введение, параграф 1.1	16 июня 2017 г.	
Параграф 1.2 Корректировка графической части и иллюстративных материалов для выставки.	16 июня 2017 г.	
Параграф 1.3. Готовность 1 главы. Выводы по 1 главе	16 июня 2017 г.	
Параграф 2.1	21 июня 2017 г.	
Параграф 2.2. Экономическая часть	21 июня 2017 г.	
Параграф 2.3. БЖД. Выводы по 2 главе. Заключение	21 июня 2017 г.	
Оформление графической части и приложений	21 июня 2017 г.	
Участие в выставке «Туризм региона»	22 апреля 2017 г.	
Оформленное дипломное исследование Нормоконтроль для допуска к предзащите ВКР (подпись нормоконтролера только в календарном плане)	21 июня 2017 г.	
Предзащита ВКР и допуск к защите	22 июня 2017 г.	
Нормоконтроль: завершённая ВКР (подпись нормоконтролера на титульном листе ВКР)	23 июня 2017 г.	
Антиплагиат	23 июня 2017 г.	
Рецензирование	23 июня 2017 г.	
Утверждение ВКР	23 июня 2017 г.	
Сдача готовых ВКР на кафедру	26 июня 2017 г.	
Защита ВКР	5-7 июля 2017 г.	

Заведующий кафедрой _____ /Т.Н. Третьякова/

(подпись)

Руководитель работы _____ /И.А. Фрейнкина/

(подпись)

Студент _____ /Д.Н. Нездолий/

(подпись)

АННОТАЦИЯ

Нездолий Д.Н. Проектирование производственной экскурсии на горнодобывающий комбинат города Рудный. – Челябинск: ЮУрГУ, СТЗ-551, 2017. – 79 с., 12 ил., 10 табл., библиогр. список – 17 наим., 11 прил., 1 презентация – CD-R.

Выпускная квалификационная работы выполнена с целью проектирования проф. ориентационной экскурсии на карьер г. Рудный.

В работе даны теоретические обоснования и определены практические пути проектирования данной экскурсии.

В соответствии с программой путешествия выполнены экономические расчеты экскурсии.

Создана презентация к выпускной квалификационной работе, которая может быть использована в качестве обучающего наглядного материала.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	6
1 ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ЭКСКУРСИЙ	
1.1 Понятие производственной экскурсии.....	8
1.2 Характеристика объектов показа горнодобывающего комбината.....	16
1.3 Модель производственной экскурсии на горнодобывающий комбинат.....	21
Выводы по главе один.....	42
2 РЕАЛИЗАЦИЯ МОДЕЛИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ЭКСКУРСИИ НА ГОРНОДОБЫВАЮЩИЙ КОМБИНАТ ГОРОДА РУДНЫЙ	
2.1 Характеристика экскурсии.....	43
2.2 Техничко-экономическое обоснование экскурсии.....	47
2.3 Обеспечение безопасности экскурсии.....	52
Выводы по главе два.....	62
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	64
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	65
ПРИЛОЖЕНИЯ	
ПРИЛОЖЕНИЕ А. Технологическая карта экскурсии.....	67
ПРИЛОЖЕНИЕ Б. Информационный листок.....	69
ПРИЛОЖЕНИЕ В. Графический материал (баннер и рекламный буклет).....	74
ПРИЛОЖЕНИЕ Г. Контрольный текст экскурсий.....	75
ПРИЛОЖЕНИЕ Д. Индивидуальный текст экскурсий.....	80
ПРИЛОЖЕНИЕ И. Программа экскурсии.....	85
ПРИЛОЖЕНИЕ К. Обязанности экскурсовода.....	86
ПРИЛОЖЕНИЕ Л. Нитка маршрута.....	89
ПРИЛОЖЕНИЕ М. Фотоматериалы.....	90
ПРИЛОЖЕНИЕ Н. Презентация по туру на CD	
ПРИЛОЖЕНИЕ О. Электронная версия ВКР	

ВВЕДЕНИЕ

В настоящее время современный мир предоставляет огромный выбор в мире профессий, и многие абитуриенты не знают, что им выбрать.

Тема выпускной квалификационной работы актуальна и может представлять интерес как для широкого круга общественности, так и для специалистов в области профессионального ориентирования. Многие школьники после завершения среднего образования не знают какую профессию или специальность выбрать, в этом может помочь экскурсии на предприятия, они покажут процесс работы в том или ином направлении.

Экскурсия – это процесс ознакомления или изучения какого-либо объекта социокультурной среды с помощью профессионально подготовленного специалиста–экскурсовода. В современном понимании, экскурсия всегда характеризуется определенными целями, временем проведения и местом.

Теоретическая база работы основана на изданиях Ю.Ф. Безрукова, В.С. Боголюбова, В.И. Видяшина, В.Е. Гребцовой, Т.Г. Морозовой, А.С. Слепокурова.

Понятие познавательного туризма рассматривается в работах авторов В.Е. Поповой, А.О. Сирченко, В.А. Черненко, Т.Ю. Колпащиковой.

Основой в написание экономической части послужили издания Э.В. Гирусова, С.Н. Бабылова, А.А. Новоселова, Н.В. Чепурных.

Техника безопасности жизнедеятельности была написана на основе ГОСТов: ГОСТ Р 32611-2014; ГОСТ Р 54604-2011; ГОСТ Р 50681–2011.

Цель ВКР: разработка и обоснование модели производственной экскурсии на горнодобывающий комбинат г. Рудный.

Объект ВКР: теоретические аспекты производственной экскурсии горнодобывающего комбината.

Предмет ВКР: моделирование производственной экскурсии.

Задачи:

- охарактеризовать сущность понятия «производственной экскурсии»;
- проанализировать объекты показа горнодобывающего комбината;
- разработать и обосновать модель производственной экскурсии на горнодобывающий комбинат г. Рудный.

В ходе работы использовались теоретические общенаучные методы исследования, такие как: метод обработки информации, синтез, метод моделирования, математический метод.

Новизна работы заключается в разработке модели производственной экскурсии на горнодобывающий комбинат.

Практическая значимость заключается в разработке презентации, рекламного буклета, рекламного баннера.

На основе изложенного материала, выпускная квалификационная работа состоит из введения, 2 глав, заключения, библиографический список состоит из 13 книжных изданий, в том числе 14 электронных ресурсов, 10 таблиц и 8 приложений.

1 ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ЭКСКУРСИЙ

1.1 Понятие производственной экскурсии

В данном параграфе будет изложена все аспекты производственной экскурсии.

Производственные или учебные экскурсии – это одна из многочисленных форм профориентационной работы с учащимися. Они имеют большое образовательное, политехническое и воспитательное значение.

Производственная экскурсия служит формой наглядного ознакомления учащихся с техникой и технологией, организацией производства, содержанием труда, условиями труда и пр.

В основном производственную экскурсию рассматриваются как средство формирования и развития у учащихся интереса к различным профессиям. Однако производственная экскурсия – это не только одна из форм внеурочной деятельности педагога по оказанию помощи учащимся в их профессиональном самоопределении. Производственные экскурсии предусматриваются и учебными программами, главным образом по предметам естественно-научного цикла и в связи с трудовым обучением.

Основная цель производственной экскурсии – расширение политехнического образования учащихся. Экскурсия на какое-либо предприятие, проводимая в органичной связи с содержанием учебных предметов, помогает учащимся уяснить, что естественные науки являются фундаментом современной техники, показывает неразрывную связь теории и практики в производственной деятельности людей.

Отбор объектов для производственной экскурсии должен осуществляться при планировании учебного материала с соблюдением обязательного условия: экскурсии намечаются только на производство с современной техникой и технологией (иначе получится антипрофориентация). Это могут быть

предприятия машиностроения, радиоэлектронной промышленности, металлургии, химической промышленности, транспорта, строительной индустрии, связи и т.д. Полезно также проводить экскурсии на предприятия местного значения: на электростанцию, в троллейбусный парк, автомобильное хозяйство, на строительную площадку, телефонную станцию или телецентр (при изучении физики); на цементный, стекольный, керамический, спиртовой заводы (при изучении химии).

Производственные экскурсии могут проводиться:

- на предприятия в целом;
- в отдельные цехи;
- к отдельным техническим объектам.

Большой познавательный интерес вызывают у учащихся экскурсии в лаборатории заводов и фабрик, учебных и научно-исследовательских институтов. В их числе химические лаборатории промышленных предприятий, заводские лаборатории по испытанию свойств металлов, сплавов и синтетических материалов. Здесь учащиеся встречаются с применением знакомых им веществ, методов измерений, и поэтому лабораторные работы, проводимые в школе, приобретают в глазах учащихся практическую значимость.

Некоторые производственные экскурсии могут проводиться преподавателями физики, химии, биологии или географии совместно, т.к. в ряде производств технологические процессы основываются на одновременном и взаимно согласованном использовании химических, биологических и физических законов и явлений. Например, на экскурсиях в литейный цех обращается внимание на физические принципы плавления и литья металлов и на условия, обеспечивающие их определенный химический состав.

Содержание производственной экскурсии определяется исходя из задач учебного процесса.

В зависимости от целей и содержания экскурсии делятся на:

- ознакомительные (обзорные);

- тематические;
- профессиографические;
- комплексные.

Выбор того или иного типа экскурсий зависит:

- от возраста экскурсантов;
- от содержания и формы предварительной профориентационной работы в школе;
- от потребности школы в дополнении уроков наглядной демонстрацией;
- от уровня контактов школы и предприятия;
- от потребности предприятия в кадрах и его возможностей.

Ознакомительная экскурсия проводится для учащихся 6–8 классов. Основные цели ознакомительной экскурсии: ознакомить учащихся с местом предприятия и отрасли в народном хозяйстве, с условиями и характером возможно будущей работы, с историей и перспективами развития предприятия. При этом необходимо называть специальности, задействованные на предприятии, оборудование, на котором работают специалисты.

Важным моментом ознакомительной экскурсии является привитие эмоционально-положительного отношения к предприятию, отрасли, ведущим профессиям. Интерес, уважение к истории предприятия, профессионализму работников, значимости и качеству выпускаемой продукции приводят к повышению активности личности в выборе профессии по профилю предприятия. Наоборот, отрицательные эмоции отторгают личность от предприятия, сферы материального производства. Для того чтобы не вызвать негативных эмоций, следует избегать информационной перегрузки. Новизна обстановки сама по себе дает большую информационную нагрузку. Комментарии у объектов должны быть емкими, но краткими, а общая продолжительность ознакомительной экскурсии не должна превышать 45 минут.

Тематическая экскурсия является продолжением уроков технологии, физики, химии, биологии и т.д. в качестве наглядной демонстрации изучаемого материала.

Как правило, тематическая экскурсия имеет направленный характер. Например, при изучении слесарного дела на уроках технологии учитель должен рассказать об использовании этой профессии в промышленности. Таким образом, экскурсия будет направлена на ознакомление с трудом слесаря-ремонтника, слесаря-инструментальщика, лекальщика, сборщика.

План экскурсии, цель, маршрут экскурсии должны быть согласованы учителем с отделом подготовки кадров или со службой профориентации предприятия. После такого рода экскурсии учащиеся могут (по усмотрению учителя) выполнить письменный отчет, ответить на заранее поставленные вопросы, написать реферат, принять участие в деловой игре и пр.

Тематическая экскурсия может быть полезна учащимся, которые проявляют повышенный и устойчивый интерес к какой-либо профессии (группе профессий), к какой-либо сфере производства и хотели бы поближе понаблюдать за работой специалиста.

Профессиографическая экскурсия предназначена для учащихся 9–11 классов. Ее цель – раскрыть содержание основных профессий предприятия, показать их значимость и взаимосвязь.

Профессиографическую экскурсию необходимо предварять профконсультацией, на основе которой учебная группа разбивается на подгруппы с учетом интересов, склонностей, способностей. Трех тестов (ДДО, опросник профессиональной готовности, карта интересов) достаточно для того, чтобы сформировать подгруппы для экскурсий с общей направленностью интересов. Для правильно подобранных групп материал можно давать более емко, насыщенно, информативно, не опасаясь ослабления внимания.

Профессиографическая экскурсия требует от экскурсовода особенно тщательной подготовки, знаний в области психологии труда, педагогики, организации промышленного производства.

В основу разработки содержания профессиографической экскурсии должны быть положены либо профессиограммы, либо профессиографические описания.

Однако, далеко не на все профессии существуют вполне достоверные профессиограммы. В случае их отсутствия можно применять следующую схему анализа профессии:

1) общие сведения о профессии История возникновения, социально-экономическое значение и место в народном хозяйстве, перспективы развития, ее связь с другими профессиями;

2) характеристика процесса труда сфера деятельности и вид труда, основные орудия труда, производственные операции, вырабатываемая продукция, виды брака и причины его возникновения, организация труда;

3) санитарно-гигиенические условия Микроклиматические условия, режим и ритм труда, возможность производственных травм, профессиональные заболевания, медицинские противопоказания;

4) требования профессии к физическим и психологическим качествам человека. Характеристика различных видов восприятия в профессиональной деятельности, физические качества, моторные двигательные действия, интеллектуальная сфера, эмоционально-волевые качества личности, деловые качества, моральные качества, влияние профессии на личность;

5) требования к профессиональной подготовке Характеристика учебного заведения, длительность обучения, уровень получаемой квалификации, перспективы роста и продвижения по службе. Профессиографическая экскурсия должна обязательно иметь предваряющий и заключающий уроки.

Комплексная экскурсия ориентирована главным образом на учащихся подшефных школ. Она характеризуется многоэтапностью и многосторонностью. Ее цель – выделить группу учащихся, серьезно связывающих свое будущее с предприятием. Это форма предполагает выход за рамки общественно-экскурсионной деятельности и своей задачей ставит постепенную интеграцию учащихся в члены коллектива предприятия. Учащиеся должны быть осведомлены не только о производственной, но и о социально-культурной сфере предприятия, о возможностях профессионального роста, о ступенях профессионализации.

Обязательное обоснование – зачем это нужно, с какой целью мы идем на экскурсию. Заранее необходимо дать хотя бы самые общие сведения о предприятии.

Учитель обязательно должен дать учащимся задание (по его усмотрению одно на всех или разные, в зависимости от характера и объема экскурсионного материала). Например, это может быть ряд вопросов, на которые учащиеся должны получить ответы в ходе экскурсии.

Учитель обязательно должен найти время для подведения итогов экскурсии и проверки выполнения заданий. Ответы или определенные разработки по содержанию экскурсии оцениваются.

В организации непосредственно экскурсии должны быть задействованы две стороны: предприятие и школа. Предприятие, в лице ответственного за проведение экскурсии:

- составляет план мероприятия, исходя из возможностей и потребностей школы, цели экскурсии;
 - составляет маршруты для разных типов экскурсий, согласовывает их с отделом ТБ;
 - готовит экскурсоводов, проводя с ними методическую учебу.
 - Школа, в лице учителя-предметника или педагога в качестве классного руководителя,
 - разрабатывает и согласовывает план проведения экскурсии;
 - уточняет цель экскурсии;
 - представляет список учащихся (если его требует предприятие);
 - разрабатывает форму отчета по экскурсии, контрольные вопросы, какие-либо задания, которые должны выполнить учащиеся в течение или после экскурсии;
 - вносит предложения по совершенствованию экскурсионной работы.
- Экскурсовод обязан следить за выполнением правил ТБ и дисциплиной. Вместе с

экскурсоводом сопровождающий педагог несет полную ответственность за соблюдение правил техники безопасности.

Для того чтобы производственная экскурсия была эффективной:

1) экскурсовод должен быть технически грамотным, эрудированным, способным в доступной форме изложить требуемый материал;

2) экскурсовод должен знать:

- цели и задачи экскурсии;
- общий уровень подготовки и направленности учащихся;
- методику показа объектов по маршруту;
- историю и перспективы развития предприятия;
- взаимодействие всех служб предприятия в процессе производства;
- общие моменты технологии изготовления изделий.

3) экскурсовод должен отразить:

- значение той или иной операции в технологическом процессе;
- важность заинтересованного, творческого отношения к труду;
- влияние правильности профессионального выбора на дальнейшую судьбу.

4) в качестве объектов экскурсии выделяются узловые моменты процесса производства. Мастерство экскурсовода заключается в том, чтобы, показывая их группе, вызвать живой интерес;

5) в ходе экскурсии необходимо пробудить положительное отношение к предприятию;

6) экскурсовод ведет группу, находясь впереди;

7) в случае грубого нарушения техники безопасности экскурсовод имеет право прекратить экскурсию и сопроводить группу до проходной;

8) экскурсовод обязан анализировать прошедшие экскурсии, учитывать ошибки и просчеты при проведении последующих экскурсий;

9) при демонстрации рабочих мест, оборудования, продукции экскурсоводу следует придерживаться линии «старое – новое – будущее». Это делает экскурсию более насыщенной, а ее итог будет более эмоционально положителен.

С этой целью важно знакомство с деятельностью рационализаторов и изобретателей. При этом необходимо показать, как и какими средствами решается конкретная изобретательская задача, каков экономический или иной эффект от внедрения нового получило предприятие. Здесь следует подчеркнуть еще одну важную линию «проблема – решение – внедрение».

Для того чтобы производственная экскурсия была эффективной, экскурсовод должен быть технически грамотным, эрудированным, способным в доступной форме изложить требуемый материал.

Экскурсовод должен знать:

- цели и задачи экскурсии;
- общий уровень подготовки и направленности учащихся;
- методику показа объектов по маршруту;
- историю и перспективы развития предприятия;
- взаимодействие всех служб предприятия в процессе производства;
- общие моменты технологии изготовления изделий.

Экскурсовод должен отразить:

- значение той или иной операции в технологическом процессе;
- важность заинтересованного, творческого отношения к труду;
- влияние правильности профессионального выбора на дальнейшую судьбу.

В качестве объектов экскурсии выделяются узловые моменты процесса производства. Мастерство экскурсовода заключается в том, чтобы, показывая их группе, вызвать живой интерес.

В ходе экскурсии необходимо пробудить положительное отношение к предприятию.

Таким образом, под производственной экскурсией мы понимаем экскурсии с посещением различных производств с демонстрацией действующих объектов.

В параграфе были рассмотрены понятия производственной экскурсии и основы экскурсоведения, обязанности и необходимые знания гида для проведения экскурсий.

1.2 Характеристика объектов показа на горнодобывающий комбинат

В этом параграфе будут описаны а так же предоставленные характеристики объектов показа Соколовско-Сарбайского горнодобывающего комбината г. Рудный.

Характеристика буровой установки

Гусеничный ход бурового станка состоит из двух независимых тележек, соединенных осями с приводом на каждую тележку. Звенья, колеса и катки отлиты из высоколегированной стали с термической обработкой по специальной технологии. Натяжение гусениц осуществляется гидроцилиндром двустороннего действия. Наклонная поверхность рамы и установка поддерживающих роликов на консольной оси исключают их зашламовывание и налипание грунта при работе во влажных условиях.

В подшипниковых узлах гусеничного хода применены подшипники, заполненные смазкой на весь срок службы.

Машинное отделение станка представляет собой сварную конструкцию, обшитую металлическим листом. Внутри размещается:

- компрессорная установка;
 - маслостанция, основными рабочими элементами которой являются: главный насос с регулируемой производительностью, который обеспечивает создание заданного усилия на буровой став и выполнение других операций; вспомогательный насос – обеспечивает быстрый спуск и подъем бурового става при наращивании или его разборке;
 - приводы вращателя и хода, электрические шкафы и другое оборудование.
- Два частотных преобразователя Schneider Elektric обеспечивают управление

асинхронными электродвигателями хода при передвижении станка. В процессе бурения преобразователи переключаются на управление асинхронными электродвигателями вращателя и гидронасоса. В качестве опций станок может быть оснащен системой сухого пылеподавления, состоящей из пылеотсадительной камеры, циклонов грубой очистки, фильтров тонкой очистки и отсасывающего вентилятора.

Кабина бурового станка сварная, цельнометаллическая. Изготавливается с утепленными стенами, потолком и полом, создает комфортные условия для обслуживающего персонала.

Для снижения вибрации при бурении крепких пород кабина может устанавливаться на домкратах и отделяться от машинного отделения. Для машиниста установлено регулируемое по высоте виброзащищенное кресло, для управления процессом бурения и контроля работы основных узлов бурового станка удобно расположены пульта с индикацией параметров бурения и состояния работающего оборудования.

Двери с надежными замками и уплотнениями обеспечивают герметичность, а кондиционер, подавая очищенный воздух, создает избыточное давление. При минусовых температурах включается обогреватель. Удобно расположенные окна обеспечивают машинисту хороший обзор работающих механизмов.

Мачта представляет собой пространственную конструкцию, через подшипники скольжения крепящуюся на опорах. Установка мачты в рабочее или транспортное положение осуществляется двумя гидроцилиндрами. Закрепление ее в рабочее положение производится двумя фиксаторами.

Предлагаемые опции для оснащения буровых станков:

- дизельный привод;
- компрессорные установки производительностью 25–50м³ производства «Укрроссметалл» (Украина), «Atlas Copco», «Казанькомпрессормаш», «Remeza» (Беларусь)м³, «Gardner Denver» (Финляндия);
- гидрооборудование фирмы «Bosch Rexroth»;

- буровая штанга L – 9,5м;
- диаметр штанги: 146мм; 168мм; 180мм; 219мм;
- сухое пылеподавление;
- централизованная смазка «Lincoln»;
- переносной электротепловентилятор для обогрева машинного отделения;
- бортовой контроллер, осуществляющий сбор и обработку данных о параметрах бурения, индикации их на бортовой дисплей, ввод служебных данных оператором через клавиатуру, двустороннюю связь с диспетчером.

Конусные дробилки крупного и редукционного дробления.

Существует широкий ряд дробилок крупного и редукционного дробления с размерами приемного отверстия от 500 до 1500 мм.

Редукционные дробилки устанавливаются в четырехстадиальных схемах дробления после дробилок крупного дробления. Обладая высокой степенью сокращения материала, они дают возможность более эффективно использовать дробилки среднего и мелкого дробления.

Профиль и основные размеры камеры дробления определяют типоразмерный ряд дробилок крупного (ККД) и редукционного (КРД) дробления. Обозначение дробилки включает ее тип и размеры ширины приемного отверстия и разгрузочной щели в мм, например, ККД–1500/180 или КРД–700/100.

Конструктивные особенности

Система гидравлического регулирования разгрузочной щели позволяет постоянно поддерживать необходимую величину разгрузочной щели, а также легко запускать остановленную под завалом дробилку.

Высокая производительность достигается за счет криволинейного незабывающегося профиля камеры дробления.

Высокая износостойкость броней, изготавливаемых из марганцовистой стали, легированной хромом, обеспечивает низкий расход футеровочной стали.

Возможность эффективного регулирования разгрузочной щели гарантирует стабильность качества продукта.

Конструкция броней учитывает характер распределения износа по высоте камеры дробления, что также снижает расход футеровочной стали.

Конструкция нижнего кольца дробильной чаши позволяет изменять величину разгрузочной щели дробилки за счет установки броней первого пояса необходимого профиля и толщины. Созданные таким образом в пределах размерного ряда дополнительные исполнения дробилок обеспечивают получение продукта в широком диапазоне крупности.

Гидравлические цилиндры, размещенные в горизонтальной патрубке станины, облегчают и ускоряют монтаж и демонтаж приводного вала.

Специальные гидравлические вытяжные домкраты обеспечивают надежную затяжку резьбовых соединений большого диаметра, например, болтов крепления между собой траверсы, дробильной чаши, станины и гидроцилиндра.

Основной рабочий орган дробилки, дробящий конус, способен выдержать экстремальные нагрузки.

Направление резьбы в сочетании с направлением вращения приводного вала обеспечивает автоматическую самозатяжку гайки. Защитный бурт кольца предохраняет вал от повреждений при газовой резке кольца, осуществляемой для ослабления гайки при ее отвинчивании.

Управление электроприводами дробилок – дистанционное с автоматической системой защитных блокировок, предотвращающих аварийные ситуации в случае нештатных отклонений.

Смазка узлов трения дробилок – автоматическая.

В комплект дробилки входят:

- собственно дробилка со встроенными средствами механизации;
- электродвигатель главного привода с низковольтной частью системы управления;
- индивидуальная смазочная установка жидкой смазки с электрооборудованием;
- системами контроля и управления;

- аппаратура и трубопроводы разводки жидкой и густой смазки;
- гидроагрегат и передвижная насосная установка с трубопроводами, шлангами и арматурой для их подключения;
- фундаментная арматура для крепления дробилки, смазочных и гидравлических установок;
- средства механизации обслуживания дробилки;
- инструмент, принадлежности, средства автоматизации управления (для дробилок с АСУ).

Технические характеристики дробилок (см. таблица 2)

Таблица 2 – Техническая характеристика дробилок ККД и КРД (нормы для типоразмеров)

Основные параметры	ККД–500/75	ККД–900/140	ККД–1200/150	ККД–1350/160	ККД–1500/180	ККД–1500/230	КРД–700/75	КРД–700/100
Ширина приемного отверстия, мм	500	900	1200	1350	1500	1500	700	700
Ширина разгрузочной щели на открытой стороне, мм	75	140	150	160	180	230	75	100
Размер максимального куска (по 5%–му остатку на квадратной ячейке), мм, не более:								
Питание	400	750	1000		1200	1200	550	550
Продукт	130	240	255		310	390	150	200
Производительность на материале с современным сопротивлением сжатию 100–150 МПа и влагосодержанием до 4 %, м ³ /ч, не менее	270	580	1220	1320	2240	2790	610	1310
Мощность главного привода, кВт	110	250	320	400	400	500	250	400
Напряжение подводимого тока частоты 50 Гц, В	380	6000						
Масса дробилки без комплектующих изделий и запасных частей, т, не более	40	150	240	320	406	460	157	236

Окончание таблицы 2

Основные параметры	ККД-500/75	ККД-900/140	ККД-1200/150	ККД-1350/160	ККД-1500/180	ККД-1500/230	КРД-700/75	КРД-700/100
Габаритные размеры (только для предварительной планировки):								
длина, мм	4455	8990	10385	11575	12257	12390	8505	12070
ширина, мм	4365	5990	7135	6950	7332	7425	6620	6850
высота, мм	4905	7595	8765	8660	10125	10105	7455	8340

В данном параграфе предоставлена информации об объектах показа в экскурсии. Наиболее интересны для показа – смотровая площадка, ремонтный цех, дробилка, буровая установка, ремонтный цех.

1.3 Модель производственной экскурсии на горнодобывающий комбинат

В параграфе будут представлены результаты маркетинговое исследование, предоставлена информация об экологической обстановке в регионе а также рассмотрены основные законы о правах и обязанностях туристического агента и потребителя.

Модель производственной экскурсии разработана на основе ГОСТ Р 50681–2010 состоит из блоков: целевой, содержательный, организационный и результативный (см. рисунок 1).

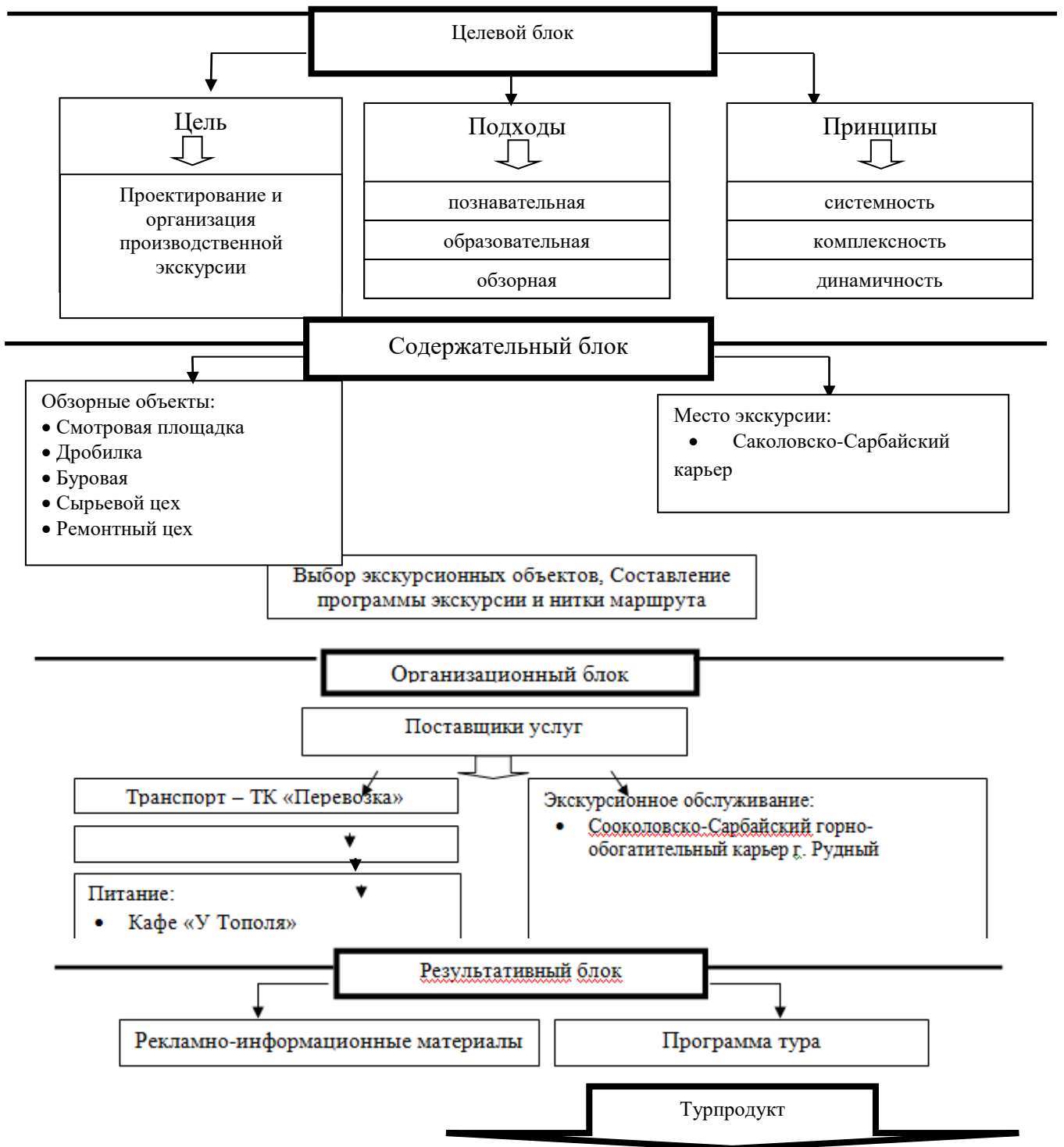


Рисунок 1 – Модель познавательной экскурсии на горнодобывающий комбинат

Целевой блок обозначен постановкой цели – проектирование и организация производственной экскурсии на горнодобывающий комбинат, определением основных подходов, принципов и методов разработки программы производственной экскурсии.

Для показа основных аспектов производства алюминия были отобраны наиболее главные объекты.

Содержательный блок обусловлен выбором производственного процесса алюминия.

Организационный блок обусловлен выбором организаций-партнеров для осуществления трансферов, питания, экскурсионного обслуживания. При этом основными критериями выбора поставщиков услуг являются транспортная и ценовая доступность (эконом-класс), надежность.

При проектировании экскурсии одним из важных факторов является формирование перечня соисполнителей. Согласно ГОСТ Р 50681–2010 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» под соисполнителями туристских услуг понимаются организации и предприятия туристской индустрии, а также частные предприниматели, оказывающие отдельные услуги (предприятия питания, транспорт и т.п.), по договорам, заключаемым с туроператорскими компаниями при формировании туристского продукта.

Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором.

Конъюнктуры рынка туристских услуг – проведено маркетинговое исследование туристского рынка северной части Казахстана. Нами проанализированы предложения по производственным экскурсиям Костаная (Костанайской области) несколько из них представленные ниже.

Экскурсии «Волшебные грани бриллианта».

Программа экскурсии состоит из трех частей:

1) посещение Галереи «Традиция» Фонда Развития Ювелирного Искусства России, где представлены эксклюзивные модели украшений, которые не раз становились Лауреатами различных международных и российских ювелирных конкурсов. Уникальные авторские произведения современных мастеров демонстрируют всё многообразие и богатство национальных традиций, наглядно доказывая, что и в наши дни есть достойные продолжатели славы известных российских ювелиров – Овчинникова, Хлебникова, Фаберже и др., славы многих поколений отечественных ювелиров. Авторские ювелирные украшения из золота

с бриллиантами, изумрудами и сапфирами, миниатюры и иконы, настольные украшения и интерьерные композиции – все это будет продемонстрировано в Галерее. Выполнение любого из изделий возможно заказать после экскурсии.

2) посещение производственных цехов ювелирного завода, где можно воочию увидеть тонкий технологический процесс производства ювелирных украшений от банковского слитка до готового продукта. Экскурсовод в доступной форме расскажет о секретах и нюансах сложного процесса изготовления ювелирных изделий. В ходе посещения производства гости познакомятся с такими процессами и участками, как:

- изготовление лигатур (изготовление сплавов золота);
- литье золота по выплавляемым моделям;
- изготовление ювелирных изделий с помощью лазерной резки и гравировки;
- осмотр цеха машинного плетения цепей;
- нанесение гальванопокрытий и определение пробы металла;
- монтировка ювелирных изделий;
- полировка изделий механическими машинами;
- участок 3D моделирования.

3) посещение Магазина при заводе, где изделия представлены без торговых наценок. Магазин занимает 250 квадратных метров и разделён на три зала: Премиальный, Драгоценный и Золотой. Они посвящены различным сегментам ювелирной продукции: от украшений массового спроса до премиальных класса «люкс». В ассортименте Магазина представлено более 10 000 наименований.

Всех участников экскурсии ожидают приятные сюрпризы и памятные подарки!

Продолжительность экскурсии – 2 часа.

Таким образом, выявлено, что на туристском рынке Казахстана не представлена экскурсия на горнодобывающие комбинаты.

- запросов (требований) туристов/заказчиков туристского продукта (услуги); данная экскурсия разрабатывается для кого абитуриентов, с целью получения

знаний о данной профессии, так же эту же экскурсию могут посетить работники других горнодобывающих комбинатов и даже с других стран, для внедрения новых технологий и обмена опытом;

- состояния и структуры объектов туристской индустрии; поскольку продолжительность экскурсии составляет 12 часов (при перемещении из Лисаковска в г. Рудный) необходимо проанализировать наличие по маршруту: средств размещения, пунктов питания, предприятий сувенирной продукции. По желанию экскурсанты могут разместиться в следующей гостинице «Горняк».

Гостиница «Горняк» предлагает гостям широкий спектр услуг. Уютный гостиничные номера со всеми удобствами располагают к полноценному отдыху в домашней обстановке. В стоимость номера гостиницы входит завтрак и ужин. В здании гостиницы есть конференц-зал, бизнес-центр, прачечная. Находящийся рядом.

Культурно-развлекательный центр «Горняк» приглашает посетить любой из четырех ресторанов: «Опера Плаза», «Китайский дворик», «Итальянский дворик», «Гриль Хаус». Также к Вашему вниманию дискозал, кино-концертный зал, выставочный центр, бильярд, боулинг, игровые автоматы, "Восточный зал «Марракеш»–караоке. Найти гостиницу можно по перекрестке ул. 40 Лет Октября – ул. Ленина

Так же кто хочет приобрести сувениры о напoминании города Рудный есть магазины с подарками «Парадиз» по адресу Город, Рудный, улица Ленина, 103.

Места кафе и закусочных так же отмечены на карте УРПО столовая №13 Пром зона телефон 2-22-39. УРПО столовая №12 Промзона, телефон 2-27-72, кафе «ОГОНЁК» ул. Корчагина, 128 а. телефон 5-79-71.

Также разработана техника безопасности и она представлена в параграфе 2.3.

Ниже предоставлена информация об экологической обстановке в регионе.

Данные представлены по отчётам итогов прошлого года в городе Рудном. А так же изложенные факторы влияющие на загрязнение среды в больших городах.

Проживая в городской суете, особенно, в промышленных районах, сложно говорить о благоприятной экологической обстановке. Свалки, химические отходы, выхлопы от автомобилей, загрязнение воды и воздуха промышленными предприятиями, вырубка лесов, запрещенная рыбалка и охота – все это напрямую влечет за собой экологические проблемы. Всех не переубедить изменить образ жизни, вряд ли много кто откажется от автомобилей или промышленного бизнеса, перестанет охотиться на редких животных, но доказать необходимость хотя бы минимальных действий, направленных в это русло – можно.

Экологическая проблема — это изменение природной среды, в результате антропогенного воздействия или стихийных бедствий, ведущее к нарушению структуры и функционирования природы.

В Костанайской области имеются следующие экологические проблемы:

1) отсутствие комплекса канализационных очистных сооружений биологической очистки в г. Костанай.

Канализационные очистные сооружения представлены в виде земляных отстойников, включающие в себя три параллельные карты размером 182м x 87м, огражденными дамбами, работающих попеременно, общая площадь которых составляет 107,6 тыс.м². Начало эксплуатации – 1966 года.

Применяемая в настоящее время технология очистки сточных вод не соответствует современным требованиям очистки сточных вод и позволяет производить очистку частично только по механическим примесям, что подтверждается результатами химических анализов в части постоянного превышения ПДК.

С вводом в эксплуатацию очистных сооружений значительно снизится сброс загрязняющих веществ в окружающую среду.

Вследствие высокой стоимости вопрос строительства станции биологической очистки сточных вод г. Костаная внесен в Реестр экологических проблем, в «Перечень приоритетных инвестиционных проектов (программ)» на 2007 –

2010 годы Костанайской области с финансированием из средств республиканского бюджета на сумму 6300 млн. тенге.

2) отсутствие ливневой канализации с комплексом очистных сооружений в г. Костанайе.

Костанай расположен на водосборной площади реки Тобол, имеющий хозяйственно – питьевое назначение. Для исключения загрязнения водных ресурсов необходимо организовать систему перехвата, сбора и очистки загрязненных ливневых стоков(см. рисунок 1).

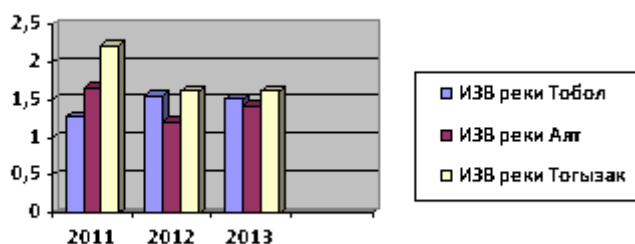


Рисунок 1 - Индекс загрязненной воды

3) отсутствие комплекса по переработке ТБО в г. Костанайе.

Отсутствие комплекса по переработке ТБО в г. Костанайе ведет к увеличению объемов образования отходов и загрязнению земельных ресурсов.

В соответствии с реестром экологических проблем Костанайской области необходимо привлечение инвестиций из Республиканского бюджета для строительства приоритетных объектов, а именно внедрение комплекса переработки твердых бытовых отходов производительностью 100 тыс. тонн в год.

4) историческое бесхозное загрязнение – накопитель промышленных стоков бывшего завода медно-аммиачного производства г. Костанайа.

Накопитель расположен в водоохраной зоне реки Тобол. Завод медно-аммиачного производства прекратил деятельность в 80–ых годах. В месте нахождения накопителя фиксируется превышение ПДК по меди. Существует угроза загрязнения реки Тобол.

Для ликвидации загрязнения необходимо финансирование из республиканского бюджета.

5) отсутствие стационарных постов наблюдений за загрязнением атмосферного воздуха в городах Рудный, Житикара.

Необходимость ведения мониторинга в данных городах обусловлена повышенной техногенной нагрузкой со стороны горнодобывающих предприятий. Согласно РД стационарный пост по контролю загрязнения устанавливается из расчета 1 пост на 50 тыс. жителей. В области действует только 2 поста в г.Костанай.

Таблица 1 – Индекс загрязнения атмосферы

Индекс загрязнения атмосферы	Уровень загрязнения
0 – 5	Низкий
5 – 7	Повышенный
7 – 14	Высокий
14 – 21	Очень высокий

б) неэффективная работа канализационных очистных сооружений (КОС) городов вследствие большой степени износа.

Необходима реконструкция, модернизация и капитальный ремонт КОС, требующая больших денежных затрат. У государственных коммунальных предприятий, на балансе которых находятся КОС, недостаточно финансовых средств для проведения данных работ. КОС построены в 70–е годы и находятся на балансе государственных коммунальных предприятий, не имеющих достаточных финансовых средств для их ремонта и модернизации. Ежегодно ввиду большого износа снижается эффективность работы КОС.

Для решения экологических проблем области разработан Реестр экологических проблем Костанайской области.

Необходимо привлечение инвестиций из Республиканского и местного бюджетов для решения экологических проблем строительства следующих приоритетных объектов:

- во время экскурсии соблюдаются требования закона «О защите прав потребителей» и Федерального закона «Об основах туристской деятельности»

Закон о защите прав потребителей регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Информация о товарах (работах, услугах)

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2) информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

- гарантийный срок, если он установлен;

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

- информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

- срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с Законом о защите прав потребителей, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни,

здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в пункте 4 статьи 7 настоящего ЗОЗПП;

- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Ответственность изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за нарушение прав потребителей.

За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг).

Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) – сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги).

1) Потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

- предоставления потребителям туристских услуг возможности компетентного выбора;

- для экскурсантов(абитуриентов либо рабочих с других карьеров) предоставляется выбор проезда до места экскурсии автотранспорт либо поезд.

Экскурсию проводят раз в неделю, поскольку работы на карьеры ведутся всегда, так же на карьере проводятся взрывные работа, поэтому для проведения экскурсии следует договориться по телефону.

Если экскурсанты выбирают проезд до города своим ходом либо на машине, производится перерасчет стоимости пакета экскурсии.

Пакет экскурсия плюс транспортное обслуживание включает в себя: сбор экскурсантов в г. Лисаковск проезд через границу в г. Рудный и далее экскурсия по маршруту в г. Рудный.

Экскурсант, проходящий границу РФ самостоятельно, осведомляется о задержке на границе (т.к. границу на автомобилях проходят в порядке живой очереди). Наличие договоров на оказание туристских услуг с соисполнителями. Для проведения экскурсии необходимо заключить следующие виды договоров: Субагентский договор на реализацию туристических услуг. Договор предоставлен в приложении.

Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими требованиями.

Деятельность туроператора или тур агента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность по оказанию туристу услуг в соответствии с договором называется реализацией туристского продукта. Таким образом, реализация туристского продукта осуществляется на основании договора, заключаемого в письменной форме между туроператором и тур агентом, с одной стороны, и туристом или иным заказчиком – с другой. Заключаемый договор должен соответствовать законодательству Российской Федерации, в том числе законодательству о защите прав потребителей.

К техническим требованиям в туристской индустрии относятся:

- требования к документам, в том числе картам и схемам маршрутов путешествий, паспортам трасс туристских походов, схемам трасс маршрутов и т.п.; разработан маршрута экскурсии смотреть приложение «нитка маршрута»;
- технические требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, охраны окружающей среды,

минимизацию рисков для потребителей туристских услуг, устанавливаются в соответствии с законодательством, а также по ГОСТ Р 50644 и ГОСТ Р 50690.

К технологическим требованиям в туристской индустрии относятся:

- требования, установленные в технологических картах процессов оказания туристских услуг (туристских маршрутов, экскурсий и пр.); технологическая карта экскурсии – смотреть в приложении А;

- квалификационные требования, содержащиеся в должностных инструкциях, стандартах работы персонала и др. единый квалификационный справочник – требования к экскурсоводу.

Нормативные ссылки

На основе данного госта устанавливаются нормативы качества предоставления услуг, ГОСТ Р 52113-2003. Услуги населению. Номенклатура показателей качества.

Данный стандарт распространяется на туристские и экскурсионные услуги и применяется юр.лицами, в независимости от их организационно-правовой формы и формы собственности, а также индивидуальными предпринимателями. ГОСТ Р 53522–2009 Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.

Устанавливаются правила и техника безопасности на основе ГОСТа Р 50644–2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

В настоящем стандарте применены термины и определения в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» [1] ГОСТ Р 50646–94, ГОСТ Р «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения», а также следующие термины с соответствующими определениями:

- 1) проектирование туристских услуг (туристского продукта): подготовка туристской технологической документации в соответствии с программой путешествия/экскурсии;

- 2) вербальная модель туристской услуги туристского продукта – набор

требований, выявленных в результате исследования рынка туристских услуг, согласованных с заказчиком туристского продукта и учитывающих возможности туроператора и соисполнителей услуг-субъектов туристской индустрии;

3) вид туристской услуги: Совокупность однородных туристских/экскурсионных услуг, характеризующихся общими технологическими признаками;

4) условия предоставления туристских услуг: Совокупность факторов, воздействующих на туриста/экскурсанта в процессе предоставления туристских/экскурсионных услуг;

5) форма обслуживания туристов: Метод реализации потребителям организационных мероприятий в процессе предоставления туристских услуг (туристского продукта) и его разновидности;

6) качество туристского обслуживания – совокупность свойств туристских услуг, процессов и условий обслуживания, по удовлетворению обусловленных или предполагаемых потребностей туристов во время путешествия или экскурсии;

7) безопасность услуги для экологии – показатель качества результата и процесса оказания услуги, характеризующий степень (риск) опасности изменений свойств и состояния окружающей среды.

Примечание – Под окружающей средой понимают фауну, флору, водный и воздушный бассейны, почву и недра.

8) верификация – установлением достоверности имеющихся сведений опытным путем.

При проектировании туристских услуг необходимо учитывать следующие основные факторы:

- состояние рынка туристских услуг;
- возможности туроператора – исполнителя услуги, осуществляющего Формирование, продвижение и реализацию туристского продукта и соисполнителей – субъектов туристской индустрии;

- возможности организации, осуществляющей проектирование туристской услуги;

- запросы туристов или иных заказчиков туристского продукта.

Проектируемые услуги должны соответствовать требованиям действующих в Российской Федерации законодательных актов и нормативных документов.

Проектная документация должна содержать требования безопасности, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья и имущества туристов, охрану окружающей среды в соответствии с действующим законодательством и национальным стандартом ГОСТ Р 50644–2009.

Проектирование туристской услуги может осуществляться туроператором, предоставляющим услугу, или другой организацией, включая саморегулируемые организации и общественные организации потребителей, на договорной основе по инициативе туристов, туроператоров, турагенств или других заказчиков туристского продукта.

Руководитель организации, осуществляющей проектирование, утверждает порядок и процедуры разработки конкретной туристской услуги, организации оказания услуги, в том числе формы и качество обслуживания туристов и определяет ответственность каждого участника процесса проектирования услуги.

Основные этапы проектирования туристских услуг

Проектирование туристской услуги осуществляется в несколько этапов:

- составление вербальной модели туристской услуги/туристского продукта;
- установление нормируемых характеристик услуги;
- установление требований к технологии и процессу оказания услуги;
- разработка технологической документации;
- определение методов контроля качества проектируемой услуги;
- анализ проекта и разработанных информационных материалов;
- представление проекта на утверждение.

Для составления вербальной модели за основу берут любой вид туристских услуг, который может вызвать интерес и стимулировать реализацию туристского

продукта.

При составлении вербальной модели учитывают:

- вид туристской услуги в соответствии с ГОСТ Р «Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения».
- основную направленность услуги, в.т.ч рекреационную (оздоровление, лечение, ландшафтные красоты, посещение исторических мест и памятников ит.п);
- туристский маршрут (путь следования туристов, географические пункты отправления и прибытия, ночевки, стоянок и т.п);
- перечень и возможности субъектов туристской индустрии, предоставляющих услуги размещения и проживания, питания, перевозки туристов, экскурсионные и др.;
- возможное качество оказания туристских услуг.

Установление нормируемых характеристик проводится для каждой туристской услуге в зависимости от ее вида и назначения.

Для каждой характеристики услуги должны быть указаны приемлемые для потребителя и исполнителя значения.

Основными характеристиками туристских услуг являются:

- соответствие назначению;
- безопасность и экологичность;
- точность и своевременность исполнения;
- эргономичность и комфортность;
- эстетичность;
- комплексность;
- информативность;
- доступность;
- качество.

Указанные в технологических документах конкретные характеристики услуги должны быть не ниже требований национального стандарта на соответствующий

вид услуги.

Проект должен содержать конкретные требования по обеспечению безопасности услуги, минимизации рисков для потребителей услуги и их имущества, и окружающей среды ГОСТ Р 50644–2009.

Проектирование требований к процессу оказания услуг .

Документация, детализирующая требования к процессу оказания услуг, должна содержать:

- описание процессов, форм и методов оказания услуг;
- значение характеристик процесса оказания услуг;
- требования к категории, типу, количеству и пропускной способности используемых объектов и оборудования;
- количество необходимого персонала и уровень его профессиональной подготовки;
- договорное обеспечение поставок основных (услуги размещения и проживания, питания, перевозки туристов) и дополнительных услуг;
- гарантии исполнителей, соисполнителей – субъектов туристской индустрии(поставщиков услуг);
- необходимые согласования (с собственниками рекреационных ресурсов, МЧС, органами Роспотребнадзора, пожарного надзора, и другими).

Конкретные требования к процессу оказания услуг должны быть не ниже требований действующих нормативных документов по ГОСТ Р 50690, ГОСТ Р 53522 ГОСТ Р 50644.

Проектирование процесса оказания услуг туристам осуществляют по отдельным этапам предоставления услуги (например, предоставление информации об услуге, оказание услуги, расчеты за услугу) и составление для каждого из них технологических карт.

Содержание и последовательность этапов могут варьироваться в зависимости от вида туристской услуги.

Результатом проектирования туристской услуги являются технологические

документы (технологические карты, описания с приложением карт и схем, инструкции, правила, регламенты, рекламные материалы и др.).

Для каждого вида туристских услуг разрабатывается определенный перечень проектной документации, указанный в п.5.8 настоящего стандарта

Определение методов контроля качества

Основные группы показателей качества для туристских услуг:

- показатели назначения;
- показатели безопасности;
- показатели надежности;
- показатели профессионального уровня персонала.

В документации по контролю качества должны быть установлены формы, методы организации контроля за осуществлением процесса оказания услуг с целью обеспечения его соответствия запроектированным характеристикам.

Проектирование контроля качества включает:

- определение ключевых моментов в процессе обслуживания, существенно влияющих на характеристики услуги;
- определение методов корректировки характеристик услуги;
- определение методов оценки контролируемых характеристик.

Основными методами контроля качества и оценки показателей качества туристских услуг являются экспертный и социологический метод контроля в соответствии с ГОСТ Р 52113.

Анализ проекта и разработанных информационных материалов. Целью этого этапа проектирования является подтверждение того, что:

- характеристики проектируемой услуги обеспечивают безопасность для жизни и здоровья туристов и охрану окружающей среды;
- требования к процессам обслуживания туристов соответствуют запроектированным характеристикам услуг;
- методы контроля качества обеспечивают объективную оценку характеристик процессов обслуживания.

Анализ проекта осуществляют представители соответствующих функциональных подразделений туристского предприятия.

Анализ проекта может быть осуществлен методом верификации – (например, экспедиционным обследованием маршрута при внутреннем туризме или ознакомительным туром при выездном туризме)

Анализ проекта направлен на выявление и своевременное устранение несоответствий в проекте. Результатом анализа проекта является уточненное содержание технологической документации.

Утверждение проекта.

Этот этап является завершающим этапом проектной разработки.

Технологическую документацию на проект туристской услуги и процессы оказания услуг утверждает руководитель организации – разработчика самостоятельно, если проектирование туристской услуги проведено по собственной инициативе или по согласованию с заказчиком (туроператором, турагентом, туристом и др.), если проектирование проведено по его заказу. Изменение проекта допускается. Все изменения, которые вносятся в проект, утверждаются руководителем организации разработчика проекта и согласовываются с заказчиком, если проектирование проведено по его заказу.

В отдельных случаях допускается внесение изменений руководителем туроператора, по заказу которого разработан проект туристской услуги.

- определение методов контроля качества проектируемых туристских услуг;
- утверждение документов на проектируемые туристские услуги.

При составлении модели туристской услуги используют ГОСТ Р 53522 и учитывают следующие факторы:

- вид туристской услуги; как называется услуг по ОКВЭД.

07.29.32 По ГОСТу классификация туристских услуг – экскурсионные услуги

Туристическая услуга по ОКВЭД

- основную направленность/назначение туристской услуги (оздоровление, осмотр природных достопримечательностей, посещение объектов историко-

культурного наследия и др.); – ознакомление с работой горнодобывающего комбината.

- маршрут путешествия (путь следования, пункты отправления и прибытия, перечень пунктов ночевки, стоянок и т.п.);

Начинается экскурсия с выезда из г. Лисаковска и приезд в г. Рудный. затем обедаем в кафе «У Тополя» и далее проезжаем на заранее заказанном автобусе на горнодобывающий комбинат, после экскурсии на комбинате, затем ужин в кафе «У Тополя» и возвращение в г. Лисаковск.

- перечень соисполнителей (поставщиков услуг по размещению туристов, организации питания и перевозок);

- метод обслуживания туристов;

Дополнительными требованиями к процессам оказания услуг являются:

- категория, тип, количество и пропускная способность объектов туристской индустрии (средств размещения, горнолыжных трасс, пляжей и др.), используемое снаряжение и оборудование; экскурсии на горнодобывающий карьер осуществляется не более одного раза в неделю.

- количество и компетентность необходимого персонала, обслуживающего туристов на каждом этапе оказания услуги, и необходимый уровень профессиональной подготовки; 1 экскурсовод при группе численностью в 35 человек должен иметь педагогическое образование.

- обязательства исполнителей и соисполнителей туристских услуг по надлежащему их оказанию в соответствии с заключенными договорами, включая условия возмещения ущерба.

Обязанности исполнителя туристических услуг.

Туроператор (турагент) также обязан:

- обеспечить туриста адресами и телефонами российских дипломатических и консульских представительств, международных организаций (например, Международного Красного Креста), которые способны оказать помощь

россиянам, а также специальных органов страны пребывания (мэрии, полиции, скорой помощи и т.п.);

- сообщить экскурсантам адреса и способы связи с фирмой и ее представителями за рубежом;
- рассказать туристам о неблагоприятных в криминальном и санитарно-эпидемиологическом отношениях районах страны пребывания, а также о районах, закрытых для посещения иностранцами.

В соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 53997-2010 «Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования» (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.11.2010 № 578–ст) вся необходимая для потребителя и справочная информация предоставляется при заключении договора о реализации туристического продукта и должна содержаться в памятке, которая выдается туристу.

До совершения поездки (путешествия), каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

- ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта и туристской путевке;
- изменение сроков совершения путешествия;
- непредвиденный рост транспортных тарифов;
- невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

В статье 32 «Закона о защите прав потребителей» установлено право потребителя отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании

услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

По смыслу статьи 782 Гражданского кодекса Российской Федерации, понесенные исполнителем расходы должны быть обусловлены его действиями по исполнению принятых обязательств по договору возмездного оказания услуг, при этом исполнитель услуги обязан доказать наличие и величину фактических расходов соответствующими первичными документами. То есть фактические затраты, которые должен возместить турист, – это затраты туроператора по формированию конкретного тура для конкретного туриста. Объем таких расходов на момент аннуляции тура должен быть подтвержден документально.

Исполнитель услуг обязан полностью вернуть денежные средства, полученные от клиента, если не сможет доказать и подтвердить понесенные расходы по исполнению договора.

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору (турагенту) в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

Туроператор (турагент) в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» несет ответственность:

- за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие не предоставления ему полной и достоверной информации;
- за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;
- за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;
- за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, Правилами оказания услуг по реализации туристского

продукта (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452) и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (например, условие ограничивающее право туриста отказаться от туристической путевки до совершения путешествия);

- за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

В параграфе изучены деятельность туроператора, маркетинговое исследование, экологическая обстановка регионе и рассмотрены основные права и туристического агента и потребителя.

Выводы по главе один

В главе были рассмотрены понятия производственной экскурсии и основы экскурсоведения, обязанности и необходимые знания гида для проведения экскурсий.

В главе также предоставлена информации об объектах показа в экскурсии. Наиболее интересны для показа – смотровая площадка, ремонтный цех, дробилка, буровая установка, ремонтный цех.

В параграфе изучены деятельность туроператора, маркетинговое исследование, экологическая обстановка регионе и рассмотрены основные права и туристического агента и потребителя.

2 РЕАЛИЗАЦИЯ МОДЕЛИ ТУРА

2.1 Характеристика экскурсии

В параграфе предоставлена краткое описание процесса изготовления алюминия, и рассмотрены аспекты проектирования экскурсии.

Индивидуальный текст экскурсии представлен в приложении ж. Далее представлена характеристика процесса изготовления алюминия.

Добыча бокситов

Горное предприятие – основное звено горнодобывающей промышленности, которое создается с целью добычи и обогащения полезного ископаемого.

В зависимости от горно–геологических условий добыча может вестись открытым или подземным способом.

Производство алюминия начинается с добычи бокситов. Эта горная порода богата алюминием, который содержится в ней в форме гидроксидов. Около 90% мировых запасов бокситов сосредоточены в тропическом поясе.

Производство глинозема.

Боксит дробят, высушивают и размалывают в мельницах вместе с небольшим количеством воды. Образовавшуюся густую массу собирают в емкости и нагревают паром, чтобы отделить большую часть кремния, содержащегося в бокситах.

Руду загружают в автоклав и обрабатывают щелочью – едким натром.

В получившейся щелочной раствор из руды переходит практически весь оксид алюминия, а все посторонние примеси формируют твердый осадок – красный шлам.

Раствор алюмината натрия несколько суток перемешивают в декомпозиерах, в результате чего в осадок выпадает чистый глинозем – Al_2O_3 .

На алюминиевом заводе глинозем засыпают в ванны с расплавленным криолитом при температуре $950\text{ }^{\circ}\text{C}$. Через раствор пропускают электрический ток

силой до 400 кА и выше – он разрывает связь между атомами алюминия и кислорода, в результате металл в жидкой форме собирается на дне ванны.

Полученный алюминий отливается в слитки и отправляется потребителям, а также используется для дальнейшего производства алюминиевых сплавов для различных целей.

В отличие от железа алюминий не подвержен коррозии, поэтому изделия из него можно переплавлять и использовать металл бесконечное количество раз. При этом переработка алюминия требует всего 5% энергии, затраченной на изготовления впервые.

Производство современного портланд-цемента, дающего высокую прочность бетону и способного быстро затвердевать в смеси с водой и продолжать твердение под водой, возникло сравнительно недавно – в начале XIX века. Первые указания о производстве таких цементов – предшественников современных цементов – имеются в работах русского академика М.В. Севергина (1702 г.) и в книге Егора Челиева.

В книге Челиева, изданной в 1825 г., обобщен опыт приготовления вяжущего вещества, применявшегося при восстановлении Московского Кремля. В книге дается описание свойств и технологии приготовления наиболее совершенного для того времени цемента, более совершенного, чем цемент англичанина Аспдина, который в тот же период работал над способом получения цемента, названного впоследствии портланд-цементом по имени города Портленд, около которого добывался естественный камень, похожий по внешнему виду на затвердевший бетон.

Большие работы по исследованию способов получения цементов были проведены в начале XIX века известным французским ученым Вика и его учениками. Интересно, что до настоящего времени для определения сроков схватывания цементного теста применяется прибор, который по имени его изобретателя называется иглой Вика.

Алюминиевый карьер

Экскурсанты выходят из автобуса и становятся в один ряд на безопасном расстоянии от работающей техники.

В трех километрах от завода находится алюминиевый карьер. «Искитимцемент» работает на собственном сырье. Известняк и глинистый сланец добывают здесь. Производство включает три ступени: первая – дробление, вторая – выщелачивание и третья декомпозиция. А происходит это следующим образом: начальная стадия – это добыча сырьевых материалов.

Экскурсанты садятся в автобус, и возвращаются на завод проходим с экскурсантами к шламбассейну

Шламбассейн – здесь идет приготовление шлама – это очищенная смесь главных ингредиентов алюминия. Ленточными транспортерами масса подается в бункер сырьевых мельниц, где и происходит размол сырьевой смеси совместно с водой до заданной степени измельчения. Полученная масса насосами транспортируется в вертикальный бассейн и после корректировки по химическому составу выпускается в горизонтальный бассейн. Далее шлам поступает в печь для обжига.

Сырьевой цех

Здесь можно увидеть, как вращаются – шесть мельниц, которые размалывают алюминий и глинистый сланец вместе с водой и добавками, алюминиевые мельницы – основное технологическое оборудование в цехе Помол, именно в них клинкер превращают непосредственно в цемент. При поломке капитальный ремонт каждой мельницы – важное и большое событие, к которому готовятся тщательно и заранее. Ведь хорошая подготовка и продуманный план ремонтных мероприятий позволяют сделать срок остановки мельницы минимальным. Для «второй» это особенно актуально, поскольку из нее выходит цемент самой высокой – пятисотой – марки.

Все экскурсанты выходят из здания сырьевого цеха и проходят в цех обжига.

Четыре печи работают, а точнее вращаются круглосуточно. Температура каждой превышает 1500⁰С. Шлам здесь высушивается, обжигается и на выходе

получается – клинкер. Обжиговая печь – это горизонтально расположенный цилиндр, диаметр которого достигает 5,5 м, а длина – 170 м, выложенный внутри огнеупорным кирпичом и медленно вращающийся. Печь устанавливается с наклоном; благодаря этому материалы в ней, пересыпаясь, постепенно передвигаются от одного конца к другому. При обжиге (температура сырья в печи составляет 1450 °С) получается спекшийся материал. Этот материал носит название цементного клинкера. Из вращающейся печи клинкер сыпается в колосниковый холодильник, в котором охлаждается до 50–85°С. Охлажденный клинкер транспортерами подается в объединенный склад.

Упаковка готового продукта.

Охлажденный клинкер транспортерами подается в объединенный склад. Далее грейферными кранами клинкер, гипс и шлам подаются в бункер цементных мельниц, где перемалываются до заданных параметров – в результате и получается цемент. Полученный цемент насосами закачивается для хранения в цементные силосы, откуда поступает либо для загрузки в автомобильный и железнодорожный транспорт, либо направляется на тарирование в бумажную тару или МКР. А чтобы защитить потребителей от контрафактной продукции, недавно на предприятии изменили упаковку. Отныне руду фасуют в высококачественную белую тару. Такую нельзя подделать кустарным способом. Сегодня «Искитимцемент» имеет возможность поставлять продукцию в любую точку страны и ближнее зарубежье: по железной дороге, автомобильным транспортом и водным путем.

Наша экскурсия подошла к концу. Мы увидели, как изготавливается самый распространенный и востребованный строительный материал алюминий.

Проектирование туристских услуг предусматривает разработку программы. Проектирование экскурсионных услуг предусматривает определение:

- тематической направленности экскурсий;
- объектов осмотра;
- продолжительности экскурсий;

- объема и качества предоставляемой информации;
- способа перемещения по маршруту экскурсии.

Результатом проектирования услуги «экскурсия» являются следующие технологические документы:

- технологические карты экскурсии;
- контрольный текст экскурсии;
- материалы «портфеля экскурсовода»;
- схема трассы маршрута транспортной экскурсии (см. приложение Е);
- перечень основного и вспомогательного персонала (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающего оказание экскурсионных услуг, с указанием требований к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;
 - инструкции для экскурсантов (о правилах пользования снаряжением, правилах поведения в обычных и чрезвычайных ситуациях);
 - инструкции для персонала;
 - стандарты работы персонала;
 - дополнительная информация.

Контрольный текст экскурсии – это технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам. На основе контрольного текста экскурсовод составляет индивидуальный текст, отображающий особенности и возможности экскурсовода и отвечающий интересам конкретных экскурсантов.

2.2 Себестоимость экскурсии

В параграфе рассчитана себестоимость экскурсии и точка безубыточности.

Технико-экономическое обоснование туристского продукта (ТЭО) – это изучение экономической выгоды, анализ и расчет экономических показателей создаваемого инвестиционного проекта.

Главной задачей при составлении технико–экономического обоснования является оценка затрат на инвестиционный проект и его результатов.

Далее будет проведено технико-экономическое обоснование туристской услуги – экскурсии абитуриентов и рабочих с других карьеров на «Краснооктябрьский бокситовый рудник» города Рудный.

Группа туристов количеством 35 человек будет передвигаться автобусным транспортом и автобусом.

В таблице указаны стоимость трансфера на поезде Лисаковск – Рудный и стоимость аренды автобуса для проезда по городу.

1) Транспортные услуги представлены в таблице 3:

Таблица 3 – Транспортные услуги

Вид транспорта	Тариф	Кол.туристов	Стоимость на 1 туриста	Стоимость на 35 туристов
Автобус	3000руб/сутки	35	85,7 руб.	3000 руб
Всего			85,7 руб.	5000 руб.

2) Расходы на питание.

Обед, ужин в кофе возле вокзала «У тополя» представлены в таблице 4:

Таблица 4 – Расходы на питание

Тип питания	Стоимость на 1 туриста	Стоимость на 35 туристов
Обед	136 руб.	4760 руб.
Ужин	141 руб.	4935 руб.

Представленные затраты на посещения экскурсии на одного человека и на группу 35 человек.

3) Обслуживание туристов.

Расчет стоимости посещения предприятия представлен в таблице 5:

Таблица 5 – Расчёт стоимости посещения предприятия группой

На человека	На группу 35 человек
235 руб.	8225 руб.

4) В Таблице 6 представлены затраты на страховку для одного человека и на группу 35 человек.

Таблица 6 – Страховка

На человека	На группу 35 человек
42,8 руб.	1498 руб.

В таблице 7 предоставленные затраты на всю экскурсию.

Таблица 7 – Общая стоимость услуг

Виды услуг и их стоимость							
	Трансп ортные	Пита ние	Экскурсионное обслуживание	Страхо вка	Итого	Коммерческ ие расходы	Полная себестои мость
На человека	85,7	277	235	42,8	640,5	128,1	768,6
На 35 человек	3000	9695	8225	1498	22418	4483,6	26901,6

При расчете транспортных услуг учитывают в себестоимости расходы, входящие в обязательную программу экскурсии. По итогам расчётов можно сказать следующее:

$$C_{сб} = C_{стр} + C_{сп} + C_{экс} + C_{с} \quad (1)$$

Где $C_{сб}$ – общая себестоимость;

$C_{стр}$ – стоимость трансфера;

$C_{сп}$ – стоимость питания;

$C_{экс}$ – стоимость экскурсионного обслуживания;

$C_{с}$ – стоимость страховки;

Для того чтобы рассчитать стоимость для одного человека воспользуемся формулой:

$$C_{сб1ч} = C_{сб} / Ч_{сп} \quad (2)$$

Где $Ч_{сп}$ – списочная численность туристов в группе, человек.

стоимость одной экскурсионной путёвки для одного человека составит 768,6 рублей. Общая стоимость на группу туристов составляет 26901,6 рублей.

Далее произведен расчет точки безубыточности и выяснено, какое количество туристских путевок по одной цене нужно продавать в месяц при заданных постоянных расходах туристской фирмы.

Для этого рассчитаем расходы турфирмы в месяц (таблица 8).

Таблица 8 – Расходы турфирмы

Статья расходов	Период 1 мес, руб.
Офис и инфраструктура	
Аренда помещения, 25 кв.м	20000
Услуги связи	200
Интернет	800
Вода (кулер)	350
Канцелярские товары	700
Зарботная плата персонала	
Директор	15000
Менеджер	8000
Бухгалтер (аутсорсинг)	7000
Уборщица	2000
Рекламный бюджет	
Полиграфия	1000
Юридическое абонентское обслуживание	4000
Оплата систем онлайн-бронирования и поиска туров	1200
Заправка картриджей	350
Непредвиденные расходы	3000
Итого	63600

Используя методику, изложенную в учебном пособии А.М Лопаревой, рассчитаем следующие показатели: постоянные затраты турфирмы, переменные затраты на единицу продукции, общие затраты, доход, маржинальный доход, чистая прибыль, которые представлены в таблице 9.

Таблица 9 – Необходимое количество путевок

Объем производства (количество проданных путевок)	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
295	63600	163666	227266	226737	63071	-529
296	63600	164220,8	227820,8	227505,6	63284,8	-315,2

Объем производства (количество проданных путевок)	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
297	63600	164775,6	228375,6	228274,2	63498,6	-101,4
298	63600	165330,4	228930,4	229042,8	63712,4	112,4
299	63600	165885,2	229485,2	229811,4	63926,2	326,2
300	63600	166440	230040	230580	64140	540

Исходя из полученных данных, мы пришли к выводу, что точка безубыточности составляет 298 путевок. Это означает, что для покрытия постоянных расходов турфирмы в месяц, равных 63600 рублей, необходимо продать более 298 путевок.

Далее представим расчет минимального количества туристов в группе, который будет проведен по аналогичному алгоритму на основе методики А.М.Лопаревой.

К постоянным расходам на группу относятся: аренда автобуса (3000 руб).

К переменным расходам на 1 туриста относятся: питание (277руб), страховка (42,8 руб), экскурсионное обслуживание (235 руб.)

Таблица 10 Необходимое количество экскурсантов

Объем производства (количество туристов в группе)	Постоянные затраты	Переменные затраты	Общие затраты	Доход	Маржинальный доход	Чистая прибыль
13	3000	7212,4	10212,4	9991,8	2779,4	-220,6
14	3000	7767,2	10767,2	10760,4	2993,2	-6,8
15	3000	8322	11322	11529	3207	207
16	3000	8876,8	11876,8	12297,6	3420,8	420,8
17	3000	9431,6	12431,6	13066,2	3634,6	634,6

На основании полученных данных, можно сделать вывод о том, что минимальное количество туристов в группе составляет 15 человек.

2.3 Обеспечение безопасности экскурсии

На основе ГОСТ 32611–2014 «Туристические услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» в данном параграфе были рассмотрены правила безопасного поведения во время путешествия. Для безопасного поведения на железнодорожном транспорте и приготовлении пищи в походе были даны дополнительные рекомендации.

Туристские услуги и условия их предоставления должны быть безопасными для жизни, здоровья и имущества туристов и окружающей среды.

В процессе оказания туристских услуг необходимо обеспечить приемлемый уровень риска для жизни, здоровья и имущества туристов (экскурсантов) при совершении путешествий.

Туризм, это прежде всего, перемещение из одного пункта в другой. Пунктов может быть много и для этого доступны различные способы и средства перемещения от ходьбы до полёта на самолёте. В данной работе рассмотрены перемещения туристов на автобусе и пешком.

Важным фактором для обеспечения безопасности туристов является выбор транспортного средства, отвечающего стандартам безопасности.

Транспортные услуги были предоставлены в соответствии с ГОСТ Р 51825–2001. «Государственный стандарт Российской Федерации. Услуги пассажирского автомобильного транспорта. Общие требования». Настоящий стандарт устанавливает номенклатуру рекомендуемых показателей качества пассажирских перевозок, осуществляемых всеми видами транспорта общего пользования, и основные положения по выбору показателей в соответствии с целями управления качеством пассажирских перевозок и совершенствования транспортного обслуживания потребителей [6].

- транспортная услуга – результат деятельности исполнителя транспортной услуги по удовлетворению потребностей пассажира, грузоотправителя

и грузополучателя в перевозках в соответствии с установленными нормами и требованиями;

- безопасность услуг по перевозкам пассажиров – безопасность услуг для жизни, здоровья, имущества пассажиров и окружающей среды [7].

Выбор вида транспорта, как правило, производят по экономическим соображениям с учетом времени пребывания пассажира в пути и уровня качества предоставляемых услуг на транспортных средствах в пути следования [6].

Настоящий стандарт устанавливает следующую номенклатуру основных групп показателей качества по характеризующим ими потребительским свойствам пассажирских перевозок: показатели информационного обслуживания; показатели комфортности; показатели скорости; показатели своевременности; показатели сохранности багажа; показатели безопасности; показатели надежности функционирования транспортных средств; показатели профессиональной пригодности исполнителей транспортных услуг.

К показателям информационного обслуживания относят частоту передачи информации: об отправлении и прибытии транспортных средств; о предоставляемых пассажирам услугах и их стоимости; о размещении необходимых помещений, средств связи, объектов общественного питания и др.

К показателям комфортности относят: площадь (объем) помещения, приходящуюся на одного пассажира; частоту уборки транспортных средств и помещений; температуру воздуха в транспортном средстве и помещениях; освещенность в транспортном средстве и помещениях; допустимые значения шума, вибрации и влажности; среднее (допустимое) наполнение салона транспортного средства и помещений. Объем размещения пассажира является установленным стандартом

К показателям скорости относят: продолжительность поездки или полета, рейса; среднюю скорость движения транспортного средства; частоту остановок транспортного средства.

К показателям своевременности относят: долю транспортных средств, отправляемых по расписанию; долю транспортных средств, прибывающих по расписанию.

К показателям сохранности багажа относят: процент багажных отправок, прибывающих с повреждениями; среднюю стоимость ущерба от повреждения багажа; стоимость возмещения от потери багажа.

К показателям безопасности относят: надежности функционирования транспортных средств; профессиональной пригодности исполнителей транспортных услуг; готовности транспортного средства к выполнению конкретной перевозки (укомплектованность экипажем, спасательными средствами, обеспеченность нормативной документацией, маршрутными картами, инвентарем, приспособлениями и др.).

К показателям надежности функционирования транспортных средств относят: срок службы; вероятность безотказной работы; наработка на отказ; периодичность контроля технического состояния транспортных средств органами государственного надзора; наличие документа, подтверждающего допуск транспортного средства к эксплуатации.

К показателям профессиональной пригодности исполнителей транспортных услуг относят: стаж работы на занимаемой должности; уровень квалификации (класс вождения); периодичность повышения квалификации; число нарушений правил управления транспортными средствами и должностных инструкций за определенный период.

По итогам данной работы переезд туристов осуществлялся в комфортабельных автобусах с соблюдением следующих требований:

- информационное обслуживание – во время переездов исполнитель обеспечивал пассажиров необходимой и достоверной информацией об отправлении и прибытии транспортного средства (ТС), правилах проезда и провоза багажа, маршруте следования, местах расположения санитарных остановок;

- комфортность – при переездах исполнитель обеспечивал соблюдение требований к условиям обслуживания при пребывании пассажира в ТС;

- своевременность и скорость – исполнитель соблюдал установленное расписание, а также необходимые требования по времени и скорости переездов. Скоростной режим не превышал допустимой отметки в 60 км/ч в населённых пунктах и 70 км/ч вне населённых пунктов);

- сохранность багажа – исполнитель выполнил все установленные нормы по транспортировке багажа, которые сопровождал туристов в целости и сохранности на всём пути следования;

- безопасность – во время переездов исполнитель выполнял все необходимые правила безопасности для перевоза пассажиров на транспортном средстве, места для пассажиров были оборудованы ремнями безопасности, остановки совершались в предусмотренных для этого местах;

- надежности функционирования транспортных средств – техническое состояние и оборудование транспортного средства отвечало требованиям технической эксплуатации: автобус был укомплектован аптечкой, огнетушителем (который находился рядом с местом водителя), автобус был оснащён устройством, обеспечивающим автоматическую подачу звукового сигнала при движении задним ходом; молотки для разбивания стекол салона в случае заклинивания дверей автобуса в результате аварии; табличку правил о порядке эвакуации при пожаре и дорожно-транспортном происшествии, каждое кресло было оснащено ремнём безопасности, подлокотником и механизмом регулировки спинки, каждое место в автобусе было снабжено системой индивидуального освещения, на борту автобуса был установлен тахограф, кулер с питьевой водой, кондиционер.

- профессиональная пригодность исполнителя транспортных услуг была подтверждена документально с предоставлением информации о стаже (не менее 3 лет), уровне квалификации (классе вождения), числе нарушений правил управления ТС и должностных инструкций.

Услуги питания были предоставлены в соответствии с ГОСТ 30389–2013 «Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования» [8].

Безопасность питания – это одно из важнейших требований, предъявляемых к туристскому продукту. В питании достаточно распространённым явлением считается пищевое отравление. Во избежание этой опасности туристам не рекомендуется употреблять пищу вне предприятий общественного питания, а также необработанные и сырые продукты и фрукты, продукты с истёкшим сроком годности.

Настоящий стандарт устанавливает общие требования и классификацию предприятий (объектов) общественного питания различных типов. Настоящий стандарт распространяется на предприятия (объекты) общественного питания юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В данной работе питание осуществлялось в кафе и столовой, которые, согласно данному стандарту, определяются следующим образом:

- кафе – предприятие (объект) питания, предоставляющее потребителю услуги по организации питания и досуга или без досуга, с предоставлением ограниченного, по сравнению с рестораном, ассортимента продукции и услуг, реализующее фирменные блюда, кондитерские и хлебобулочные изделия, алкогольные и безалкогольные напитки, покупные товары;
- столовая – предприятие (объект) общественного питания, осуществляющее приготовление и реализацию с потреблением на месте разнообразных блюд и кулинарных изделий в соответствии с меню, различающимся по дням недели [8];
- безопасность услуги общественного питания – комплекс свойств услуги общественного питания, при которых она под влиянием внутренних и внешних опасных (вредных) факторов оказывает воздействие на потребителя, не подвергая его жизнь, здоровье и имущество риску.

Согласно ГОСТ 31985–2013. «Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Термины и определения» предприятие общественного

питания обязано иметь следующие документы об изготовлении и качестве продукции:

- технические условия – технический документ, содержащий наименование продукта, в котором изготовитель устанавливает требования к сырью, используемому при производстве, качеству (органолептические и физико-химические показатели), безопасности и сроку годности конкретной продукции (нескольких конкретных видов продукции), необходимые и достаточные для идентификации продукта, контроля его качества и безопасности при хранении, транспортировании;

- технико-технологическая карта на продукцию общественного питания – технический документ, разрабатываемый на фирменные и новые блюда, кулинарные, хлебобулочные и кондитерские изделия, изготавливаемые и реализуемые на конкретном предприятии питания, устанавливающий требования к качеству сырья, нормы закладки сырья (рецептуры) и нормы выхода полуфабрикатов и готовых блюд (изделий), требования к технологическому процессу изготовления, к оформлению, реализации и хранению, показателям качества и безопасности, а также пищевую ценность продукции общественного питания;

- удостоверение качества и безопасности – документ, в котором изготовитель продукции общественного питания удостоверяет соответствие качества и безопасности каждой партии продукции требованиям соответствующих нормативных и технических документов, предназначенных для реализации вне предприятия, в том числе в торговой сети [9].

Гигиенические нормативы безопасности и пищевой ценности для человека пищевых продуктов, а также требования по соблюдению указанных нормативов при изготовлении, ввозе и обороте пищевых продуктов устанавливают СанПиН 2.3.2.1078–01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов» [10].

С целью предотвращения возникновения и распространения инфекционных и неинфекционных заболеваний (отравлений) среди населения Российской Федерации разработаны СП 2.3.6.1079–01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотоспособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья». Эти требования определяют основные санитарно-гигиенические нормы к размещению, устройству, планировке, санитарно-техническому состоянию, содержанию организаций, условиям транспортировки, приемки, хранения, переработки, реализации продовольственного сырья и пищевых продуктов, технологическим процессам производства, а также к условиям труда, соблюдению правил личной гигиены работников [11].

С целью обеспечить безопасность жизни и здоровья туристов при оказании услуг питания в ходе экскурсионных программ данной работы соблюдались требования, установленные в нормативных документах, по хранению, транспортированию и приготовлению пищевых продуктов в соответствии СанПиН 2.3.2.1078–01 «Гигиенические требования безопасности и пищевой ценности пищевых продуктов», а также СанПиН 2.3.6.1079–01 «Санитарно-эпидемиологические требования к организациям общественного питания, изготовлению и оборотос-пособности в них пищевых продуктов и продовольственного сырья».

Экскурсионные услуги проектируются на основе ГОСТ Р 54604–2011. «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования». В данном стандарте даются следующие определения понятий:

- экскурсионные услуги – туристские услуги по разработке, организации и проведению экскурсий;
- экскурсия – услуга по организации посещения объектов экскурсионного показа (объекты природного, историко-культурного наследия, промышленные предприятия и др.) индивидуальными туристами (экскурсантами) или туристскими группами, заключающаяся в ознакомлении и изучении указанных

объектов в сопровождении экскурсовода, гида, гида–переводчика, продолжительностью менее 24 ч. без ночевки;

- экскурсант – потребитель экскурсионных услуг;
- экскурсовод (гид) – профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами экскурсионного показа в стране (месте) временного пребывания;
- объекты экскурсионного показа/экскурсионные объекты – материальная основа экскурсионного показа, включающая памятные места, здания и сооружения, памятники истории, архитектуры, искусства и археологии, природные объекты (заповедники, заказники, реликтовые растения и др.), промышленные и другие предприятия, экспозиции музеев, картинных галерей, выставок, которые во время экскурсии демонстрируют экскурсантам;
- программа экскурсии (экскурсионная программа) – последовательность посещения и изучения объектов показа с предоставлением информации об указанных объектах.

Экскурсионные услуги должны соответствовать требованиям безопасности к процессам оказания и результатам услуг, обеспечивать сохранность жизни, здоровья и имущества экскурсантов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти и ГОСТ Р 50644.

Сохранность имущества экскурсантов может быть обеспечена гарантией компенсации ущерба или определена условиями страхования имущества экскурсантов.

При оказании экскурсионных услуг должна быть обеспечена экологическая безопасность, предусматривающая предотвращение возможности оказания вредных воздействий на окружающую среду: флору, фауну, воздушный и водный бассейны, почву, недра, ионосферу и т.п.

При проведении транспортных экскурсий должно быть обеспечено соблюдение требований действующего законодательства Российской Федерации по транспортной безопасности.

К моменту проведения экскурсии рекомендуется иметь несколько вариантов движения экскурсионной группы с целью возможности изменения маршрута [14].

В ходе проведения экскурсионных программ случаев нарушений техники безопасности зафиксировано не было, ни один из экскурсантов не подвергся опасности.

В туристской индустрии существует множество государственных стандартов, регулирующих туристскую деятельность. При изучении вышеуказанных стандартов были выявлены следующие источники опасности для туристов на маршрутах данной квалификационной работы:

- травмоопасность (совершение ДТП в результате несоблюдения правил передвижения как на транспортном средстве, так и совершая пешеходную прогулку в рамках экскурсии; также несоблюдение требований экскурсовода на территории заповедника Аркаим может повлечь укус змей);
- психофизические факторы возникают при избыточной физической нагрузке туристов;
- пожаробезопасность (может возникнуть в средствах размещения из-за неправильного обращения с электроприборами или курением в непредназначенных для этого местах);
- биологические факторы проявляются при употреблении некачественных продуктов питания, несоблюдении персоналом установленных санитарных норм и правил обслуживания туристов;

При анализе экскурсионных программ данной работы, основывающиеся на государственных стандартах, были выявлены опасные и вредные факторы, а также был разработан комплекс действий по предотвращению возникновения опасных ситуаций.

Снижение травмоопасности обеспечивается следующими требованиями:

- при передвижении в транспортном средстве или пешком: соблюдение правил дорожного движения, даже переходя проезжую часть на разрешающий сигнал светофора проявлять бдительность и смотреть по сторонам, пристёгиваться ремнями безопасности в ТС;

- при предоставлении услуг питания: перед едой тщательно мыть руки с моющими средствами, использовать только устойчивую мебель и неповреждённые столовые приборы, при употреблении отягощающей или острой пищи принять соответствующие средства, избавляющие от негативных раздражающих организм последствий, либо воздержаться от употребления в пищу противопоказанных продуктов;

- При предоставлении услуг размещения: необходимо заранее ознакомиться с планом аварийной эвакуации из помещения, определиться с расположением аварийных выходов, огнетушителей, пожарными кранами, рукавами, световой и звуковой сигнализацией, аптечкой; курить только в специально отведённых местах; при возникновении пожара, утечки газа, утечки воды – незамедлительно сообщить персоналу в средстве размещения. Запрещается самостоятельно устранять неполадки;

- при предоставлении экскурсионных услуг: выполнять требования передвижения на транспорте и пешком, не проникать за ограждения, не трогать музейные экспонаты, если они не являются контактными; проявлять внимательность и бдительность во время экскурсии по заповеднику Аркам, где водятся змеи; следовать указаниям экскурсовода и руководителя группы.

Исключение или снижение воздействия психофизиологических факторов риска на представленных маршрутах достигается: рациональным построением программ обслуживания туристов, графиками перемещения по маршрутам, предусматривающие достаточные условия для нормальной жизнедеятельности человека (сна, пищи, удовлетворения санитарных и бытовых потребностей).

Соблюдение вышеуказанных требований в значительной мере сокращает риск угрозы безопасности туриста на маршрутах экскурсионных программ.

Экскурсовод должен следить за выполнением правил ТБ и дисциплиной. Вместе с экскурсоводом сопровождающий педагог несет полную ответственность за соблюдение правил ТБ. Каждая экскурсия должна начинаться с инструктажа по правилам ТБ.

Правила ТБ при проведении экскурсии:

- при движении по территории предприятия следуйте по специально отведенным дорожкам за экскурсоводом;
- пропускайте специализированный транспорт. Не перебегайте дорогу перед ним;
- входите и выходите в цех только через двери для прохода людей;
- будьте бдительны возле автоматических ворот или дверей;
- пропускайте груз, перемещаемый мостовым краном, стоя в безопасной зоне.

Ни в коем случае не стойте под грузом;

- внимательно смотрите под ноги. Опасайтесь выбоин, стружки, масляных пятен;
- не смотрите на пламя сварки;
- не трогайте руками рабочее оборудование, станки, провода, стружку;
- самостоятельно не нажимайте на кнопки;
- не подходите к рабочей зоне станков и оборудования;
- экскурсовод ведет экскурсантов, находясь впереди;
- при грубом нарушении ТБ экскурсовод имеет право прекратить экскурсию.

Выводы по главе два

Во второй главе была рассчитана себестоимость экскурсии и точка безубыточности. Изучены главные задачи при составлении технико-экономического обоснования, а это оценка затрат на инвестиционный проект и его результатов. Далее проведено технико-экономическое обоснование

туристской услуги – экскурсии абитуриентов и рабочих с других карьеров на «Краснооктябрьский бокситовый рудник» города Рудный.

Изучили основные этапы проектирования экскурсий, была предоставлена программа экскурсии, а также в параграфе предоставлена техника безопасности на протяжении всей экскурсии(в транспорте во время трансфера, в столовой и на объектах экскурсии.)

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе решения первой задачи мы пришли к выводу, что производственная экскурсия является частью при выборе профессии, она дает основное понятие что представляет собой данная профессия.

Продолжительность тура составляет 12 часов. В стоимость тура входит: транспортное обслуживание, двухразовое питание, страхование от несчастного случая, экскурсии в сопровождении гида (экскурсовода).

В ходе решения второй задачи мы пришли к выводу, что требуется минимум 15 человек для проведения экскурсии и туристическое агентство начнет выходить в плюс продав 298 путевок.

Стоимость путевки на одного человека составляет 640,5 рублей. В Стоимость входит трансфер, экскурсионное обслуживание, питание, страховка.

Также в ходе третьей задачи были описаны основные, наиболее интересные объекты для показа.

Для продвижения экскурсии были разработаны с экскурсионная программа, презентация, а также баннер.

При проектировании проф.ориентационной экскурсии были учтены требования безопасности, предъявляемые к туристским услугам на основании государственных стандартов.

Экскурсии играют важную роль в профессиональной ориентации учащихся на производственную деятельность и в ознакомлении их с трудом работников промышленности и сельского хозяйства.

Производственные экскурсии показывают наглядно экскурсантам что происходит на производстве и чем занимаются люди данной профессии. Такие экскурсии предполагают посещение учащимися предприятий и сельскохозяйственных объектов, новостроек т.д. Производственные экскурсии помогают изучению основ современного производства и способствуют расширению технического кругозора и трудовому воспитанию учащихся.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Агаджанян, Н.А., Экология человека и интегративная антропология/ Никитюк Б.А., Полунин Н.Н. - М. - Астрахань, 1996. - 224 с.
- 2 Агаджанян Н. А., Торшин В. И. Экология человека: Избранные лекции. - М.: Экоцентр, 1994. - 225 с.
- 3 Дилара Аронова. Газета «Костанайские новости», 17 января 2013г.
- 4 Закон Российской Федерации от 07.02. 1993 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» с изменениями и дополнениями.
- 5 Закон Российской Федерации от 10 января 2002г. . N 7-ФЗ «Об охране окружающей природной среды «Об охране окружающей среды» с изменениями и дополнениями.
- 6 Маркович Д. Ж. Социальная экология. - М.: Просвещение, 1991. - 176с.
- 7 Охрана окружающей среды и рациональное использование природных ресурсов. Под редакцией Супруновича Б.П. Москва 1990 г.
- 8 Сергей Шевченко. Газета «Костанайские новости», 28 июля 2012г.
- 9 Сирченко А. О развитии культурно познавательного туризма в Российской Федерации//Самоуправление. 2011. № 8. С. 31-32.
- 9 Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями)
- 10 Черненко В.А., Колпащикова Т.Ю. Развитие культурно - познавательного туризма в Северо-Западном федеральном округе Российской Федерации: монография / В.А. Черненко, Т.Ю. Колпащикова. - СПб.: Изд-во СПбГУСЭ, 2012. - 179 с.
- 10 Экология и экономика природопользования./ Э.В. Гирусов, С.Н. Бабылов, А.А. Новоселов, Н.В. Чепурных. - М. 2000
- 11 ГОСТ Р 50681–2011 «Туристские услуги. Проектирование туристских услуг» Введен 30.06.2011. - М.: Стандартинформ, 2011. - 4 с.

12 ГОСТ Р 54604-2011 «Туристские услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования» Введен 01.07.2011. - М.: Стандартинформ, 2011. - 8 с.

13 ГОСТ Р 32611-2014 «Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов» Введен 1.01.2016. - М.: Стандартинформ, 2016. - 12 с.

14 Разделы экологических статей, публикаций <http://ecportal.su/public.php>

15 Экология <http://www.geo.ru/ekologiya>

16 Википедия. Экологическая проблема <http://ru.wikipedia.org/wiki/>

17 Портал о поддержании здоровья в городе <http://healthinthecity.ru/ecology1.html>

18 Технология разработки и реализации туристского продукта <http://center-yf.ru/data/Marketologu/Tehnologiya-razrabotki-i-realizacii-turistskogo-produkta.php>

19 РЖД Железные дороги <http://pass.rzd.ru/>

20 Услуги автобусов в Рудном <http://perevozka24.ru/arenda-passazhirskogo-transporta/avtobus/kustanayskaya-oblast/rudnyu>

21 Кафе, бары, закусочные, пиццерии, столовые в Рудном <https://xn--80awam.kz/rudny/130.html>

22 Сувениры в Рудном <https://mestam.info/kz/rudnii/suveniri>

23 Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека <http://fbuz11.ru/okazanie-turistskih-uslug>

24 Экскурсоведение <http://kmvline.ru/lib/exkursoveden/4.php>

25 Туры по России <http://russianasha.ru>

26 Преступность в Рудном <http://rudny.today/?p=3264>

27 Защита прав потребителей http://insulaw.ru/zakon-o-zashite-prav-potrebiteley-2014/#_171__187_07021992_N_2300-1_____2017

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Технологическая карта

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель туристской организации

инициалы, фамилия

личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ЭКСКУРСИИ

на _____ 20 __ г.

Тема экскурсии Производственная экскурсия на горнодобывающий комбинат

Продолжительность (ч) 3 часа

Протяженность (км) 154,2 км

Маршрут экскурсии Лисаковск – Рудный

Стоимость экскурсии 26901,6 рублей

в т.ч. варианты маршрута (летний, зимний) Летний

Участки (этапы) перемещения по маршруту от места сбора экскурсанта в до последнего пункта на конкретном участке маршрута	Места останова	Объект показа	Продолжительность осмотра в минутах	Основное содержание информации	Указание по организации*	Методические указания**
1	2	3	4	5	6	7
Смотровая площадка	Смотровая площадка	Смотровая площадка	20 мин.	Общий вид карьера	Экскурсанты проходят к парапету на площадке	Методические приемы рассказа: прием предварительного осмотра
Буровая установка	Буровая установка	Буровая установка	20 мин.	Принцип работы и назначение	Экскурсанты подходят к буровой установке, гид рассказывает про её работу	Методические приемы рассказа: прием описания, характеристики.
Дробилка	Дробилка	Дробилка	25 мин.	Назначение и принцип работы	Экскурсанты становятся напротив дробилки	Методические приемы рассказа: прием описания, характеристики.
Плавильный цех	Плавильный цех	Плавильный цех	20 мин.	Описание рабочего оборудования	Группа заходит в цех, экскурсовод становится впереди и рассказывает информацию	Методические приемы рассказа: прием описания, характеристики.
Ремонтный цех	Ремонтный цех	Ремонтный цех	15 мин.	Описание работ в ремонтном цеху	Группа заходит в цех, экскурсовод становится впереди и рассказывает информацию	Методические приемы рассказа: прием описания, характеристики.

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ЛИСТ

по маршруту: Лисаковск – Рудный

Программа этого тура направлена на организацию отдыха и познавательную деятельность.

Необходимые документы.

Для поездки Вам необходимо взять с собой заграничный паспорт, срок действия которого истекает не ранее 4 месяцев со дня прибытия в Казахстан, несовершеннолетнему ребенку, выезжающему с 1 из родителей, необходимо взять доверенность от второго родителя и свидетельство о рождении, а также не забудьте взять с собой а/билеты, медицинский полис, договор и информационный листок.

Ваше путешествие начинается на вокзале. Регистрацию на рейс Вы проходите самостоятельно. При прохождении таможенного досмотра Вам необходимо заполнить 2 экземпляра таможенной декларации. В декларацию необходимо внести валюту, вывозимую за рубеж. При прохождении пограничного контроля предъявляются следующие документы: заграничный паспорт и миграционная карта.

Дополнительная информация:

Страхование

Туристическая компания оформляет медицинский страховой полис через компанию ООО «Страховая компания Дальстар/Класс-Ассист» на сумму 2000 рублей случая на период всей поездки.

В случае необходимости получения услуг, Застрахованный, прежде чем предпринять какое ни будь действие должен в любое время суток, в течении 24 часов с момента наступления страхового случая обратиться в центр неотложной помощи позвонив по телефону в круглосуточный центр помощи «Класс/Ассист» +7 (999)99-99-999

Необходимые полезные сведения о стране.

Экстренные службы:

Пожарная служба – 101

Полиция – 102

Скорая помощь – 103

Во время путешествия в Казахстан Вас ожидает влияние вредных факторов. Во избежание их воздействия убедительно просим следовать рекомендациям:

1) Травмоопасность – соблюдайте правила поведения в автобусе, в гостинице, при переносе багажа, при переходе через улицу, при движении пешком будьте особо бдительны, так как в Таиланде практически не соблюдаются правила дорожного движения;

2) Воздействие окружающей среды – возникает в следствие разницы климата;

3) Пожароопасность - соблюдайте правила пожарной безопасности: не курите в лифте, в постели. Обязательно ознакомьтесь с расположением запасных выходов в гостинице, с местом расположения огнетушителей. Уходя из номера, выключайте телевизор, освещение, закрывайте окна;

4) Биологические факторы – чтобы свести риск заражения инфекционными заболеваниями к минимуму, настоятельно рекомендуем: соблюдать правила личной гигиены, употреблять только гарантированно безопасную воду и напитки (кипяченая вода и напитки в фабричной упаковке), хранить продукты только в герметичной упаковке, тщательно мыть овощи и фрукты, избегать питания с лотков, в не сертифицированных государством кафе и ресторанах, иметь при себе набор медикаментов для личного пользования;

5) Психофизиологические факторы – во избежание влияния этого фактора настоятельно рекомендуем вести себя лояльно по отношению к гражданам Казахстана, избегать конфликтных ситуаций с гражданами и властями, не провоцировать конфликты, избегать сомнительных знакомств;

б) Опасные излучения – в Казахстане сильное ультрафиолетовое излучение, поэтому необходимо контролировать нахождение под открытыми солнечными лучами, рекомендуем обязательно взять с собой головные уборы и солнцезащитные очки;

7) Химические факторы – соблюдайте правила личной гигиены, не употребляйте в пищу продукты с истекшим сроком годности, будьте осторожны при покупке на продовольственных рынках продуктов, особенно овощей и фруктов с большим содержанием нитратов, не употребляйте лекарственные препараты без предписания врача;

8) Прочие факторы – настоятельно рекомендуем ознакомиться с инструктажами и информационными листками;

9) Специфические факторы – в чрезвычайных ситуациях Вы должны строго следовать указаниям руководителя группы, представителя принимающей стороны и обслуживающего персонала гостиницы, ресторана, транспорта;

Туристическая компания обеспечивает исключение воздействия факторов риска или допустимый уровень риска, разработанными мероприятиями и инструктажами для туристов.

Примечание: лицам, нуждающимся в лечении и постоянном врачебном наблюдении, а также в диетпитании, путешествовать по туристическим маршрутам не рекомендуется.

Внимание! Просим Вас соблюдать следующие рекомендации:

- 1) Следовать маршруту туристической поездки;
- 2) Документы, паспорт передавать только руководителю группы или представителю принимающей компании;
- 3) Быть бдительным по отношению к своим документам, денежным средствам;
- 4) Вести себя лояльно, избегать конфликтных ситуаций с гражданами другой страны и властями, не провоцировать конфликты, избегать сомнительных знакомств;

- 5) Производить расчеты за заказанные вами услуги только после их оказания;
- 6) Не провозить чужой багаж через таможенную; при большом количестве багажа, рекомендуем использовать тележки для индивидуальной перевозки багажа;
- 7) В случае задержания и привода в полицию, немедленно потребовать вызова представителя принимающей фирмы, российского консульства или представительства. Турист не должен отвечать на вопросы, подписывать протоколы, бумаги, поддаваться на угрозы, отдавать свои документы;
- 8) Контролируйте время пребывания под открытыми солнечными лучами, не выходите из отеля без головного убора, при посещении пляжа пользуйтесь солнцезащитными средствами.
- 9) Необходимо иметь при себе дорожную аптечку;
- 10) Будьте внимательны при переходе через проезжую часть, соблюдайте правила дорожного движения, а главное - помните: в Таиланде левостороннее движение!
- 11) Соблюдайте правила пожарной безопасности: не курите в кабине лифта, в постели. Ознакомьтесь с расположением пожарных выходов в гостинице, с местом расположения огнетушителей. Во время пожара не пользуйтесь лифтом. Уходя из номера, выключайте электроприборы, освещение, закрывайте окна;
- 12) Настоятельно рекомендуем питаться только в ресторанах, употреблять в пищу овощи и фрукты только после тщательной обработки, соблюдайте правила личной гигиены. Употребляйте воду только в фабричной упаковке. Будьте осторожны при покупке продуктов на продовольственных рынках. Не употребляйте в пищу продукты с истекшим сроком годности;
- 13) Обязательно выполняйте требования стюардессы в самолете, водителя в автобусе, автомодиле, связанные с обслуживанием на маршруте. При посадке, высадке в самолет, автобус, автомодиль будьте предельно внимательны и осторожны;
- 14) Ознакомьтесь с инструктажем, информационным листком.

«С контрольными текстами инструктажей и информационным листом
ОЗНАКОМЛЕН»:

Турист Ф.И.О. _____

Турист Ф.И.О. _____

Турист Ф.И.О. _____

Дата: _____ 200__ года

ПРИЛОЖЕНИЕ В



Рисунок В.1 – Баннер

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

КОНТРОЛЬНЫЙ ТЕКСТ ЭКСКУРСОВОДА

Контрольный текст экскурсии - это технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам. На основе контрольного текста экскурсовод составляет индивидуальный текст, отображающий особенности и возможности экскурсовода и отвечающий интересам конкретных экскурсантов. Далее представлен контрольный текст экскурсии.

Сегодня мы с вами познакомимся с производственным процессом изготовления алюминия. Данная экскурсия рассчитана на 3 часа.

Прошу вас пройти к автобусу, и мы последуем на начальный этап технологического процесса – карьер.

После того, как экскурсанты заняли свои места в автобусе, во время движения экскурсовод продолжает свой рассказ.

Алюминий в чистом виде в природе не встречается, именно поэтому еще 200 лет назад человечество ничего не знало об этом металле. Метод получения алюминия при помощи электричества был разработан в 1886 году и применяется до сих пор. Вот как это происходит.

Добыча бокситов

Горное предприятие – основное звено горнодобывающей промышленности, которое создается с целью добычи и обогащения полезного ископаемого.

В зависимости от горно–геологических условий добыча может вестись открытым или подземным способом.

Производство алюминия начинается с добычи бокситов. Эта горная порода богата алюминием, который содержится в ней в форме гидроксидов. Около 90% мировых запасов бокситов сосредоточены в тропическом поясе.

Производство глинозема

Боксит дробят, высушивают и размалывают в мельницах вместе с небольшим количеством воды. Образовавшуюся густую массу собирают в емкости и нагревают паром, чтобы отделить большую часть кремния, содержащегося в бокситах.

Руду загружают в автоклав и обрабатывают щелочью – едким натром. В получившейся щелочной раствор из руды переходит практически весь оксид алюминия, а все посторонние примеси формируют твердый осадок – красный шлам.

Раствор алюмината натрия несколько суток перемешивают в декомпозерах, в результате чего в осадок выпадает чистый глинозем – Al_2O_3 .

На алюминиевом заводе глинозем засыпают в ванны с расплавленным криолитом при температуре $950\text{ }^{\circ}C$. Через раствор пропускают электрический ток силой до 400 кА и выше – он разрывает связь между атомами алюминия и кислорода, в результате металл в жидкой форме собирается на дне ванны.

Первичный алюминий отливается в слитки и отправляется потребителям, а также используется для дальнейшего производства алюминиевых сплавов для различных целей.

В отличие от железа алюминий не подвержен коррозии, поэтому изделия из него можно переплавлять и использовать металл бесконечное количество раз. При этом переработка алюминия требует всего 5% энергии, затраченной на изготовления впервые.

Производство современного портланд-алюминия, дающего высокую прочность бетону и способного быстро затвердевать в смеси с водой и продолжать твердение под водой, возникло сравнительно недавно – в начале XIX века. Первые указания о производстве такого алюминия – предшественников современных алюминия – имеются в работах русского академика М.В. Севергина (1702 г.) и в книге Егора Челиева.

В книге Челиева, изданной в 1825 г., обобщен опыт приготовления вяжущего вещества, применявшегося при восстановлении Московского Кремля. В книге дается описание свойств и технологии приготовления наиболее совершенного для того времени алюминия, более совершенного, чем алюминий англичанина Аспдина, который в тот же период работал над способом получения алюминия, названного впоследствии портланд–алюминием по имени города Портленд, около которого добывался естественный камень, похожий по внешнему виду на затвердевший бетон.

Большие работы по исследованию способов получения алюминия были проведены в начале XIX века известным французским ученым Вика и его учениками.

Алюминиевый карьер

Экскурсанты выходят из автобуса и становятся в один ряд на безопасном расстоянии от работающей техники.

В трех километрах от завода находится Алюминиевый карьер. КБРУ работает на собственном сырье. Известняк и глинистый сланец добывают здесь. Производство включает три ступени: первая – дробление, вторая – выщелачивание и третья декомпозиция. А происходит это следующим образом: начальная стадия – это добыча сырьевых материалов.

Экскурсанты садятся в автобус, и возвращаются на завод проходим с экскурсантами к шламбассейну

Шламбассейн – здесь идет приготовление шлама – это очищенная смесь главных ингредиентов алюминия. Ленточными транспортерами масса подается в бункер сырьевых мельниц, где и происходит размол сырьевой смеси совместно с водой до заданной степени измельчения. Полученная масса насосами транспортируется в вертикальный бассейн и после корректировки по химическому составу выпускается в горизонтальный бассейн. Далее шлам поступает в печь для обжига.

Сырьевой цех

Здесь можно увидеть, как вращаются – шесть мельниц, которые размалывают алюминий и глинистый сланец вместе с водой и добавками, алюминиевые мельницы – основное технологическое оборудование в цехе Помол, именно в них клинкер превращают непосредственно в алюминий. При поломке капитальный ремонт каждой мельницы – важное и большое событие, к которому готовятся тщательно и заранее. Ведь хорошая подготовка и продуманный план ремонтных мероприятий позволяют сделать срок остановки мельницы минимальным. Для «второй» это особенно актуально, поскольку из нее выходит алюминий самой высокой – пятисотой – марки.-

Все экскурсанты выходят из здания сырьевого цеха и проходят в цех Обжига.

Четыре печи работают, а точнее вращаются круглосуточно. Температура каждой превышает полторы тысячи градусов Цельсия. Шлам здесь высушивается, обжигается и на выходе получается – клинкер. Обжигочная печь – это горизонтально расположенный цилиндр, диаметр которого достигает 5,5 м, а длина – 170 м, выложенный внутри огнеупорным кирпичом и медленно вращающийся. Печь устанавливается с наклоном; благодаря этому материалы в ней, пересыпаясь, постепенно передвигаются от одного конца к другому. При обжиге (температура сырья в печи составляет 1450 С⁰) получается спекшийся материал. Этот материал носит название алюминиего клинкера. Из вращающейся печи клинкер сыпается в колосниковый холодильник, в котором охлаждается до 50–85⁰С. Охлажденный клинкер транспортерами подается в объединенный склад.

Упаковка готового продукта

Охлажденный клинкер транспортерами подается в объединенный склад. Далее грейферными кранами клинкер, гипс и шлам подаются в бункер алюминиевых мельниц, где перемалываются до заданных параметров – в результате и получается алюминий. Затем алюминий поступает либо для загрузки в автомобильный и железнодорожный транспорт, либо направляется на

Окончание приложения Г

тарирование в бумажную тару или МКР. Сегодня КБРУ имеет возможность поставлять продукцию в любую точку страны и ближнее зарубежье: по железной дороге, автомобильным транспортом и водным путем.

Наша экскурсия подошла к концу. Мы увидели, как изготавливается самый распространенный и востребованный строительный материал алюминий.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ТЕКСТ ЭКСКУРСОВОДА

Здравствуйте, уважаемые гости. Меня зовут Денис. Сегодня мы с вами познакомимся с производственным процессом изготовления алюминия. Данная экскурсия рассчитана на 3 часа.

Прошу вас пройти к автобусу, и мы последуем на начальный этап технологического процесса – карьер.

После того, как экскурсанты заняли свои места в автобусе, во время движения экскурсовод продолжает свой рассказ.

Алюминий в чистом виде в природе не встречается, именно поэтому еще 200 лет назад человечество ничего не знало об этом металле. Метод получения алюминия при помощи электричества был разработан в 1886 году и применяется до сих пор. Вот как это происходит:

Добыча бокситов

Горное предприятие – основное звено горнодобывающей промышленности, которое создается с целью добычи и обогащения полезного ископаемого.

В зависимости от горно–геологических условий добыча может вестись открытым или подземным способом.

Сейчас я вам расскажу более подробно как ведется добыча алюминия.

Производство алюминия начинается с добычи бокситов. Эта горная порода богата алюминием, который содержится в ней в форме гидроксидов. Около 90% мировых запасов бокситов сосредоточены в тропическом поясе.

Мы отправимся с вами на экскурсию по цеху предприятия для детального изучения процесса производства:

Производство глинозема

Боксит дробят, высушивают и размалывают в мельницах вместе с небольшим количеством воды. Образовавшуюся густую массу собирают в емкости и

нагревают паром, чтобы отделить большую часть кремния, содержащегося в бокситах.

Здесь мы видим как руду загружают в автоклав и обрабатывают щелочью – едким натром.

В получившейся щелочной раствор из руды переходит практически весь оксид алюминия, а все посторонние примеси формируют твердый осадок – красный шлам.

Раствор алюмината натрия несколько суток перемешивают в декомпозерах, в результате чего в осадок выпадает чистый глинозем – Al_2O_3 .

На алюминиевом заводе глинозем засыпают в ванны с расплавленным криолитом при температуре $950\text{ }^{\circ}C$. Через раствор пропускают электрический ток силой до 400 кА и выше – он разрывает связь между атомами алюминия и кислорода, в результате металл в жидкой форме собирается на дне ванны.

Первичный алюминий отливается в слитки и отправляется потребителям, а также используется для дальнейшего производства алюминиевых сплавов для различных целей.

В отличие от железа алюминий не подвержен коррозии, поэтому изделия из него можно переплавлять и использовать металл бесконечное количество раз. При этом переработка алюминия требует всего 5% энергии, затраченной на изготовления впервые.

Производство современного портланд–алюминия, дающего высокую прочность бетону и способного быстро затвердевать в смеси с водой и продолжать твердение под водой, возникло сравнительно недавно – в начале XIX века. Первые указания о производстве такого алюминия – предшественников современных алюминия – имеются в работах русского академика М.В. Севергина (1702 г.) и в книге Егора Челиева.

В книге Челиева, изданной в 1825 г., обобщен опыт приготовления вяжущего вещества, применявшегося при восстановлении Московского Кремля. В книге дается описание свойств и технологии приготовления наиболее совершенного для того времени алюминия, более совершенного, чем алюминий англичанина Аспдина, который в тот же период работал над способом получения алюминия, названного впоследствии портланд–алюминием по имени города Портленд, около которого добывался естественный камень, похожий по внешнему виду на затвердевший бетон.

Большие работы по исследованию способов получения алюминия были проведены в начале XIX века известным французским ученым Вика и его учениками.

Следующий этап производства где мы остановимся это сам карьер

Алюминиевый карьер

После того как все выйдут из автобуса становятся в полукругом на безопасном расстоянии от работающей техники.

В трех километрах от завода находится Алюминиевый карьер. КБРУ работает на собственном сырье. Известняк и глинистый сланец добывают здесь. Производство включает три ступени: первая – дробление, вторая – выщелачивание и третья декомпозиция. А происходит это следующим образом: начальная стадия – это добыча сырьевых материалов.

Сейчас попрошу всех пройти в автобус, и возвратимся на завод где пройдем с вами к шламбоссейну

Шламбассейн – здесь идет приготовление шлама – это очищенная смесь главных ингредиентов алюминия. Ленточными транспортерами масса подается в бункер сырьевых мельниц, где и происходит размол сырьевой смеси совместно с водой до заданной степени измельчения. Полученная масса насосами транспортируется в вертикальный бассейн и после корректировки по

химическому составу выпускается в горизонтальный бассейн. Далее шлам поступает в печь для обжига.

Следуйте за мной, мы пройдем в следующий цех.

Сырьевой цех

Здесь можно увидеть, как вращаются – шесть мельниц, которые размалывают алюминий и глинистый сланец вместе с водой и добавками, алюминиевые мельницы – основное технологическое оборудование в цехе Помол, именно в них клинкер превращают непосредственно в алюминий. При поломке капитальный ремонт каждой мельницы – важное и большое событие, к которому готовятся тщательно и заранее. Ведь хорошая подготовка и продуманный план ремонтных мероприятий позволяют сделать срок остановки мельницы минимальным. Для «второй» это особенно актуально, поскольку из нее выходит алюминий самой высокой – пятисотой – марки.

После сырьевого цеха алюминий попадает в цех обжига, прошу всех за мной.

Здесь находится четыре печи, они работают, а точнее вращаются круглосуточно. Температура каждой превышает полторы тысячи градусов Цельсия. Шлам здесь высушивается, обжигается и на выходе получается – клинкер. Обжигочная печь – это горизонтально расположенный цилиндр, диаметр которого достигает 5,5 м, а длина – 170 м, выложенный внутри огнеупорным кирпичом и медленно вращающийся. Печь устанавливается с наклоном; благодаря этому материалы в ней, пересыпаясь, постепенно передвигаются от одного конца к другому. При обжиге (температура сырья в печи составляет 1450 С⁰) получается спекшийся материал. Этот материал носит название алюминиего клинкера. Из вращающейся печи клинкер ссыпается в колосниковый холодильник, в котором охлаждается до 50–85⁰С. Охлажденный клинкер транспортерами подается в объединенный склад.

В следующем помещении увидим как готовый продукт упаковывают.

Упаковка готового продукта

Охлажденный клинкер транспортерами подается в объединенный склад. Далее грейферными кранами клинкер, гипс и шлам подаются в бункер алюминиевых мельниц, где перемалываются до заданных параметров – в результате и получается алюминий. Затем алюминий поступает либо для загрузки в автомобильный и железнодорожный транспорт, либо направляется на тарирование в бумажную тару или МКР. Сегодня КБРУ имеет возможность поставлять продукцию в любую точку страны и ближнее зарубежье: по железной дороге, автомобильным транспортом и водным путем.

Наша экскурсия подошла к концу. Мы увидели, как изготавливается самый распространенный и востребованный строительный материал алюминий.

ПРИЛОЖЕНИЕ И

Программа обслуживания туристов по маршруту «Горнодобывающий комбинат г.Рудный»

Экскурсионная программа по маршруту Лисаковск – Рудный – Лисаковск:

- 8:00 – 8.30 Сбор группы в Лисаковск.
- 8.45 Выезд из Лисаковска.
- 11:45 – 12.00 Прибытие в Рудный.
- 12:15 – 12.45 Обед в кафе «У тополя».
- 13:30 – 16.00 Посещение горного добывающего комбината г.Рудный.
- 16:30 – 17.30 Обзорная экскурсия по городу Рудный.
- 19:30 Сбор группы, отправление в Лисаковск.

По пути в Лисаковск предусмотрен показ документального фильма об истории Рудного.

- 21:30 Прибытие в Лисаковск.

ПРИЛОЖЕНИЕ К

ОБЯЗАННОСТИ ЭКСКУРСОВОДА

Должностные обязанности. Предоставляет экскурсионные услуги в соответствии с утвержденными руководителем экскурсионного бюро маршрутами, технологическими картами согласно методикам проведения экскурсий, контрольным текстами и иным документам, предусмотренным национальными стандартами. Постоянно обновляет «портфель экскурсовода», собирает и изучает исторические материалы и документы, изучает материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий. Готовит индивидуальные тексты экскурсий, публичных выступлений. Участвует в разработке новых тем, экскурсий, осваивает новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения. Участвует в работе методических секций и творческих групп экскурсоводов, в работе конференций и семинаров. Разрабатывает технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы. Получает информацию о месте и времени прибытия экскурсантов (туристов), организует их встречу в условленном месте. Устанавливает количество экскурсантов (туристов) в экскурсионной (туристской) группе. Удостоверяет принадлежность экскурсантов (туристов) к экскурсионной (туристской) группе, проводит протокольные мероприятия. Выбирает оптимальное месторасположение экскурсионной (туристской) группы для проведения экскурсии. Читает экскурсионные лекции по культуре и истории, рассказывает о традициях и обычаях региона, знакомит экскурсантов (туристов) с достопримечательностями. Проводит экскурсию по музею или культурному центру, сопровождает экскурсионными пояснениями и рассказами осмотр и показ экспозиций музея и других объектов показа. Проводит инструктаж по соблюдению мер предосторожности при проведении экскурсии. Организует

бережное отношение экскурсантов (туристов) к санитарно-экологическому состоянию окружающей среды на маршруте. Отвечает на общие и профессиональные вопросы экскурсантов (туристов) по теме экскурсии. Заполняет экскурсионные путевки и иную экскурсионную документацию.

При заболеваниях экскурсантов (туристов), травмах оказывает первую помощь, организует вызов соответствующих служб «скорой помощи», спасателей. Координирует поведение экскурсионной (туристской) группы при наступлении чрезвычайной ситуации, сообщает соответствующим инстанциям о возникновении чрезвычайных ситуаций. Анализирует замечания и предложения экскурсантов (туристов) относительно качества предоставляемых экскурсионных услуг, вносит предложения по их совершенствованию. Ведет установленную отчетность.

Должен знать: законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий; историю, культуру и географию региона; объекты достопримечательностей в контексте истории, географии и культуры; экспозиции музеев и культурных центров; принципы организации и методики проведения экскурсий; иностранный язык в рамках проведения экскурсий на иностранном языке; деловой протокол и этикет; теорию межличностного общения; технику публичных выступлений; основы психологии; правила работы с экскурсантами (туристами) на маршрутах (пеших, транспортных и комбинированных, городских и загородных); правила поведения экскурсантов (туристов) на транспорте; правила оказания первой помощи; схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций; правила оформления документов и составления отчетов; основы экономики и управления, организации труда; основы трудового и миграционного законодательства; правила по охране труда и пожарной безопасности.

Требования к квалификации

Экскурсовод I категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма, стаж работы в должности экскурсовода II категории не менее 3 лет.

Экскурсовод II категории: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма, стаж работы в должности экскурсовода не менее 3 лет.

Экскурсовод: высшее профессиональное образование (гуманитарное) и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма без предъявления требований к стажу работы.

Проектирование туристских услуг осуществляется в несколько этапов:

- составление моделей туристских услуг;
- разработка технических требований и нормируемых характеристик услуг;
- установление технологических требований и определение технологии процесса оказания туристских услуг;

ПРИЛОЖЕНИЕ Л

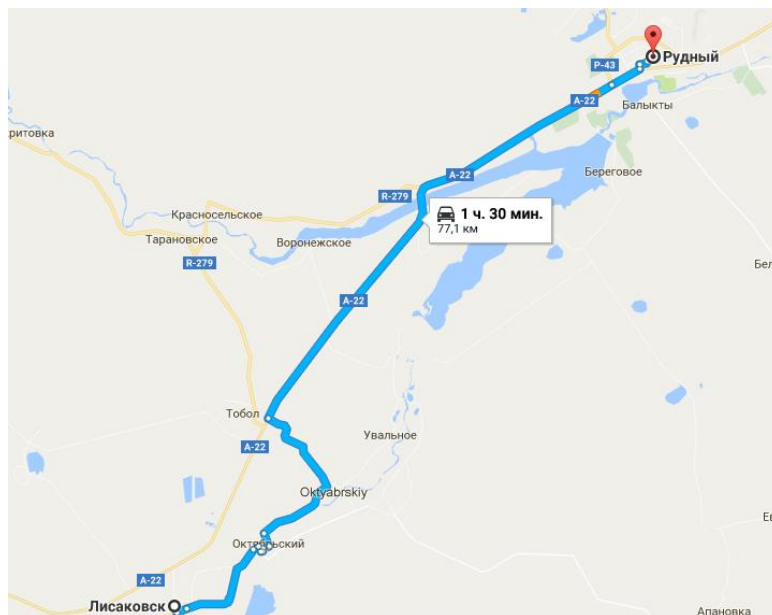


Рисунок Л – Нитка маршрута

ПРИЛОЖЕНИЕ М

Фотоматериалы



Рисунок М.1 – Станок буровой шарошечный СБШ–250 МНА–32



Рисунок М.2 – Дробильный цех



Рисунок М.4 – Белаз



Рисунок М.5 – Общий вид карьера



Рисунок М.6 – Образцы руды



Рисунок М.7 – Группа на объекте



Рисунок М.8 – Белаз на отвале



Рисунок М.9 – Группа в автобусе



Рисунок М.10 – Гостиница «Горняк»