

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/33020>

**Тип работы:** Дипломная работа

**Предмет:** Туризм

#### ВВЕДЕНИЕ 4

#### 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ ПРОГРАММ 6

##### 1.1 Классификация экскурсий в Российской Федерации 6

##### 1.2 Нормативно-правовая база экскурсионного обслуживания в Российской Федерации 11

##### 1.3 Основные факторы, влияющие на экскурсионное обслуживание в Российской Федерации 14

#### 2 СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ТЕНДЕНЦИИ РАЗВИТИЯ ЭКСКУРСИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ 19

##### 2.1 Сущность экскурсионного обслуживания в туристских фирмах и гостиничных комплексах Санкт-Петербурга 19

##### 2.2 Методы стимулирования экскурсионного обслуживания 24

##### 2.3 Анализ спроса на экскурсии по рекам и каналам Санкт-Петербурга 36

#### 3 РАЗРАБОТКА ТЕМАТИЧЕСКОГО ЭКСКУРСИОННОГО МАРШРУТА ПО РЕКАМ И КАНАЛАМ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА 40

##### 3.1 Общая характеристика ООО «МАЙЕР» 40

##### 3.2 PEST- анализ и SWOT- анализ ООО «МАЙЕР» 44

##### 3.3 Разработанная экскурсия по рекам и каналам Санкт-Петербурга для ООО «МАЙЕР» 46

#### ЗАКЛЮЧЕНИЕ 58

#### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ 60

#### ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования. Общеизвестно, что в экономике многих стран туризм – основная доходообразующая статья, и современная туристская индустрия, наиболее динамично развивающаяся отрасль мирового хозяйства.

При разработке программ стратегического развития регионов внимание все чаще обращается к сфере туризма.

В течение последних пяти лет набирают все большую популярность тематические экскурсии в Российской Федерации. Количество туристов, заинтересованных историей и природой родной страны и регионов ежегодно растет. Поэтому в каждой туристической фирме происходит разработка новых тематических экскурсионных маршрутов. Санкт-Петербург находится в пятерке лидеров по внутреннему туризму. Он обладает рядом туристических ресурсов и удобным расположением в стране для развития внутреннего туризма.

Экскурсии по рекам и каналам Санкт-Петербурга пользуются спросом у жителей и гостей города.

Востребованы вечерние и ночные прогулки, особенно, когда белые ночи помогают насладиться красотой города, его великолепием, величием и грандиозностью. Организованы маршруты, во время которых отдыхающие смогут увидеть развод мостов (Литейный, Дворцовый, Троицкий и др.) Маршруты по каналам, таким как канал Грибоедова, Адмиралтейский, Лебяжья или Зимняя канавка, Кронверкский и Крюкова, позволят увидеть стены и башни Петропавловской крепости, а также Заячий остров, откуда можно отправиться на вертолете на воздушную обзорную экскурсию. Совсем рядом, через протоку, находится Музей Артиллерийских и Инженерных Войск, располагающийся в здании, заложенном в 1703 году при участии Петра Первого. Большие и малые реки, притоки и рукава реки Невы составляют примерно триста километров. Многие из них являются судоходными. Поэтому прогулки по рекам и каналам (Фонтанка, Мойка, Пряжка, Крестовка, Ждановка и др.) - прекрасная возможность увидеть Аничков мост и «Укротителей коней» П. К. Клодта, Юсуповский Дворец, Мариинский театр, самый широкий в городе Синий мост ( 97метров30 см), Исаакиевскую площадь, памятник Николаю Первому и другие памятники культуры. Объект исследования – экскурсия по рекам и каналам Санкт-Петербурга для ООО «МАЙЕР».

Предмет исследования – основы проектирования экскурсионных программ.

Цель исследования – изучить и проанализировать разработку экскурсий по рекам и каналам Санкт-

Петербурга.

Задачи исследования:

- 1) изучить теоретические основы проектирования экскурсионных программ;
- 2) проанализировать современное состояние и тенденции развития экскурсионной деятельности в Санкт-Петербурге;
- 3) разработать тематический экскурсионный маршрут по рекам и каналам Санкт-Петербурга.

Методы исследования – изучение специализированной литературы и анализ полученных данных.

Данная работа состоит из введения, трех глав, заключения и списка литературы.

Теоретическая значимость данной дипломной работы состоит в том, что данные теоретические материалы могут быть использованы при разработке экскурсии по рекам.

Практическая значимость состоит в том, что разработанная экскурсия по рекам и каналам Санкт-Петербурга для ООО «МАЙЕР» может быть применена для привлечения клиентов в данную турфирму.

## 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПРОЕКТИРОВАНИЯ ЭКСКУРСИОННЫХ ПРОГРАММ

### 1.1 Классификация экскурсий в Российской Федерации

В словаре синонимов русского языка слово «обслуживание» - сервис.

Свободная интернет-энциклопедия «Википедия» предлагает два варианта толкования понятия «обслуживание». Обслуживание – любое действие, совершаемое одной стороной для другой стороны, имеющее нематериальный характер и не приводящее к возникновению права собственности на что бы то ни было. Обслуживание – комплекс работ, направленный на поддержание устройства, узла, механизма, системы, агрегата в технически исправном состоянии. [15, с.94]

Обслуживание это действие, при котором происходит контакт со стороны того кто предоставляет услугу и того кто этой услугой изъявил желание воспользоваться. Услуга это результат этого самого взаимодействия между исполнителем и потребителем. «Сервис» объединяет, два предыдущих понятия, включая в себя взаимодействие (обслуживание) и результат этого взаимодействия (услугу).

Экскурсионное обслуживание в гостиницах и туристских комплексах входит в перечень дополнительных услуг предоставляемых средствами размещения гостей.

Экскурсионное бюро устанавливает номенклатуру предоставляемых услуг, связи с транспортными организациями, театрами, концертными залами, кинотеатрами, стадионами, цирками, музеями, картинными галереями, выставками, заповедниками, договаривается об их посещении экскурсантами индивидуально или группами.

Законодательство РФ предусматривает обязательное заключение письменного соглашения — договора на предоставление туристских услуг между заказчиком и исполнителем. Эти договоры определяют обязательства сторон и условия оказания предоставляемых услуг, а именно: [18,с.84]

- экскурсионное сопровождение, обзорная экскурсия, экскурсии по объекту показа, специальной программе и др.;

- наименование и место нахождения экскурсионного бюро;

- фамилия, имя, отчество экскурсовода;

- информация о внесении экскурсовода в государственный реестр (это положение — в стадии разработки);

- тема экскурсии;

- количество экскурсантов в группе;

- порядок оплаты услуг экскурсионного бюро;

- сроки проведения экскурсии;

- меры по обеспечению безопасности экскурсантов на маршрут;

- язык, на котором проводится экскурсия, и др.

Кроме организаторской, экскурсионное бюро ведет методическую работу, осуществляет контроль за качеством экскурсий, рекламную деятельность.

Экскурсионным бюро руководит его менеджер, в состав персонала входят методисты-экскурсоводы, экскурсоводы, гиды-переводчики, разработчики экскурсий, руководители туристских групп.

Заявки фиксируются в специальном журнале. Запись ведется по датам проведения экскурсий.

Организация, оказывающая экскурсионные услуги, согласно ГОСТ 50690—2000 должна иметь инструкции,

включающие правила действий сопровождающих и экскурсоводов по обеспечению безопасности при проведении экскурсий, журнал проведения инструктажей. Организация автобусной экскурсии предполагает наличие инструкции водителю по обеспечению безопасности, правил поведения экскурсантов при нахождении в автобусе, договора с транспортным предприятием или индивидуальным предпринимателем на оказание транспортных услуг.

Понятие «экскурсионное обслуживание» практически не встречается в научной литературе. Благодаря изучению понятий «экскурсия» и «обслуживание» можно предположить, что экскурсионное обслуживание – это 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.

Основными характеристиками экскурсионной деятельности, согласно учебному пособию Савиной Н.В. являются наличие темы, цели и задач экскурсии, наличие экскурсовода, протяженность экскурсии, показ экскурсионных объектов, целенаправленность осмотра и передвижение по заранее запланированному маршруту.

По данным А. А. Остапца (1985)<sup>2</sup>, интерес к путешествиям в нашей стране тесно связан с развитием краеведения. Начало краеведческих исследований в России приходится на время выхода указа Петра I (от 12 февраля 1718 г.), который предписывал докладывать царю обо всех любопытных находках. Одним из первых организаторов экскурсий и походов с детьми был декабрист И. Д. Якушкин. Он практиковал летние походы и экскурсии по ботанической теме с воспитанницами Ялуторовской женской школы (Тюменская область). А. Я. Герд ввел экскурсию как метод обучения в практику преподавания естествознания.

Существует множество определений экскурсии определяющих ее сущность. В конце 19 века экскурсии означала: » прогулку, выход на поиск чего-либо».

В советскую эпоху экскурсии стали средством коммунистического воспитания. Оно включало прививание любви к партии и революции.

В начале 21 века экскурсия начала определяться как изучение окружающего нас мира через аудиовизуальный контакт с помощью экскурсовода.

Отсюда следует, что за всю историю экскурсоведения возникали разные определения экскурсии.

Деятельность экскурсовода состоит из действий, которые помогают полностью осмыслить значимость посещаемых мест.

С течением времени специалисты выявили ряд признаков экскурсии:

1. Наличие группы, желающей узнать информацию о месте, в котором они находятся.
2. Присутствие человека, обладающего достаточными знаниями и умениями, чтобы доносить информацию до людей.
3. Длительность экскурсии времени должна составлять от 45 минут до 3 часов.
4. Участники должны двигаться по составленному экскурсоводом маршруту.
5. Обязательно наличие определенной темы.

Если отсутствует хотя бы один из перечисленных пунктов то мероприятие перестает являться экскурсией. Также экскурсии несут в себе определенные функции.

Информационно- познавательная. В процессе экскурсии узнается огромное количество интересующей нас информации.

Воспитательная функция. Экскурсии помогают выработать свое отношение к рассматриваемой в процессе теме.

Развлекательно-досуговая. Помогает провести свободное время с пользой для ума. [43]

Эстетическая функция. Мы начинаем замечать и ценить красоту окружающего нас мира.

Коммуникативная функция. Став участником экскурсии мы можем обсудить интересующую нас тему с людьми схожими с нами в интересах.

К присущим экскурсии признакам следует еще добавить непереносимое наличие у нее цели и задач, которые диктуют выбор экскурсионных объектов, разработку маршрута, подбор литературных источников, иллюстраций, в так называемый портфель экскурсовода, общего эмоционального настроения экскурсии и всего остального, из чего она состоит. [44].

Экскурсия – организованный, сопровождаемый объяснениями показ чего-либо (произведений искусства, памятников прошлого, каких-либо сооружений, механизмов и т.д.), проводимый по определенному плану с образовательной или ознакомительной целью.

К присущим экскурсии признакам следует еще добавить непереносимое наличие у нее цели и задач, которые

диктуют выбор экскурсионных объектов, разработку маршрута, подбор литературных источников, иллюстраций, в так называемый портфель экскурсовода, общего эмоционального настроения экскурсии и всего остального, из чего она состоит.

Но главным признаком экскурсии является обязательное использование при ее проведении экскурсионного метода, т.е. единства показа и рассказа, при первичной и определяющей роли показа.

Все разнообразие экскурсий подразделяется по следующим признакам:

1) по содержанию;

экскурсии делятся на обзорные и тематические. Тематические, в свою очередь:

- исторические;
- историко-революционные;
- военно-исторические;
- производственные;
- природоведческие;
- искусствоведческие;
- литературные;
- архитектурно-градостроительные.

2) по составу участников; экскурсии подразделяются следующим образом:

- для взрослых граждан (сборных групп всевозможных организаций, студентов, профессиональных групп и др.);
- для детей различных возрастов (дошкольников, младших школьников, школьников среднего и старшего возрастов);
- для местных жителей;
- для иногородних;
- для иностранцев.

3) по месту проведения;

- городские;
- загородные;
- производственные;
- музейные;
- в культовых сооружениях и монастырях.

4) по способу передвижения; на пешеходные, транспортные и комбинированные.

5) по форме проведения.

- обычные экскурсии;
- учебные;
- экскурсии-массовки;
- экскурсии-прогулки;
- экскурсии-концерты.

## 1.2 Нормативно-правовая база экскурсионного обслуживания в Российской Федерации

Федеральный закон от 24.11.1996 N132-ФЗ (ред. от 30.07.2010) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (принят ГД ФС РФ 04.10.1996). Данный Федеральный закон определяет принципы государственной политики, направленной на установление правовых основ единого туристского рынка в Российской Федерации, и регулирует отношения, возникающие при реализации права граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства на отдых, свободу передвижения и иных прав при совершении путешествий, а также определяет порядок рационального использования туристских ресурсов Российской Федерации.

Указ Президента РФ от 07.10.2008 N 1445 «Вопросы министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации» введен в целях оптимизации структуры федеральных органов исполнительной власти. Согласно данному указу вносятся изменения в распоряжение Президента Российской Федерации от 19 декабря 2003 г. N 607-рп «Об учреждении Кубка Президента Российской Федерации по футболу среди инвалидов», в абзаце втором пункта 1 слова «Госкомспортом России» заменяются словами «Минспорттуризмом России», вносятся изменения в распоряжение Президента Российской Федерации от 20 марта 2006 г. N 125-рп «Об учреждении Кубка Президента Российской Федерации по самбо», заменяется в абзаце втором пункта 1 слово «Росспортом» словами «Минспорттуризмом России». Также согласно данному

указу признается утратившим силу пункт 2 Указа Президента Российской Федерации от 18 ноября 2004 г. N 1453 «О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту». Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

Закон РФ № 14991 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации» определяет правовые, экономические и организационные основы медицинского страхования населения в Российской Федерации. Закон направлен на усиление заинтересованности и ответственности населения и государства, предприятий, учреждений, организаций в охране здоровья граждан в новых экономических условиях и обеспечивают конституционное право граждан Российской Федерации на медицинскую помощь. Федеральный закон № 40ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств». В целях защиты прав потерпевших на возмещение вреда, причиненного их жизни, здоровью или имуществу при использовании транспортных средств иными лицами, настоящим Федеральным законом определяются правовые, экономические и организационные основы обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, а также осуществляемого на территории Российской Федерации страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств в рамках международных систем страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств, участником которых является профессиональное объединение страховщиков, действующее в соответствии с настоящим Федеральным законом.

Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию» регулирует порядок выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию, порядок оформления и выдачи документов для выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию граждан Российской Федерации, порядок оформления и выдачи документов для выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию иностранных граждан и лиц без гражданства, порядок транзитного проезда иностранных граждан и лиц без гражданства через территорию Российской Федерации.

Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства РФ от 18.07.2007 № 452, определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта,

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
2. Закон Российской Федерации № 14991 «О медицинском страховании граждан в Российской Федерации»
3. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 30.07.2010) «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (принят ГД ФС РФ 04.10.1996)
4. Федеральный закон № 40ФЗ «Об обязательном страховании гражданской ответственности владельцев транспортных средств»
5. Федеральный закон от 15.08.1996 № 114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию»
6. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 18.07.2007 № 452
7. Указ Президента РФ от 07.10.2008 N 1445 «Вопросы министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации»
8. Александрова А.Ю. Международный туризм. М., Аспект Пресс, 2015.
9. Анущенко К. А., Анущенко В. Ю. Финансово-экономический анализ: учебно-практическое пособие. М., КноРус, 2014.
10. Артемьенко В. Г., Белендир М. В. Финансовый анализ. М.: АСТ, 2013.
11. Биржаков М.Б. Введение в туризм. СПб., Издательский дом Герда, 2014.
12. Варачева Н.В. Оптимизация информационного поля туристского бизнеса. Автореф. дисс... канд. экон. наук. – М., 2014. – 280с.

13. Дурович А.П. Маркетинг в туризме. Мн., Новое знание, 2013.
14. Дурович А.П. Реклама в туризме. Мн., Новое знание, 2013.
15. Ефремова М.В. Основы технологии туристического бизнеса. М., Ось-89, 2014.
16. Запесоцкий А.С. Стратегический маркетинг в туризме: Теория и практика. СПб., Изд-во СПбГУП, 2015.
17. Карпова Г.А., Современный туризм, М., Финансы и статистика, 2015.
18. Качмарек Я., Стасяк А., Влодарчик Б. Туристический продукт. М., Юнити-Дана, 2013.
19. Квартальнов В.А. Иностранный туризм. М., Финансы и статистика, 2013.
20. Квартальнов В.А. Туризм. М., Финансы и статистика, 2015.
21. Кирилов А.Т., Маслова Е.В. Реклама в туризме. СПб., Лекс Стар, 2013.
22. Маркова В.Д., Кузнецова С.А. Стратегический менеджмент. М., ИНФРА-М, 2013.
23. Менеджмент туризма: Туризм и отраслевые системы. М., Финансы и статистика, 2014.
24. Менеджмент туризма: Экономика туризма. М., Финансы и статистика, 2015.
25. Морган Н., Причард А. Реклама в туризме и отдыхе. М., Юнити-Дана, 2014.
26. Никифоров В.И. Сфера туризма: рыночный механизм и система управления. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2013. – 176 с.
27. Ополченев И.И. Маркетинг в туризме: обеспечение рыночной позиции. М., Советский спорт, 2015.
28. Организация туризма. М., Новое знание, 2014.
29. Поздняков В. Я. Анализ и диагностика финансово-хозяйственной деятельности предприятий. М., Инфра-М, 2013.
30. Попов Л.А. Организация баз данных в Интернете в индустрии гостеприимства. – М., 2013. – 120с.
31. Сарафанова Е.В., Яцук А.В. Маркетинг в туризме. М., Альфа-М, 2013.
32. Соболева Е.А., Соболев И.И. Финансово-экономический анализ деятельности турфирмы. М., Финансы и статистика, 2015.
33. Чернякова Ю.В. Формирование туристского продукта в условиях применения новых информационных технологий. Препринт. – СПб.: СПбГУЭФ, 2015. –220 с.
34. Внутренний туризм: новые проекты, новые возможности. - <http://www.sgubern.ru/articles/11080/11172/>
35. Достопримечательности Самарской области. - [http://tonkosti.ru/Достопримечательности\\_Самарской\\_области](http://tonkosti.ru/Достопримечательности_Самарской_области)
36. История туризма : учебник / коллектив авторов ; отв. ред. и сост. Ю.С. Путрик. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. — 256 с. - [http://www.russiatourism.ru/data/File/news\\_file/2014/PUTRIK\\_History.pdf](http://www.russiatourism.ru/data/File/news_file/2014/PUTRIK_History.pdf)
37. История туризма в России. - <http://holm-forum.ru/turizm/istoriya-razvitiya-turizma/istoriya-turizma-v-rossii.html>
38. Подготовка экскурсии. - <http://tourfaq.net/exkurs/podgotovka-ekskursii/>
43. Технология и этапы подготовки новой экскурсии. - <http://studopedia.org/5-117569.html>
45. Экскурсия: сущность, понятие и виды экскурсий. - <http://ifreestore.net/1888/12/>
46. Экскурсия, ее сущность, характеристика, основные признаки. - <http://social-culture.ru/index.php?request=full&id=337>
47. Этапы развития туризма в России. - <http://sci.house/ekonomika-otrasli/etapyi-razvitiya-turizma-45243.html>
48. Экскурсии. - <http://gosamara.ru/excursions>
49. Экскурсия – педагогический процесс. - <http://www.moluch.ru/archive/41/4978/>
50. Экскурсия. - [http://actravel.ru/tourism\\_glossary.php?word=7](http://actravel.ru/tourism_glossary.php?word=7)
51. Экскурсия. - <http://ekskursoved.blogspot.nl/2013/06/blog-post.html>
52. ЭКСКУРСИОННЫЕ ТУРЫ. - [http://limetours.ru/ekskursionnye\\_tury/](http://limetours.ru/ekskursionnye_tury/)
53. Экскурсия. - <http://fontell.ru/2009/10/sushhnost-ekskursii/>
54. Экскурсия. - <http://www.textologia.ru/slovari/lingvisticheskie-terminy/ekskursiya/?q=486&n=2069>
55. Экскурсия - <http://you2way.ru/tourizm/115-kulturno-prosvetitelnyj-turizm?start=6>
56. Экскурсия. - <http://lektsii.net/1-83978.html>

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:*

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/33020>