**КУРСОВАЯ РАБОТА**

**НА ТЕМУ: «ПАССАЖ – ТОРГОВЫЙ ДОМ ЕВРОПЕЙСКОГО СТИЛЯ».**

СОДЕРЖАНИЕ

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc455304115)

[1.Анализ предложений турфирм, предоставляющих тематические экскурсионные программы по Санкт-Петербургу 5](#_Toc455304116)

[2.Анализ экскурсии по Петербургскому «Пассажу». Особенности разработки и проведения экскурсии 10](#_Toc455304117)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 35](#_Toc455304122)

[СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 37](#_Toc455304123)

# ВВЕДЕНИЕ

В современное понятие «экскурсия» (от лат. «excursio» - поездка) вкладывается индивидуальное (или в составе группы) посещение достопримечательных мест с учебными или познава­тельными целями. На протяжении становления и развития эк­скурсионного дела в понятие «экскурсия» вкладывалось раз­личное содержание.

Первые методисты экскурсионного дела, например, И.М. Грете, сводили сущность экскурсии к «моторности», т.е. передвиже­нию. Более полное определение экскурсии было дано Н.Б. Ан­циферовым, В.А. Гердом, Б.В. Емельяновым.

Понятие «экскурсия», согласно толкованию Б.В Емельяно­ва, являет собой целенаправленный наглядный процесс позна­ния окружающего человека мира, построенный на заранее по­добранных объектах в естественных условиях или расположен­ных в цехах промышленного предприятия, помещениях, лабо­раториях научно-исследовательского института, залах музея, выставки, мастерской художника и др. Показ чувственно вос­принимаемых объектов происходит под руководством квали­фицированного руководителя (экскурсовода) и подчинен задаче раскрытия четко определенной темы[[1]](#footnote-1).

Таким образом, **экскурсия** - это процесс познания окружа­ющего мира по заранее подобранным объектам (зрительным ря­дам), которые служат для раскрытия той или иной темы. Это целенаправленный наглядный процесс, построенный на заранее подобранных объектах в естественных условиях, что позволяет использовать экскурсию как метод воспитания и образования; экскурсия как форма как форма организации учебной работы становится все более важным средством развития познавательной деятельности школьников, следовательно, она может принести больше пользы в том случае, если будет правильно организована.

Экскурсия - результат двух важнейших процессов: ее разра­ботки и ее исполнения. Они связаны между собой, взаимообу­словлены.

Создание экскурсионного продукта - сложный процесс, тре­бующий активного участия менеджеров и экскурсоводов. Со­держание будущей экскурсии, ее познавательная ценность на­ходятся в прямой зависимости от их знаний, компетентности, степени практического опыта, усвоения ими основ педагогики и психологии, умения выбрать наиболее эффективные способы и приемы воздействия на экскурсантов.

**Целью** данной курсовой работы является:

- изучение предложений турфирм Санкт-Петербурга, предлагающих обзорные экскурсии по городу;

- выявление основных проблем в проведении подобных экскурсий;

- предложения по усовершенствованию данных экскурсий с целью привлечения туристов.

В ходе анализа были использованы следующие методы маркетинговых исследований: контент-анализ турпредложений по данному маршруту; интервью с руководителями турфирм и специалистами, работающими по этому направлению.

# 1.Анализ предложений турфирм, предоставляющих тематические экскурсионные программы по Санкт-Петербургу

Все обзорные городские экскурсии имеют цель показать экскурсантам роль города в истории Родины, познакомить их с наиболее яркими достопримечательностями города, рас­сказать о выдающихся страницах его истории, культуры, на­уки. Все в городской обзорной экскурсии должно быть под­чинено этой цели: отбор объектов, подбор материалов при написании текста, отрывки из литературных источников и документов, предназначенные для цитирования, иллюстра­ции «портфеля экскурсовода» и др. Экскурсовод обязан най­ти такие стороны жизни города и такие слова, характеризу­ющие их, которые бы выгодно его окрашивали, подчеркива­ли его уникальность. И это не сложно для такого города как Санкт-Петербург.

Маршрут экскурсии «Пассаж – торговый дом европейского стиля» сам по себе интересен. А Невский проспект является таким же символом города, как Адмиралтейская игла или Александровский столп, как Петропавловская крепость или Исаакий.

На Невском проспекте находится много памятных мест, связанных с торговлей в старом Петербурге, среди которых находится «Пассаж».

В начале XIX века на месте дома № 48 стояли два небольших здания, которые не оставили по себе особой памяти. Эти два смежных дома покупает граф Эссен Стенбок-Фермор и на их месте строит по проекту архитектора К. А. Железевича «Пассаж», откры­тие которого произошло 9 мая 1848 года. В подваль­ном и первых двух этажах располагались торговые ряды, кондитерские, кабинет восковых фигур, панорама. В концертном зале устраивались музыкальные вечера, пел хор цыган. Третий этаж был отведен под квартиры. «Пассаж» (от французского слова passer-проходить, бродить) представлял собой крытую улицу-галерею протяженностью около 180 метров, освещенную верхним светом через устроенные в стропильном покрытии стеклянные фонари. Такие здания в середине XIX века входят в моду по всей Ев­ропе. Первый пассаж в Санкт-Петербурге был построен в 1841-1842 годах в Апраксином дворе, это были так называемые Щукины ряды. Но в связи с многочисленными перестройками «Апрашки» это здание не сохранилось.

Вот как описывает «Пассаж» 50-60-х годов XIX века известный юрист и литератор Анатолий Федорович Кони: «Внутри его три этажа: в нижнем - магазины и помещения для небольших выставок. Во втором этаже разные мастерские и белошвейные. В третьем этаже помещаются частные квартиры, хозяева которых вывешивают под близкий стеклянный потолок клетки с птицами, пе­нием которых постоянно оглашается Пассаж, служа­щий почему-то любимым местом прогулки для чи­нов конвоя в их живописных восточных костюмах. Концертная и театральная зала Пассажа во второй половине пятидесятых годов становится ареной очень интересных собраний и представлений: в ней происходят первые собрания акционеров возникающего общества водопроводов, причем собравшиеся производят такие беспорядки, что председатель, известный финансист Евгений Иванович Ламанский, закрывает собрание заявлением, что мы еще не созрели для публичности.

Кроме всего прочего в Пассаже начинается ряд литературных чтений, на которых выступают наши выдающиеся писатели. Достоевский с захватывающим искусством и чувством читает эпизоды из «Бедных людей», Писемский играет, ибо иначе нельзя на­звать его чтение отдельных мест из «Тысячи душ». Бледнолицый и еще худощавый Апухтин декламирует свои стихи, и Майков постоянно выступает со своими «Полями», причем злые языки шутливо сообщают, будто при появлении на эстраде поэта публика, которой надоело одно и то же стихотворение, встречает автора возгласами из его же произведения.

В «Пассаже» были не только магазины, но и всевозможные развлекательые заведения. Здесь проводятся не только первые публичные чтения литераторов, но и лекции об успехах науки и техники.

В 1899-1900 годах «Пассаж» подвергается пере­стройке по проекту архитектора Сергея Козлова. У главного входа появляются колонны, само здание становится четырехэтажным, огромные стеклянные витрины первого и второго этажей придают ему вид роскошного магазина. Концертный зал становится драматическим театром.

В здании «Пассажа» театр Комиссаржевской давал представления в течение двух сезонов, а в 1906 году переехал на Офицерскую улицу (улицу Декабристов).

В декабре 1916 года в подземном тоннеле здания «Пассажа» было открыто ночное кабаре «Би-Ба-Бо», или, как его еще называли, «Литературно-критиче­ский кружок». Одним из руководителей этого каба­ре был художник-карикатурист А. А. Радаков, а ли­тературной частью заведовал модный тогда поэт Н. Я. Агнивцев.

История «Пассажа» уникальна и была бы интересна не только гостям города, но и петербуржцам. Тем более что интерес к этому универмагу не пропадает и по сей день, и наверняка, многим была бы интересна экскурсия по этому удивительному зданию.

Исследование туристского рынка Санкт-Петербурга, а в частности предложение туров по городу, а также по маршруту «Пассаж – торговый дом европейского стиля», позволило выделить следующие турфирмы:

**МП-Тур –** Экскурсионные программы - **Сборные туры**

[Первомай в Санкт-Петербурге](http://mptour.ru/cathotel/1132834381.htm)

[Загадки Петербурга](http://mptour.ru/cathotel/1142249944.htm)

[Город на Неве](http://mptour.ru/cathotel/1142250434.htm)

**Программы для групп -** [Дворцы Петербурга](http://mptour.ru/cathotel/1132904357.htm)

**Турфирма «Анабель»** предлагает разнообразные пешеходные и автобусные экскурсии по Санкт-Петербургу для индивидуальных туристов и туристических групп.

Есть возможность посетить и узнать историю только определенных знаменательных мест или музеев Санкт-Петербурга, турфирма подготавливает персональные маршруты. Предлагаются познавательные экскурсии для школьников, изучающих историю Санкт-Петербурга и произведения русских литературных классиков, неразрывно связанные с нашим городом.

**Турфирма ВТ-сервис –Пешеходные экскурсии по истории города**

**Туристическая компания «Премиум сервис»**

 Насыщенная экскурсионная программа - Сборные туры, для школьников и взрослых групп – «Загадки Петербурга», «Петербургский калейдоскоп»

**Тетра СПб -** Групповые туры

* [Классический Петербург](http://www.tetra.spb.ru/spb1.html)
* [Пушкинский Петербург](http://www.tetra.spb.ru/spb2.html)
* [Литературный Петербург](http://www.tetra.spb.ru/spb4.html)
* [Пушкинские места Северо-Запада России](http://www.tetra.spb.ru/spb9.html)
* [Великолепие Северной столицы](http://www.tetra.spb.ru/spb10.html)
* [Блистательный Петербург](http://www.tetra.spb.ru/spb3.html)

Индивидуальные туры

[Блистательный Санкт-Петербург (5 дней / 4 ночи)](http://www.tetra.spb.ru/tour-petersburg-01.html)

[Выходные в Петербурге (2 дня / 1 ночь)](http://www.tetra.spb.ru/tour-petersburg-02.html)

[Град Святого Петра – новая столица России (7дней / 6ночей)](http://www.tetra.spb.ru/tour-petersburg-03.html)

[Красуйся град Петра... (6 дней / 5 ночей)](http://www.tetra.spb.ru/tour-petersburg-04.html)

[Петербург – музей под открытым небом (3 дня / 2 ночи)](http://www.tetra.spb.ru/tour-petersburg-05.html)

[Петровский Парадиз (5 дней / 4 ночи)](http://www.tetra.spb.ru/tour-petersburg-06.html)

[Шедевры Северной столицы (4 дня / 3 ночи)](http://www.tetra.spb.ru/tour-petersburg-07.html)

Обзорные [экскурсии](http://www.tetra.spb.ru/spb5.html) по Санкт-Петербургу

Среди рассмотренных турфирм можно выделить тематическую экскурсию **турфирмы «Анабель» –** для индивидуальных туристов и туристических групп. Среди множества таких экскурсий можно выделить автобусную тематическую экскурсию **«История торговли в старом Петербурге»**

Экскурсия посвящена теме, актуальной во все времена. Речь идет о торговых заведениях старого Петербурга, истории городской торговли. Возможны многочисленные варианты маршрутов. Рассмотрим один и них:

«Автобусную экскурсию можно начать, например, в самом центре города, недалеко от Невского проспекта. Практически каждое здание на проспекте связано с историей торговли, в каждом располагались или располагаются сейчас лавки, продовольственные, промтоварные, книжные и др. магазины, торговые фирмы различного профиля.

На Невском проспекте мы увидим знаменитый магазин братьев Елисеевых, Пассаж, Серебряные ряды и, конечно же, Большой Гостиный двор, бывший в свое время самой крупной торговой точкой в Европе. У здания Гостиного двора мы сделаем остановку, поскольку нас будут окружать очень значительные торговые предприятия прошлого.

Затем мы отправимся по Садовой улице, где, напротив здания Ассигнационного банка стоят протяженные корпуса Апраксина двора, одного из крупнейших объектов старого и современного Петербурга. На Садовой также, как и на Невском проспекте, сосредоточены многочисленные магазины, и эта традиция идет еще с XVIII столетия.

На трассе улицы находится Сенная площадь - «брюхо Петербурга», как называли это место в XIX веке. Здесь стояли корпуса Сенного рынка, помимо рынка были сосредоточены сотни мелких лавок, магазинов, закусочных, более двух с половиной столетий здесь ведется торговля.

Продолжая движение по Садовой улице, доедем до бывшего Никольского рынка на Никольской площади. Здесь не только велась торговля, но и располагалась своеобразная биржа труда, где можно было нанять прислугу, работников всех специальностей, здесь формировались рабочие артели».

Итак, в ходе анализа было выявлено, что турфирмы в основном предлагают экскурсии по всему Невскому проспекту, здание «Пассажа» упоминается вскользь. Отдельных экскурсий по «Пассажу» нет.

# 2.Анализ экскурсии по Петербургскому «Пассажу». Особенности разработки и проведения экскурсии

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

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

Значение вопросов, связанных с техникой проведения экскурсий, трудно переоценить. Ни увлекательный рассказ об объектах, ни методические приемы показа памятников не дадут необходимого эффекта, если не будут серьезно продуманы все аспекты ее проведения, если не будут созданы условия для наблюдения объектов.

**Рассмотрим основные этапы разработки экскурсии:**

* Определение цели и задач экскурсии.
* Выбор темы.
* Отбор литературы и составление библиографии.
* Определение источников экскурсионного материала. Знакомство с экспозициями и фондами музеев по теме.
* Отбор и изучение экскурсионных объектов.
* Составление маршрута экскурсии.
* Объезд или обход маршрута.
* Подготовка контрольного текста экскурсии.
* Комплектование «портфеля экскурсовода».
* Определение методических приемов проведения экскурсии.
* Определение техники проведения экскурсии.
* Составление методической разработки.
* Составление индивидуального текста.
* Прием (сдача) экскурсии на маршруте.

Таким образом, экскурсия - это процесс познания окружающего мира по заранее подобранным объектам (зрительным рядам), которые служат для раскрытия той или иной темы.

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

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

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

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

Организация экскурсионного обслуживания (создание новой либо совершенствование уже имеющейся системы с точки зрения ее функционирования) как часть туристской услуги имеет ряд особенностей. В процессе организации экскурсионного обслуживания отсутствуют объективные и четкие границы затрат труда, что присуще материальному производству. Экскурсионное обслуживание направлено на создание потребительских стоимостей, необходимых для удовлетворения по­требностей экскурсанта. А спрос на экскурсионное обслуживание непосредственно связан с категорией потребительского спроса.

**Техника ведения экскурсии**

Эффективность любой экскурсии во многом зависит от техники ее проведения, связи между методикой и техникой ведения.

Техника ведения экскурсии - это все организационные моменты экскурсионного процесса, которые экскурсовод должен себе четко представлять и знать, как их осуществить. К организационным моментам экскурсии относятся следующие: знакомство экскурсовода с группой, выход экскурсантов из автобуса, расстановка экскурсионной группы у объекта, передвижение экскурсантов от объекта к объекту, соблюдение времени в экскурсии, проведение рассказа и показа при движении автобуса, ответы на вопросы экскурсантов, место экскурсовода (в автобусе, у объекта), использование пауз, средства показа объекта (жест, указка), демонстрация экспонатов из «портфеля экскурсовода» и др[[2]](#footnote-2).

Организационные указания могут быть адресованы самому экскурсоводу (как и когда показывать пособие из «портфеля экскурсо­вода»), водителю автобуса (где необходимо ехать медленнее для удачного показа и осмотра объекта из окна автобуса) и экскурсантам (соблюдение правил безопасности при выходе из автобуса, при переходе от объекта к объекту).

К технике ведения экскурсии предъявляется ряд требований. В их число входят: знакомство экскурсовода с группой; правильная расстановка группы у объекта; выход экскурсантов из автобуса и возвращение в автобус (другое транспортное средство); использование экскурсоводом микрофона; соблюдение времени, отведенного на экскурсию в целом и раскрытие отдельных подтем; ответы на вопросы экскурсантов и т. д.

**Знакомство экскурсовода с группой.** Экскурсовод знакомится с группой. Он здоровается с присутствующими, называет свою фамилию, имя, отчество, экскурсионное учреждение, которое представляет, знакомит экскурсантов с водителем автобуса, т. е. начинает экскурсию вступлением.

Важно, чтобы с самого начала экскурсовод подчинил свои действия установившимся правилам общения с группой. Он не сразу начинает говорить. Возникает пауза, которая длится десять-двадцать секунд. Происходит первое знакомство, от него во многом зависят дальнейшие контакты экскурсовода с груп­пой.

При правильной организации экскурсионной работы подготовка к ней должна происходить заранее. Делают это организаторы экскурсии или турагенты.

У каждой темы - свое вступление. Если состав группы различен (например, местное население и приезжие туристы, взрослые и дети), у одной и той же экскурсии будут разные вступления. Экскурсовод особое внимание обращает на подготовку и исполнение вступления, которое дает конкретную установку экскурсантам, позволяет установить с ними контакт.

**Выход экскурсантов из автобуса (троллейбуса, трамвая).** К выходу экскурсантов нужно заранее готовить. В тех случаях, когда это не делается, значительная часть группы остается сидеть в автобусе, не выходя для наблюдения памятников на месте их расположения. Тем самым экскурсанты теряют возможность личного знакомства с объектом.

Количество остановок с выходом группы рекомендуется назвать во вступлении, пояснив значение таких выходов, необходимо заинтересовать экскурсантов экзотичностью, необычностью объекта.

На остановках, где предусмотрен выход экскурсионной группы, экскурсовод выходит первым, показывая пример группе и определяя направление ее движения к объекту. В тех случаях, когда в экскурсиях устраиваются другие остановки, например санитарные или для приобретения сувениров, экскурсовод сообщает точное время (час и минуты) отправления автобуса. Необходимо требовать от экскурсантов соблюдения регламента проведения экскурсии, что влияет на график движения автобуса по маршруту. Если время стоянки в загородной экскурсии по каким-то причинам сокращается или увеличивается, экскурсовод сообщает об этом всем экскурсантам.

**Расстановка группы у объекта.** При разработке экскурсии, как правило, определяется несколько вариантов размещения группы для наблюдения экскурсионного объекта. Делается это на тот случай, когда место, определенное методической разработкой, занято другой группой или когда солнечные лучи светят в глаза, мешая осматривать объект. Бывают и другие причины, мешающие использовать рекомендованное место. В жаркое вре­мя используются возможности для расположения групп в тени. На случай дождя предусматривается вариант размещения экскурсантов под крышей, под кроной деревьев. В отдельных случаях методика требует, чтобы для осмотра объекта было выбрано несколько точек: дальняя, если объект показывается вместе с окружающей средой или другими объектами; ближняя, если анализируются отдельные детали здания, сооружения, местности, объекта природы. Эти особенности отражаются в графе «Организованные указания методической разработки». Каждый экскурсовод внимательно изучает эти указания и до выхода с группой на маршрут уточняет вопросы, связанные с расстановкой группы для наблюдения объектов. Следует также обеспечить безопасность экскурсантов при осмотре объектов и при переходе через автомагистрали.

При одновременномрасположении нескольких групп у одного объекта между ними должно быть сохранено такое расстояние, чтобы один экскурсовод своим рассказом не мешал другому, чтоб одна группа не заслоняла другой объект наблюдения. Известные трудности при соблюдении этого условия вызывает размещение групп для показа музейной экспозиции.

**Передвижение экскурсантов** от автобуса к объекту, от объекта к автобусу, между объектами осуществляется группой. Место экскурсовода - в центре группы, несколько человек идут впереди, несколько рядом, остальные - позади. Важно, чтобы группа не растягивалась: расстояние между ее головной частью и теми, кто идет последними, не должно превышать 5-7 метров. Экскурсовод должен добиваться, чтобы при передвижении группы на маршруте не нарушалась ее целостность. При растянутости группы не все услышат рассказ экскурсовода, его пояснения и логические переходы, которые излагаются в пути. Опытные экскурсоводы умело руководят передвижением группы на маршруте.

Темп движения группы зависит от состава группы (дети, молодежь, средний возраст, пожилые люди), от рельефа местности, например, подъем в гору, неблагоустроенность дороги и т. д.

В пешеходной экскурсии темп движения экскурсантов медленный, неторопливый, так как объекты показа расположены рядом друг с другом.

Более сложно установить необходимый темп движения группы в автобусной экскурсии. Здесь, выйдя из автобуса, экскурсовод начинает движение не сразу, особенно если объект распо­ложен в отдалении. Он дает возможность большинству экскур­сантов выйти из автобуса и затем, не торопясь, но и не слишком медленно, во главе группы направляется к цели. Подойдя к объекту, он начинает свой рассказ не сразу, а после того, как соберется вся группа.

**Возвращение экскурсантов в автобус.** Во время передвижения группы ее возглавляет экскурсовод. При посадке группы в автобус он стоит справа от входа и пересчитывает экскурсан­тов, которые входят в салон. Делается это незаметно. Убедившись в том, что собрались все участники экскурсии, он входит в автобус последним и подает условный знак водителю о начале движения.

Необходимо избегать пересчитывания экскурсантов, уже занявших места в автобусе. Это вносит ненужную нервозность, порой вызывает комические ситуации, нарушая тем самым ход экскурсии.

**Место экскурсовода.** Экскурсовод в автобусе должен занимать такое место, откуда ему хорошо видны те объекты, о которых идет речь на экскурсии, но чтобы в поле его зрения находились и все экскурсанты. В то же время экскурсанты должны его видеть. Как правило, это специально отведенное переднее сиденье рядом с водителем (кресло за водителем предназначено для другого водителя). Стоять экскурсоводу при движении автобуса (так же как и экскурсантам) не разрешается в целях безопасности.

На пешеходной экскурсии экскурсовод должен располагаться вполоборота к объекту. Проведение показа зрительно воспринимаемых объектов требует, чтобы они находились перед глазами экскурсовода, ведь он анализирует их на основе своих зрительных впечатлений. Это особенно важно в загородных экскурсиях, когда экскурсовод во время движения автобуса, сидя на своем месте спиной к экскурсантам, смотрит в переднее стекло автобуса и рассказывает о том, что уже видят или вот-вот увидят экскурсанты.

**Соблюдение времени в экскурсии.** В методической разработке указывается точное время, отведенное на раскрытие каждой подтемы в минутах. Здесь предусмотрено все: показ объектов, рассказ экскурсовода, передвижение по маршруту к следующему объекту и движение группы около наблюдаемых объектов. Умение уложиться в отведенное время к экскурсоводу приходит не сразу. Для этого требуется большая практика, в том числе проведения экскурсии с часами в руках (дома, у конкретного объекта). Нужно добиться соблюдения времени при прове­дении логического перехода, освещении отдельно взятой подтемы и основных вопросов. Помогает экскурсоводу хронометраж - затраты времени на отдельные части экскурсии. На основе такого хронометража с учетом замечаний прослушивающего экскурсовод вносит соответствующие коррективы в свой рассказ. Из экскурсии убирается все лишнее, что ведет к перерасходу времени. Нередко экскурсия по причинам, не зависящим от экскурсовода, значительно сокращается по времени. Виной этому являются затянувшиеся сборы группы, не вовремя поданный туристам завтрак, опоздание автобуса и др. В результате экскурсия начинается с опозданием. У экскурсовода остается один выход - сокращать время, отведенное на раскрытие темы. Делать это следует, сохраняя все главное в содержании экскурсии и убирая второстепенное. Для этого надо заранее подготовиться к возможному сокращению материала экскурсии.

**Техника проведения рассказа при движении автобуса.** Рассказ во время движения в автобусе должен вестись экскурсоводом через микрофон. Если оборудование плохо функционирует или микрофон вообще отсутствует, экскурсоводу вести рассказ во время движения бесполезно. Шум двигателя и тряска автобуса ограничивают слышимость, так что пояснения будут слышны лишь экскурсантам, сидящим вблизи. В этом случае материалы о ближайшем участке маршрута экскурсовод дает до начала движения, а в ходе движения сообщает только названия объектов или местности. При наличии важных объектов или населенных пунктов необходимо остановить автобус, выключить двигатель и только после этого давать пояснения. Это должно быть заранее согласовано с водителем.

**Ответы на вопросы экскурсантов.** В экскурсионной практике сложилась определенная классификация вопросов. Они подразделяются на четыре группы:

1. вопросы экскурсовода, на которые отвечают экскурсанты;
2. вопросы, поставленные в ходе рассказа, на которые отвечает экскурсовод;
3. риторические вопросы, которые ставятся для активизации
внимания экскурсантов;
4. вопросы, задаваемые участниками экскурсий по теме.

Первые три группы вопросов связаны с *методикой проведения* экскурсий, и лишь четвертая группа вопросов имеет отношение к *технике проведения* экскурсий. Содержание их различно - иногда они связаны с объектами, иногда - с жизнью известных деятелей, а нередко - с событиями, не имеющими отношения к теме экскурсии. Главное правило работы с такими вопросами: не следует прерывать рассказ и давать немедленный ответ на них, не нужно также отвечать на вопросы по завершении каждой из подтем. Это рассеивает внимание и отвлекает аудиторию от восприятия содержания раскрываемой темы, так как не всех в группе волнуют именно эти вопросы. Поэтому экскурсоводу следует отвечать на вопросы не в ходе экскурсии, а по ее окончании. Содержание ответов не должно носить дискуссионный характер, т. е. вызывать у экскурсантов желание поспорить, продолжить тему, затронутую в вопросе.

Делая вступление к теме, экскурсовод сообщает своим слушателям о таком порядке ответов на вопросы.

**Паузы в экскурсии.** Экскурсовод не должен говорить непрерывно. Между отдельными частями рассказа, рассказом и экскурсионной справкой в пути, логическим переходом и рассказом об объекте и событиях, с ним связанных, должны быть небольшие перерывы.

Паузы преследуют следующие задачи:

1) смысловая, когда время перерывов используется людьми для обдумывания того, что они услышали от экскурсовода и увидели своими глазами, а также для закрепления фактического материала в памяти, формулирования своих выводов и запоминания увиденного. Важно, чтобы экскурсанты имели у каждого объекта свободное от показа и рассказа время для самостоятельного осмотра, подготовки к восприятию того, что будет показано и рассказано на следующей остановке;

2) дать кратковременный отдых экскурсантам. Эта задача не несет какой-либо смысловой нагрузки. Это особенно важно для тех, кто еще не привык к такой активной форме культурно-просветительной работы, как экскурсия.

В экскурсиях могут быть также паузы - свободное время, используемое для приобретения сувениров, печатной продукции, утоления жажды, а также для санитарных остановок в продолжительных экскурсиях.

**Техника использования «портфеля экскурсовода».** Содержание «портфеля экскурсовода», его значение и роль в использовании методических приемов показа имеют отношение к методике подготовки и проведения экскурсии. Каждый экспонат - фотография, рисунок, репродукция картины, портрета, чертежа, копия документа - имеет свой порядковый номер. Это определяет последовательность демонстрации данного экспоната экскурсантам.

Экспонат может быть показан экскурсоводом с его рабочего места, передан в руки экскурсантов по рядам для более подробного ознакомления.

Иногда в соответствии с методической разработкой экскурсовод организует проигрывание магнитофонных и видеозаписей. Важно заранее проверить исправность аппаратуры, наличие необходимых записей, обеспечить слышимость для всех участников экскурсии. Экскурсовод должен уметь пользоваться этой аппаратурой.

Значение вопросов, связанных с техникой проведения экскурсий, трудно переоценить. Ни увлекательный рассказ об объектах, ни методические приемы показа памятников не дадут необходимого эффекта, если не будут серьезно продуманы все аспекты ее проведения, если не будут созданы условия для наблюдения объектов.

**Составление методической разработки**

Руководством для экскурсовода (гида) является методическая разработка. Методическая разработка экскурсии - обязательный документ, который при наличии текста экскурсии дает право на проведение ее по данной теме и оплату.

Методическая разработка - это документ, определяющий, как провести данную экскурсию, как организовать показ объектов и рассказ о них, какую методику и технику ведения следует применить, чтобы экскурсия прошла наиболее успешно. Методическая разработка подытоживает и обобщает всю предыдущую работу экскурсовода по подготовке экскурсии. Методическая разработка должна отвечать следующим требованиям: указывать экскурсоводу пути для полного и объективного раскрытия темы, вооружать наиболее эффективными методическими приемами показа и рассказа, содержать четкие рекомендации по вопросам организации экскурсии, учитывать интересы определенной группы экскурсантов, соединять показ и рассказ в единое целое[[3]](#footnote-3).

Собственно методическая разработка предваряется титульным листом, на котором указывается наименование учреждения, разработавшего данную экскурсию; название экскурсионной темы; вид экскурсии (прежде всего по способу передвижения); продолжительность экскурсии (в академических и астрономических часах); протяженность маршрута; состав экскурсантов, на которых рассчитана экскурсия; фамилии составителей методической разработки; дата утверждения документа.

На следующем листе излагаются цель и задачи экскурсии, помещается схема маршрута с указанием объектов и остановок во время экскурсии.

Собственно методическая разработка, отражая композицию экскурсии, состоит из вступления, основной части и заключения. Вступление и заключение оформляются в виде краткого плана, намечающего последовательность действий экскурсовода.

**Вступление:**

* познакомиться с группой, представив себя и водителя;
* напомнить правила поведения на улице, в автобусе, при выходе из автобуса;
* предупредить о том, что задавать вопросы и делиться впечатлениями следует в предоставленное для этого время;
* назвать тему экскурсии;
* охарактеризовать маршрут экскурсии;
* обозначить продолжительность экскурсии.

**Заключение:**

* подвести итоги экскурсии;
* сделать вывод по теме экскурсии;
* предложить экскурсантам задать интересующие их вопросы
по теме экскурсии;
* указать пути послеэкскурсионной работы по теме экскурсии.

Основная часть методической разработки оформляется в виде таблицы из семи граф-колонок.

В графе «Маршрут экскурсии» перечисляются участки перемещения по маршруту от места сбора экскурсантов до места окончания экскурсии, называется пункт начала экскурсии и место окончания первой подтемы, затем - место начала второй подтемы и место ее окончания и т. д. до конечного пункта экскурсии.

В графе «Место остановки» указываются точки маршрута, где для осмотра объектов предусмотрена остановка во время пешеходной экскурсии, предполагается выход из автобуса или осмотр объектов из окон автобуса без выхода из него. При заполнении данной графы следует точно и конкретно указывать место остановки, избегая расплывчатых формулировок - «Центральная площадь», «ул. Жукова» и т. п.

В графе «Объекты показа» соответственно маршруту экскурсии перечисляются основные и дополнительные объекты (здания и их части, панорамы, монументы, памятные места и другие объекты культурно-исторического и природного наследия), которые показывают группе на остановке, в ходе перемещения группы к другим объектам или остановкам.

В загородной экскурсии объектами показа могут быть в целом город, село, поселок городского типа, а при проезде по маршруту - издали видимые объекты (высокое здание, башня, колокольня).

В графе «Продолжительность экскурсии» указывается ориентировочное время пребывания на каждом участке маршрута, которое представляет собой сумму времени, затрачиваемого на показ объекта, рассказ о нем и на передвижение экскурсантов к следующей остановке.

В графе «Наименование подтем и перечень основных вопросов» называется подтема, раскрываемая на данном участке маршрута, в данное время и на обозначенных в графе 3 объектах, а также в виде плана формулируются основные вопросы, излагаемые при раскрытии подтемы. Например, в пешеходной экскурсии по «Пассажу» одна из подтем носит название «История возникновения «Пассажа», при раскрытии которой освещаются следующие вопросы: открытие Петербургского торгового дома «Пассаж», деятельность графа Якова Ивановича Эссен – Стенбок - Фермора краткая история.

Данная графа должна содержать краткие записи, а количество основных вопросов, раскрывающих подтему, не должно превышать пяти.

В графе «Организационные указания» перечисляются рекомендации по технике ведения экскурсии: о передвижении группы, обеспечении безопасности экскурсантов на маршруте, выполнении санитарно-гигиенических требований, особенно во время загородных экскурсий, правилах поведения экскурсантов в мемориальных местах и у памятников истории и культуры, требованиях по охране природы и правилах противопожарной безопасности и т. д. Например, могут быть сделаны следующие записи: группа располагается так, чтобы все видели вход в здание; группа переходит на другую сто­рону улицы через подземный переход (светофор); во время переезда к следующему объекту экскурсантам предоставляется отдых; на данной остановке экскурсантам предоставляется время для фотографирования; рассказ ведется при замедленном движении автобуса.

В графе «Методические указания» даются рекомендации по использованию наиболее эффективных для раскрытия данной подтемы методических приемов показа и рассказа.. Приведем примеры записей, которые могут быть сделаны в этой графе: дается справка об объекте; используется прием зрительного сравнения; необходимо пояснить терминологию; показать фотографии и репродукции из «портфеля экскурсовода»; использовать в рассказе старые названия улиц для создания образа прошлого; показать сохранившиеся части старой постройки; использовать прием репортажа; задать вопросы экскурсантам; процитировать отрывки из произведения; указать варианты логического перехода к следующей подтеме.

Объем методической разработки зависит от количества экскурсионных объектов, числа освещаемых подтем, продолжительности и протяженности маршрута. Как правило, он не должен превышать 6-12 страниц печатного текста[[4]](#footnote-4).

Таким образом, значение методической разработки заключается в том, что она устанавливает четкий порядок проведения экскурсии, определяет соотношение основных элементов экскурсии - показа и рассказа, содержит необходимые рекомендации по методике и технике ведения экскурсии и, наконец, дисциплинирует экскурсовода.

**Составление индивидуального текста экскурсии**

Индивидуальный текст является основой рассказа экскурсовода или представляет собой готовый для исполнения рассказ. Индивидуальный текст содержит полное и четкое изложение того, что следует рассказать на экскурсии. Материал размещается в той же последовательности, в которой показываются объекты, и имеет четкое деление на части. Каждая из них посвящена одной из подтем экскурсии. Все части индивидуального текста строятся по следующей схеме: характеристика объекта; общий материал, посвященный определенному периоду истории, в целом по городу, району, краю; локальный материал, характеризующий конкретные события, связанные с данным объектом или местом; обобщения и выводы по раскрываемой подтеме; логический переход к следующей подтеме.

Основное отличие индивидуального текста от контрольного состоит в том, что он отражает структуру экскурсии и строится в полном соответствии с маршрутом экскурсии. Индивидуальный и контрольный тексты совпадают по содержанию, в оценках исторических событий и фактов, в выводах, которые делаются по определенным подтемам и по теме экскурсии в целом.

Находясь у одного и того же зрительного объекта, экскурсоводы показывают и рассказывают одно и то же, но делают это по-разному. Поэтому идентичное содержание в разных индивидуальных текстах может передаваться разными оборотами речи то есть иметь разное словесное наполнение, может излагаться с различной последовательностью одинакового материала в рассказе и, наконец, может подтверждаться разными фактами. Кроме того, у экскурсоводов, ведущих экскурсию на одну и ту же тему, может быть разная степень эмоциональности. Они могут, находясь у одного и того же объекта, использовать различные приемы показа и рассказа.

Таким образом, имея один контрольный текст в качестве этало­на содержания, можно построить несколько индивидуальных текстов, в которых найдут отражение особенности речи экскурсовода и его манера ведения экскурсии.

Индивидуальный текст следует писать от первого лица, тем самым выражая свою индивидуальность.

Для удобства пользования индивидуальный текст рекомендует­ся перенести на карточки, где полностью или в краткой форме записываются данные об объекте, основные мысли рассказа, цитаты, исторические даты. По каждой подтеме заполняются несколько карточек (обычно по числу основных вопросов).

Наличие индивидуального текста не означает, что он весь должен заучиваться наизусть и доноситься до экскурсантов дословно.

# Прием (сдача) экскурсии. Утверждение экскурсии

Для приема (сдачи) экскурсии и ее утверждения обязательна следующая документация по теме экскурсии:

1. список литературы по теме (перечисляются все книги, брошюры, статьи, которые были использованы при разработке данной темы);

2. карточки (паспорта) объектов, включенных в маршрут (содержат сведения, характеризующие экскурсионный объект: вид
памятника, его название, событие, с которым он связан, местонахождение, краткое описание, авторы и время создания памятника, источники информации о нем);

3. контрольный текст экскурсии (содержит подобранный
и выверенный по источникам материал, раскрывающий тему;
содержание текста раскрывает подтемы и основные вопросы, служит основой вступления, заключения, логических переходов);

4.индивидуальный текст экскурсовода (содержит материал,
изложенный конкретным экскурсоводом в соответствии с методической разработкой, структурой экскурсии, ее маршрутом; характеристику объектов и событий);

5.схема (карта) маршрута (показывается путь следования группы, обозначаются начало и конец маршрута, объекты показа, места
для их наблюдения, остановки для выхода группы к объектам);

6.»портфель экскурсовода» (содержит фотографии, схемы,
чертежи, копии документов, образцы продукции предприятий
и другие наглядные пособия);

7.материалы по теме экскурсии (рефераты, справки, таблицы,
цифровой материал, цитаты из литературных произведений и т. п.);

8.методическая разработка экскурсии (содержит рекомендации по проведению экскурсии: называются методические приемы
показа и рассказа, определяется последовательность демонстрации
объектов, наглядных пособий, техника ведения экскурсии с учетом
дифференцированного подхода к экскурсантам).

Таким образом, подготовка новой экскурсии - процесс длительный, сложный и трудоемкий. После того как экскурсоводом пройдены все перечисленные выше этапы подготовки экскурсии, а экскурсия принята и утверждена руководителем учреждения, проводящего экскурсию, целесообразно рассмотреть и освоить особенности и методику проведения экскурсии.

Повышение качества экскурсионного обслуживанияостается одной из важных задач в деятельности туристского предприятия.

В классическом варианте качество туристско-экскурсионного обслуживания непосредственно зависит от качества предлагаемых услуг и носит комплексный характер. Понятие качества объекта следует рассматривать как совокупность его свойств, способных удовлетворять определенные потребности в соответствии с принятым назначением. Под объектом здесь понимается результат труда (экскурсия, турмаршрут) или процесс деятельности, например рекреационной. Такой подход позволяет определять уровень повышения качества туристско-экскурсионного обслуживания посредством удовлетворения рекреационных потребностей туриста и экскурсанта. В свою очередь уровень удовлетворения рекреационных потребностей туристов и экскурсантов связан с их спецификой как участников туристско-экскурсионной деятельности. Причем турист и экскурсант выступают одновременно как субъект и объект этой деятельности. С одной стороны, как субъект он целенаправленно и сознательно осуществляет эту деятельность - осмотр достопримечательностей, общение с людьми, природой, а с другой -повышение интеллекта - представляют его как объект деятельности, в первую очередь своей, а также других туристов и экскурсантов, и только во вторую как объект деятельности, обеспечивающей проживание, питание, транспорт, культурно-бытовое обслуживание.

Для повышения качества туристско-экскурсионного обслуживания необходимы:

* подготовка туриста и экскурсанта, наличие соответствующих знаний и навыков;
* обеспечение обслуживания и его адекватность данному виду туристско-экскурсионной деятельности.

Например, экскурсовод критерием качества избирает степень внимания и удовлетворения группы экскурсантов проведенной экскурсией. В этом случае он ставит себя на место экскурсанта. Такая позиция ведет к упрощению содержания и ослаблению методологической стороны экскурсии, поскольку со стороны экскурсантов высокие оценки получают экскурсии с обилием материалов из области творческой и личной жизни выдающихся людей, исторических событий, легенд, летописей. На качество проводимых мероприятий в первую очередь оказывают влияние уровень подготовки экскурсовода, его умение соблю­дать методику и технологию их проведения, знание маршрутов, понимание связи материала экскурсии с современностью.

Можно выделить несколько ступеней качественного уровня экскурсии:

* экскурсия без единого приема показа и рассказа - инертна;
* экскурсия только с приемами рассказа (причем преобладает активность рассказа над пассивностью показа) сводится к
путевой информации;
* экскурсия, в которой активен показ, но пассивен рассказ,
преобладание формы комментирования увиденного снижает ее
уровень. В данном случае осмотр сводится к созерцанию памятниками;
* экскурсии, содержащие методические приемы показа объектов и рассказа о них или событиях, с ними связанных; однако
может наблюдаться разобщенность показа и рассказа при высоком качестве того и другого; оценка - хорошая экскурсия;
* экскурсия - синтез приемов показа и рассказа, причем
все отвечает требованиям техники и технологии проведения экскурсии: речь, дикция, жесты экскурсовода; оценка - отличная экскурсия.

Анализ экскурсий позволяет выделить наиболее типичные недостатки, допускаемые при их проведении:

* лекционность - преобладание рассказа над показом;
* информационность (обилие цифр, фактов, примеров);
* незавершенность подтем и темы в целом (отсутствие выводов);
* эскизность показа и рассказа;
* преобладание в экскурсии частного и случайного.

Анализируя «транспортные» экскурсии, следует учитывать несколько ступеней качества:

* экскурсанты неохотно выходят из автобуса;
* некоторая часть экскурсантов перестает выходить из автобуса вообще;
* уход отдельных экскурсантов с маршрута можно сравнить с «провалом» экскурсовода;
* нежелание вообще участвовать в экскурсиях во время путешествия на туристических поездах, теплоходах.

Поэтому экскурсовод должен ясно представлять, что хочет увидеть и узнать экскурсант, какое впечатление на него окажет увиденное и услышанное. В этом состоит мастерство экскурсо­вода, и в конечном итоге - качество оказываемой услуги - проведение экскурсии.

Основой деятельности экскурсовода всегда была и остается хорошо организованная методическая работа по подготовке экскурсий, контрольный текст и методическая разработка этого мероприятия.

Экскурсия - это коллективный труд многих людей, ее вы­сокое качество - результат ряда служб, в том числе туристских фирм, рекламной компании, автопредприятия и др. Успешному проведению экскурсии должна способствовать хорошо налаженная организационная работа: и своевременно явившийся экскурсовод, и вовремя поданный автобус, и не опоздавшие экскурсанты, и четкая объективная информация о поездке, ее маршруте, продолжительности, порядке проведения, содержании. Недопустимы изменения программы, замена одной экскурсии другой, пусть даже равной по продолжительности и стоимости, поскольку все вышеперечисленное влияет на качественное обслуживание туристов экскурсионными мероприятиями. Ведь туристы были заранее ознакомлены с программой пребывания (при приобретении путевки) и настроены на восприятие запланированных мероприятий.

Считается нецелесообразным планировать в последний день пребывания в городе экскурсии продолжительностью свыше четырех часов. Если же программа пребывания без данной экскурсии невозможна, то необходимо учесть время отъезда туристской группы.

Экскурсоводу, менеджеру туристской фирмы после реализации экскурсионной программы следует проанализировать замечания и предложения (устные или письменные), поступившие от клиентов. Это позволит в дальнейшем избежать допущенных ошибок и в итоге повысить качество и эффективность экскурсионного обслуживания.

**Анализ экскурсии**

Рассмотрим подробнее экскурсию «Пассаж – торговый дом европейского стиля»

**Тема** экскурсии очень интересна и познавательна, с одной стороны – она раскрывает культурную и общественную жизнь Петербурга, с другой – историческую ценность этого здания.

**Цель:**

1. Знакомство с историей одного из уникальных торговых домов Санкт-Петербурга - «Пассажа»
2. Расширение кругозора экскурсантов

**Задачи:** Формирование и получение новых знаний об истории торговли и торговых домов Санкт-Петербурга.

Экскурсия по «Пассажу» имеет свою определенную специфику, которую необходимо учитывать при составлении экскурсий.

При составлении текста экскурсии необходимо учитывать продолжительность тура. Чем длиннее экскурсия, тем более сжато и лаконично должна быть раскрыта каждая тема экскурсии. Необходимо уделять внимание отбору объектов показа. Зрительный ряд не должен быть перенасыщен.

 Экскурсия должна быть не очень длительной по времени, но в то же время – очень содержательной и насыщенной.

В данной экскурсии может применяться **метод цитирования** из художественных произведений, описывающих исторические события, литературных произведений. А также **метод зрительной реконструкции.**

Показывая фотографии «Пассажа» до реконструкции с целью восстановления первоначального облика экскурсионного объекта. Задача: дать экскурсантам представление об экскурсионном объекте, который в данный момент предстал перед ними в ином виде.

В «Портфеле экскурсовода» не должно быть много наглядных пособий, а только лишь те, которые смогут восстановит в памяти экскурсантов первоначальный вид объекта. Например:

**1848 г.**



**1917 г.**





**Центральный вход в «Пассаж». 1930 год**

###### Для экскурсантов интересен будет также Музей Истории «Пассажа»

Интерес к истории фирмы не угасает.

25 декабря 2000 года в восьмую годовщину организации ЗАО ТПФ «Пассаж» - открыт музей истории «Пассажа».

Музей посещают сотрудники фирмы, ветераны, молодые сотрудники, студенты вузов, а также гости «Пассажа».

Экспонаты музея постоянно пополняются. Последние из экспонатов посвящены 155-летнему юбилею «Пассажа», который совпал с празднованием 300-летия Санкт-Петербурга.

**Титульный лист**

**Технологическая карта**

**тематической экскурсии по «Пассажу»**

Тема экскурсии – «Пассаж – торговый дом европейского стиля»

Продолжительность – 2 часа

Место проведения – г. Санкт-Петербург

Состав экскурсантов – гости города, школьники, сборные группы

Тип экскурсии – пешеходная

 **Цели** экскурсии: ознакомление туристов с историей одного из уникальных торговых домов Санкт-Петербурга - «Пассажа»; Расширение кругозора экскурсантов

**Задачи** экскурсии -Формирование и получение новых знаний об истории торговли и торговых домов Санкт-Петербурга.

**Маршрут** экскурсии: Невский, 48

Тезисы вступления

1. Связь Выборга со Скандинавией
2. Современная жизнь города
3. Влияние средневековой шведской архитектуры на формирование облика Выборга

**Тезисы вступления**: История появления «Пассажа»; Историческая и культурная роль «Пассажа»; Современный «Пассаж»

**Тезисы заключения:** Роль «Пассажа» в развитии торговли Санкт-Петербурга

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Рассмотрев одно из направлений сферы туристской деятельности - экскурсионное обслуживание, определив факторы повышения качества экскурсионных услуг, следует отметить, что для повышения качества туристско-экскурсионного обслуживания в целом необходимо разработать стандарты на основные виды услуг и программы обслуживания на маршрутах, решив вопросы обеспечения современных форм и методов контроля.

Можно сделать вывод о том, что комплексный и дифференцированный подходы к разработке экскурсионного продукта являются важнейшими направлениями совершенствования организации экскурсионного обслуживания подрастающего поколения.

Экскурсия – это методически продуманный показ достопримечательных объектов (памятники культуры, музеи, предприятия, местность и др.), форма и метод приобретения знаний. Проводится, как правило, коллективно под руководством специалиста-экскурсовода.

Что касается создания экскурсионного продукта – это сложный процесс, тре­бующий активного участия менеджеров и экскурсоводов. Содержание будущей экскурсии, ее познавательная ценность находятся в прямой зависимости от их знаний, компетентности, степени практического опыта, усвоения ими основ педагогики и психологии, умения выбрать наиболее эффективные способы и приемы воздействия на экскурсантов. Экскурсия - это коллективный труд многих людей, ее высокое качество - результат ряда служб, в том числе туристских фирм, рекламной компании, автопредприятия и др.

Комплексный подход при создании туристско-экскурсионных программ позволит создать благоприятные условия для успешного развития туризма в России.

Но не стоит забывать, что экскурсионный продукт направлен на определенного потребителя, в связи с чем важное место занимает дифференциация.

Деятельность туристских предприятий сегментирована по видам услуг: прием, отправка, экскурсия, информация, реклама, разработка туристских продуктов и др. Одним из видов туристской деятельности является организация экскурсионно-туристских маршрутов.

Организация экскурсионно-туристских маршрутов неразрывно связана с качеством обслуживания туристов и экскурсантов. Только решив проблему качества, можно успешно решать и проблему количества. Развитие ассортимента экскурсионно-туристских маршрутов и качества их программ должны носить активный характер и регулироваться экономической эффективностью. Причем реализовать такой подход туристским предприятиям невозможно без дальнейшего совершенствования прогнозирования спроса населения на услуги сферы туризма.

# СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Буренина М. Прогулки по Невскому проспекту. – СПб.: Литера, 2002
2. Емельянов Б.Н. Экскурсоведение: Учебник. – М.: Советский спорт, 2000.
3. Основы туристской деятельности / Сост. Е.Н. Ильина. - Москва, 2000

Основы туристской деятельности: Учебник / Г.И. Зорина, Е.Н. Ильина, Е.В. Машняга и др.; Сост. Е.Н. Ильина. – М.: Советский спорт, 2003.

Пунин А.Л. Архитектура Петербурга середины XIX века. – Л.: Лениздат, 1990

1. Савина Н.В., Горбылева З.М. Экскурсоведение: Учеб. Пособие. – Мн.: БГЭУ, 2004.
1. Емельянов Б.Н. Экскурсоведение: Учебник. – М.: Советский спорт, 2000. – С. 57 [↑](#footnote-ref-1)
2. Основы туристской деятельности / Г.И. Зорина, Е.Н. Ильина, Е.В. Мошняга и др.; Сост. Е.Н. Ильина. – М.: Советский спорт, 2003. – С. 148-149 [↑](#footnote-ref-2)
3. Савина Н.В., Горбылева З.М. Экскурсоведение: Учеб. Пособие. – Мн.: БГЭУ, 2004. – С. 206-207 [↑](#footnote-ref-3)
4. Основы туристской деятельности / Г.И. Зорина, Е.Н. Ильина, Е.В. Мошняга и др.; Сост. Е.Н. Ильина. – М.: Советский спорт, 2003. – С. 142-144 [↑](#footnote-ref-4)