

Турпродукт и его структура

Результаты процесса производства отражают понятия:

- Экономический продукт (благо)
- Продукция
- Товар
- Работа
- Услуга

- Экономический продукт – наиболее широкое понятие, им называется все, что производится, создается и используется в экономике
- Продукция – вещественный продукт, созданный в процессе материального производства, но не готовый к продаже.

- Товар – в узком смысле – объект купли-продажи, т.е. экономический продукт, который после создания подлежит продаже.
- Работа – это трудовая деятельность, которая сама по себе рассматривается как полезный, нужный результат, подлежащий оценке и оплате

- Термин услуга ввел фр. экономист Жан Батист Сэй (кон.18в.)
- Фредерик Бастиа – уточнил учение Сэя, уделяя внимание личным услугам.

Этапы развития представлений об услугах

- Специалисты относили к услугам все то, что не связано с добычей полезных ископаемых
- Попытки выявить специфические черты услуг
- Расширенная трактовка понятия «Услуга»

Услуга:

- Неосвязаема;
- Неотделима от своего источника;
- Непостоянство качества, изменчивость;
- Недолговечность, несохраняемость;
- Отсутствие передачи прав собственности при оказании услуги;
- Нельзя транспортировать;
- Меньшая взаимозаменяемость сервисного продукта;
- Производство и потребление услуг позволяет изменить полезность вещи.

Товар и услуга

- | | |
|---|--|
| 1. Вещь | 1. Нематериальна |
| 2. Осязаемы | 2. Неосязаемы |
| 3. Производство и потребление не совпадают по времени | 3. Потребление совпадает с производством по времени и в пространстве |
| 4. После покупки потребление м/б отсрочено | 4. Потребление не м/б отсрочено |
| 5. Хранение, накопление | 5. Не сохраняется, не накапливается |
| 6. Покупатель не участвует в производстве | 6. Потребитель иногда участвует в процессе производства |
| 7. Возможна перепродажа | 7. Нет возможности перепродажи |
| 8. Взаимозаменяемость | 8. Меньшая взаимозаменяемость |
| 9. Передача права собственности | 9. Отсутствие права собственности |
| 10. Большая возможность стандартизации | 10. Меньшая возможность стандартизации |

Услуга

«- это любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой и которые в основном неосвязаемы и не приводят к завладению чем-либо»

Ф. Котлер

«- это продукт труда, полезный эффект которого выступает не в форме вещи, а в форме деятельности, направленной на вещь и (или) на человека»

В.Н. Стаханов

- Услуга – это результат непосредственного взаимодействия производителя и потребителя услуг, а также собственная деятельность производителя по удовлетворению потребностей потребителя

ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Общие требования».

Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН)

- Основан на использовании иерархической системы классификации с делением услуг на группы, подгруппы, которые в свою очередь, подразделяются на виды деятельности по целевому функциональному назначению.
- ОКУН введен в действие 1 января 1994 года.
- Объектами классификации являются услуги населению, оказываемые предприятиями и организациями различных организационно-правовых форм собственности и гражданами-индивидуалами, использующими различные формы и методы обслуживания.

Классификатор разработан для решения следующих задач:

- развития и совершенствования стандартизации в сфере услуг населению;
- осуществления сертификации услуг с целью обеспечения безопасности жизни, здоровья потребителей и охраны окружающей среды, предотвращения причинения вреда имуществу потребителей;
- повышения эффективности применения средств вычислительной техники;
- учета и прогнозирования объемов реализации услуг населению;
- изучения спроса населения на услуги;
- предоставления услуг населению предприятиями и организациями различных организационно-правовых форм собственности и гражданами-индивидуалами;
- гармонизации классификации услуг населению с международными классификациями;
- актуализации видов услуг с учетом новых социально-экономических условий в Российской Федерации.

ОКУН:

- "01" – бытовые услуги;
- "02" – услуги пассажирского транспорта;
- "03" – услуги связи;
- "04" – жилищно-коммунальные услуги;
- "05" – услуги учреждений культуры;
- "06" – туристские и экскурсионные услуги;
- "07" – услуги физической культуры и спорта;
- "08" – медицинские услуги, санаторно-оздоровительные услуги, ветеринарные услуги;
- "09" – услуги правового характера;
- "10" – услуги банков;
- "11" – услуги в системе образования;
- "12" – услуги торговли и общественного питания, услуги рынков;
- "80" – прочие услуги населению.

ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Общие требования»

- Материальные;
- Социально-культурные.

Туристский продукт

- это комплекс услуг по перевозке и размещению, оказываемых за общую цену (независимо от включения в общую цену экскурсионного обслуживания и/или других услуг) по договору о реализации туристского продукта

Турпродукт

- это комплекс услуг и товаров, объединенных единой целью /целями/ и программой, а в общем случае – это совокупность разнообразных указанных комплексов, которые могут быть предложены покупателю

Тур

- это реализуемая покупателю товарная форма турпродукта, а именно – набор услуг и товаров, объединенных единой целью, привязанных к конкретному маршруту, конкретным датам, и предоставляемых по единой программе

Туристский продукт несет в себе следующие основные потребительские свойства:

- **обоснованность** — предоставление всех услуг должно быть обусловлено целью путешествия и соответствующими условиями, основанными на потребностях туриста;
- **надежность** — соответствие реального содержания продукта рекламе, достоверность информации;
- **эффективность** — достижение наибольшего эффекта для туриста при наименьших расходах с его стороны;
- **целостность** — завершенность продукта, его способность полностью удовлетворять туристские потребности;
- **ясность** — потребление продукта, его направленность должны быть понятны как туристу, так и обслуживающему персоналу;
- **простота** в эксплуатации;
- **гибкость** — способность продукта в системе обслуживания приспособиться к другому типу потребителя и быть невосприимчивым к замене обслуживающего персонала;