1 слайд

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

Слайд 2

В деятельности туристско-экскурсионных фирм наблюдаются существенные различия, которые обусловливаются их специализацией, объемом и характером операций, отношением к потребителям и исполнителям услуг. Для принимающих фирм характерна связь с организациями туристской индустрии, которые являются исполнителями услуг для приезжающих туристов и экскурсантов (музеи, транспортные компании, предприятия питания и др.), и с турфирмами - поставщиками туристов и экскурсантов. Для принимающих турфирм также характерно предоставление туристско-экскурсионных услуг местным жителям.

Слайд 3

Итак, экскурсионное предприятие использует в своей работе различные формы обслуживания :

1. Экскурсия как отдельная услуга: обзорные и тематические экскурсии, пешеходные с использованием различных видов транспорта, производственные экскурсии, экскурсии в музеи, на выставки, в заповедники, в заказники. Отличает экскурсию: наличие темы, квалифицированного руководителя - экскурсовода, экскурсионной группы; показ экскурсионных объектов; движение участников; продолжительность от одного часа до суток. 2. Экскурсия в составе тура, маршрута выходного дня, которая является составной частью предлагаемого тура. 3. Организация экскурсий, культурно-зрелищных услуг. 4. Оказание услуг гидов-экскурсоводов, экскурсоводов, турлидеров, организаторов экскурсий. 5. Путевая экскурсионная информация. Данная услуга предлагается на длительных внутримаршрутных перевозках. Экскурсовод или турлидер дает краткую информацию (в виде экскурсионной справки) по экскурсионным объектам, расположенным на пути следования группы.

Слайд 4

Экскурсионные компании или бюро обычно организуют экскурсионное обслуживание туристов в местах их временного пребывания. Следует сказать, что экскурсионная программа обслуживания - это план экскурсионных мероприятий, реализуемых для удовлетворения конкретных или специализированных познавательных запросов и интересов местного населения, туристов или экскурсантов в зависимости от целей их пребывания. Комплекс услуг, входящих в состав программы, является продуктом экскурсионной фирмы (или экскурсионного отдела туристской фирмы).

Задача программы экскурсионного обслуживания подразумевает достижение целей, которые бывают:

* познавательными (историческая, архитектурно-градостроительная, литературная, искусствоведческая, природоведческая тематика);
* развлекательными (отдых, спорт);
* профессиональными (деловые, бизнес-туры, участие в выставках, ярмарках и др.);
* прочими (паломничество, хобби, обучение, повышение квалификации и др.).
* Выделяют ряд этапов разработки экскурсионных услуг:
* определение целей и задач экскурсии;
* выбор темы;
* отбор литературы и составление библиографий;
* знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме;
* отбор и изучение экскурсионных объектов;
* составление маршрута экскурсии;
* объезд или обход экскурсии;
* подготовка контрольного текста экскурсии;
* комплектование "портфеля экскурсовода";
* выбор методических приемов проведения экскурсии;
* определение техники проведения экскурсии;
* составление методической разработки;
* подготовка индивидуального текста;
* прием (сдача) экскурсии;
* утверждение экскурсии в качестве продукта экскурсионной фирмы отеля.

Слайд 6

Ответственные за проведение экскурсий предприятия должны иметь в своем штате специально подготовленных и знающих родной для туристов язык профессионалов (гидов). Отсутствие гида-переводчика или его непрофессионализм способны сильно испортить впечатление туриста от поездки. Требования, предъявляемые к гиду-переводчику, различны, но основными из них являются следующие :

• знание большого фактического материала и умение изменять предлагаемый текст в соответствии с особенностями контингента туристов, их возраста и социального состава;

• творческий подход к своей работе, умение "заразить" своей любовью к городу, стране всех присутствующих в группе;

• систематическая работа над расширением своего общего кругозора, совершенствование профессиональных знаний и знаний иностранного языка, соблюдение установленных норм и правил поведения, корректность во взаимоотношениях с туристами. Обязанности гида-переводчика:

• хорошее знание и строгое выполнение правил приема и обслуживания иностранных туристов;

• сопровождение группы туристов в поездке, начиная от первого и заканчивая последним пунктом программы;

• обеспечение устного перевода во время проведения всех запланированных организаторами тура мероприятий;

• строгий контроль за выполнением администрациями объектов размещения и системы питания требований обслуживания иностранных туристов;

• систематическое самообразование и научная деятельность (составление методик и лексических пособий, написание новых текстов экскурсий, комплектование и пополнение портфеля экскурсовода и др.) в свободное от работы время.