

Выполнила :Заболотная К.С.
ТУР-Б-1-3-2013-1

**УСЛУГИ
НЕМАТЕРИАЛЬНОГО И
МАТЕРИАЛЬНОГО
ХАРАКТЕРА,
ВКЛЮЧАЕМЫЕ В
ЭКСКУРСИОННЫЕ**

Введение

- Туристская услуга - это результат деятельности туристического предприятия по удовлетворению соответствующих потребностей туристов. Работа предприятия может заключаться в организации, как всей поездки, так и отдельных услуг. Единицей туристической услуги является комплекс услуг, предоставляемых одному потребителю в течение определенного времени, например, предоставление гостиничного номера, экскурсии, услуг перевозки и т.п.



Нематериальные услуги

- Услуги нематериального характера не принимают предметной формы и не воплощаются в стоимости материальной продукции. Услуги нематериального характера не создают валовой общественный продукт, или национальный доход, наоборот, для их предоставления используется часть национального дохода. При этом потребитель получает не продукт труда, а труд в виде деятельности руководителя группы, гида, экскурсовода инструктора и т.д.

Нематериальные услуги

- ⦿ услуги туристско-экскурсионных учреждений;
- ⦿ услуги транспорта;
- ⦿ услуги санаторно-курортных учреждений;
- ⦿ услуги здравоохранения;
- ⦿ услуги общественных организаций;
- ⦿ услуги государственного управления.

Материальные услуги

Услуги материального характера – реализуемые в сфере обращения продукта (транспорт, торговля сувенирами и т.д.).

- ⦿ услуги непассажирского транспорта;
- ⦿ заготовки;
- ⦿ услуги торговли;
- ⦿ услуги жилищно-коммунального хозяйства;
- ⦿ бытовые услуги.

Технология подготовки новой экскурсии.

В работе по подготовке новой экскурсии можно выделить два основных направления:

- ⦿ разработка новой темы экскурсии (новой вообще или новой только для данного экскурсионного учреждения);
- ⦿ подготовка начинающего или уже работающего экскурсовода к проведению новой для него, но уже ранее разработанной и проводимой в данном учреждении экскурсии.

Подготовка новой экскурсии проходит три основные ступени:

- Предварительная работа – подбор материалов для будущей экскурсии, их изучение, отбор объектов.
- Непосредственная разработка самой экскурсии – составление маршрута, обработка материала, работа над содержанием экскурсии, написание контрольного текста, работа над методикой проведения экскурсии, выбор наиболее эффективных приемов показа и рассказа во время проведения экскурсии, написание индивидуальных текстов.
- Заключительная часть – прием экскурсии на маршруте. Утверждение новой экскурсии руководителем экскурсионного учреждения, допуск экскурсоводов, защитивших свою тему, до работы на маршруте.



Определение цели и задач экскурсии.

- ⦿ Работа над любой новой экскурсией начинается с четкого определения ее цели. Это помогает авторам экскурсии более организованно вести работу в дальнейшем. Цель экскурсии - это то, ради чего показываются экскурсантам памятники истории и культуры и другие объекты. Рассказ экскурсовода подчинен той же конечной цели. Задачи экскурсии - достичь целей путем раскрытия ее темы.

Выбор темы

- Тема является стержнем, который объединяет все объекты и подтемы экскурсии в единое целое. Отбор объектов при создании экскурсии участники творческой группы ведут, постоянно сверяя свои материалы с темой. Однако мало отобрать объект по теме, надо найти конкретный материал, на котором эта тема будет раскрыта с наибольшей полнотой и убедительностью. Группировка тем лежит в основе существующей классификации экскурсий.



Экскурсия не должна быть перегружена большим количеством посещаемых объектов, так как это увеличивает ее длительность и вызывает утомляемость экскурсантов, а внимание и интерес при этом ослабевают. Оптимальная продолжительность городской экскурсии составляет 2-4 часа, при этом экскурсанты с интересом воспринимают не более 15-20 экскурсионных объектов.



Заключение

- В своей работе я обращалась к трем книгам разных авторов, связанных с туристскими услугами и разработкой новой экскурсии. Я рассмотрела, что такое туристская услуга в целом, по мнению автора Буйленко В.Ф, какие бывают услуги материального и нематериального характера, ссылаясь на книгу Трофимова Е., Мошняги Е., Сеселкина А. «Основы туризма», а так же изучила технологию и характеристики подготовки новой экскурсии, так же ссылаясь на книгу автора Емельянова Б. В. «Экскурсоведение». Все рассказано очень информативно, в каждой книге раскрыты основные вопросы, которые я выделила в своей работе.

Вопросы.

- ① 1) Что такое туристская услуга?
- ② 2) В чем заключаются услуги нематериального и материального характера?
- ③ 3) Какие направления выделяют при подготовке новой экскурсии?
- ④ 4) В чем заключается задача экскурсии?
- ⑤ 5) Основные ступени при подготовке экскурсии?

Тест

1) Что не входит в нематериальные услуги?

-
- А) Услуги транспорта;
- Б) Услуги здравоохранения;
- В) Услуги торговли;
- Г) Услуги государственного управления.
-

2) Сколько ступеней проходит подготовка новой экскурсии?

- А) 4
- Б) 3
- В) 1
- Г) 5

3) Что входит в материальные услуги?
продолжительность

-
- А) Услуги торговли;
- Б) Заготовки;
- В) Услуги ЖКХ;
- Г) Все ответы верны
-

4) Оптимальная
экскурсии?

- А) 3-4 часа;
- Б) 2-4 часа;
- В) 5-6 часов;
- Г) ни один ответ не верен