

# ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

---

- 
- **Экскурсионное обслуживание**— организация и оказание экскурсионных услуг, удовлетворяющих потребности человека в приобщении к духовным и нравственным ценностям, в накоплении знаний, в том числе и профессиональных, в режиме свободного выбора объектов, методов и средств познания. Экскурсионное обслуживание позволяет донести до потребителя (экскурсанта, туриста) комплекс знаний по истории, культуре, географии, этнографии, экологии, экономике и др. При участии в таких экскурсионных мероприятиях, как осмотр музейных и выставочных экспозиций, исторических, культурных, природных, этнографических, инженерных и других достопримечательностей, происходит удовлетворение потребности личности в познании окружающей действительности. Избирательность человека в выборе экскурсионных услуг носит подсознательный характер.

- 
- **Экскурсант** (турист) выбирает те экскурсионные услуги, которые удовлетворяют одновременно несколько потребностей, т.е. обладают функциональной полнотой. Так, посещая загородную экскурсию, ее участники не только удовлетворяют потребность в познании, но и в сочетании с эмоциональными и интеллектуальными нагрузками ликвидируют дефицит движения, повышают эффективность обмена информацией в процессе общения друг с другом. Таким образом, экскурсионное обслуживание можно рассматривать не только как часть комплексной туристской услуги, но и как самостоятельный вид услуг, целью которых является удовлетворение запросов и потребностей экскурсантов (туристов) в познании окружающей действительности.

- 
- Рассматривая экскурсионное обслуживание как результат деятельности туристско-экскурсионных предприятий системы организованного отдыха, следует иметь в виду, что комплекс задач экскурсионного обслуживания включает организацию отдыха, поездок и путешествий с посещением исторических, культурных, природных и иных объектов.
  - Удовлетворение потребностей экскурсантов находится в прямой зависимости от количественного и качественного совмещения форм экскурсионного обслуживания.
  - Каждая форма организации экскурсионного обслуживания — это совокупность направленных действий, имеющих конкретную
  - 
  - **Цель** — удовлетворение запросов и потребностей экскурсантов  
Целенаправленный характер работы по охвату населения экскурсионными услугами осуществляется в следующих направлениях:

- 
- место проживания;
  - · учебные заведения, учреждения, предприятия;
  - · турбазы, дома отдыха, пансионаты и т.п.;
  - · клубы, дома и дворцы культуры;
  - · семинары, курсы, симпозиумы, конференции и т. п.;
  - · аэропорты (порты), вокзалы, фестивальные площадки.

- 
- Основной всей работы по организации экскурсионного обслуживания может быть бизнес-план предприятия, составленный с учетом изучения спроса и предложения экскурсионных услуг на рынке сферы туризма по видам экскурсий, их тематике, с учетом состава участников. В нем отражаются основные показатели экскурсионного обслуживания, к которым относятся:
    - · объем экскурсионных услуг, предоставляемых населению, гостям страны (в денежном выражении);
    - · количество экскурсантов (туристов);
    - · прибыль от реализованных услуг.

- 
- Данные показатели являются оценочными и служат в качестве критериев совершенствования организации экскурсионного обслуживания, для чего на предприятии целесообразно иметь следующую информацию:
    - · номера телефонов, факсов и адреса организаций, связанных с обслуживанием экскурсантов;
    - · перечень тем экскурсий;
    - · картосхемы экскурсионных маршрутов по городу, району, определенной местности (региону), области, стране;
    -

- 
- Экскурсионное обслуживание осуществляется туристскими предприятиями (фирмами) на территории их административной принадлежности (город, район). Работу с группами, выезжающими в другие города (даже в определенной области) проводят экскурсионные учреждения или туристские предприятия, расположенные в этих городах. Экскурсовод, выехавший с группой, выполняет обязанности ее руководителя, дает путевую информацию. Такой подход соответствует современному периоду развития экскурсионного обслуживания, характеризующемуся возрастающим вниманием к последнему со стороны государства