

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт
экономики и управления

наименование

Кафедра
«Маркетинг, коммерция
и сфера обслуживания»

наименование

Направление подготовки

43.03.02 «Туризм»

код и наименование

Профиль

«Технология и организация
туроператорских и турагентских услуг»

наименование

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему

«Внедрение услуг частных гидов в ассортимент
Центра туристского сервиса «Insertum»»

Студент 16ЭТ1

номер группы

Стакина Алина Олеговна

ФИО полностью

Руководитель К.Э.Н., доцент

звание, должность

ФГБОУ ВО «ПГУ»

наименование организации

подпись, дата

Зинченко С.В.

фамилия, инициалы

Нормоконтролёр К.Э.Н., доцент

звание, должность

подпись, дата

Балахонова Е.В.

фамилия, инициалы

Работа допущена к защите (протокол заседания кафедры от _____ № _____)

Заведующий кафедрой «Маркетинг,
коммерция и сфера обслуживания»

подпись

Семеркова Л.Н.

фамилия, инициалы

Работа защищена с отметкой _____ (протокол заседания ГЭК от _____ № _____)

Секретарь ГЭК

подпись

Балахонова Е.В.

фамилия, инициалы

Пенза 2020

Содержание

Введение	5
1 Исследование рынка услуг частных гидов в мире и в России	7
1.1 Практика организации работы частных гидов в мире	7
1.2 Анализ деятельности частных гидов в Российской Федерации	24
1.3 Исследование спроса на услуги частных гидов	34
1.4 Анализ деятельности Центра туристского сервиса «Insertum»	48
2 Разработка программы внедрения услуг частных гидов в ассортимент Центра туристского сервиса «Insertum»	55
2.1 Программа внедрения услуг частных гидов в ассортимент Центра туристского сервиса «Insertum»	55
2.2 Экономическое обоснование программы внедрения услуг частных гидов в ассортимент Центра туристского сервиса «Insertum»	88
Заключение	93
Глоссарий	96
Список использованных источников	99
Приложения	102

Введение

Передвижения людей в туристских целях в наши дни охватило все страны мира, благодаря этому контакты и связь между жителями разных уголков мира стали повседневной реальностью. В результате этого сейчас туризм является одним из самых динамично развивающихся видов международного бизнеса. Туристские фирмы обеспечивают быстрое перемещение в любой конец земного шара, позволяя решать различные вопросы; большая часть путешествий связана с потребностями людей в релаксации и улучшении здоровья, в удовлетворении познавательных потребностей.

В настоящее время на туристском рынке предлагается большое количество туристских услуг – от бронирования отелей и авиабилетов до покупки экскурсий и обслуживания туристов в дестинациях приема. Многие путешественники самостоятельно выбирают нужные им услуги, строят свои маршруты, все реже обращаясь за помощью к турорганизаторам. При этом туристским компаниям для сохранения прибыли необходимо сотрудничать с разными туристами и добавлять в свой ассортимент те дополнительные услуги, которые привлекают путешественников совершать покупки через фирмы, будут формировать имидж компании. Одной из таких дополнительных услуг, активно пользующейся спросом в последнее время, является услуга частных гидов.

Целью данной работы является разработка рекомендаций Центру туристского сервиса «Insertum» по внедрению услуг частных гидов в ассортимент компании. Поставленная цель обусловила необходимость решения следующих задач:

- 1) Исследовать рынок услуг частных гидов в мире и в России: изучить практику организации работы частных гидов в мире; проанализировать деятельность частных гидов в РФ; исследовать спрос на данные услуги.

- 2) Проанализировать деятельность Центра туристского сервиса «Insertum» на туристском рынке.

3) Разработать программу внедрения услуг частных гидов в ассортимент Центра туристского сервиса «Insertum» и дать ее экономическое обоснование.

Объектами исследования данной работы являются рынок туристских услуг и Центр туристского сервиса «Insertum», предметом – возможности Центра туристского сервиса «Insertum» по внедрению услуг частных гидов.

Методами исследования в работе выступают метод анализа, метод обобщения, метод восхождения от абстрактного к конкретному, метод систематизации для формулирования выводов. Для написания работы нами были использованы учебники и учебные пособия, профессиональные журналы, путеводители и интернет источники.

Практическая значимость работы заключается в возможности использования разработанной программы внедрения услуг частных гидов в ассортимент туристской фирмы другими туркомпаниями.

Структурными элементами работы являются введение, основная часть, заключение, глоссарий, список используемых источников, приложения.

1 Исследование рынка услуг частных гидов в мире и в России

1.1 Практика организации работы частных гидов в мире

Частный гид (от франц. «guide» – проводник в путешествии, вожак; от лат. «excursio» – поездка, вылазка) – это специалист сферы туризма и гостеприимства, который сопровождает путешественника или небольшую группу туристов (от четырех до десяти человек) по заранее согласованному маршруту с повествованием об истории, достопримечательностях и всей сопутствующей информации по дестинации. Профессия частного гида сочетает различные вариации, например, гид-экскурсовод, гид-переводчик, отельный гид, трансферный гид и многое другое. В настоящее время на мировом туристском рынке появилось и много частных гидов, направления работы которых включают оказание разных туристских услуг – они являются и экскурсоводами, и переводчиками, и трансферменами одновременно, но самое главное разрабатывают авторские экскурсионные маршруты и программы. Частных гидов также называют персональными или личными гидами.

Частные гиды, как правило, специализируются на определенной дестинации или маршруте, поэтому отлично владеют информацией о достопримечательностях, способны живо и увлекательно рассказать о каждом местном здании, памятнике и прочем, ответить на множество дополнительных вопросов, которые возникают у туристов. Чем больше знает специалист, тем интереснее будет его рассказ. Профессиональных частных гидов интересует история, психология, мировая художественная культура, иностранные языки и география. Частный гид способен донести до потребителя комплекс знаний по истории, культуре, географии и др. При участии в таких экскурсионных мероприятиях, как осмотр музейных и выставочных экспозиций исторических, культурных, природных и других достопримечательностей происходит удовлетворение потребности личности в познании окружающей действительности. У первокласс-

ного частного гида знания выходят за пределы стандартных туристских троп. Даже если, исходя из пожеланий путешественников, ему придётся внести изменения в разработанный заранее маршрут, он не попадет в ту неудобную ситуацию, при которой не сможет качественно выполнить свои услуги. При условии, что это настоящий профессионал своего дела.

В целом стоит отметить, что работа частного гида, в отличие от обычного экскурсовода или просто гида, характеризуется рядом особенностей, что связано с совмещением им сразу нескольких функций на всех этапах экскурсионного маршрута и оказанием услуг индивидуальным туристам. Помимо глубоких теоретических знаний она требует определенных практических навыков и умений и предъявляет конкретные требования к специалисту как личности. Он должен обладать следующими характерными чертами: интеллектуальностью, индивидуальностью, ответственностью, личным достоинством, активной жизненной позицией. В освоении профессии важными являются следующие виды способностей: конструктивные, организаторские и коммуникативные. К слаженным мастерства частного гида также относятся: эрудиция, интеллект, культурный уровень, знание методологии, экскурсионной деятельности, знание методики подготовки и проведения экскурсии, владение ораторским искусством и практическими навыками ведения экскурсии [4]. К тем, кто избрал для себя профессию частного гида, она предъявляет ряд требований. Среди них склонность к участию в культурно-воспитательной работе; понимание значения своих услуг и своей роли в процессе; сознание своего долга; наличие хорошей дикции, определенных знаний; непримиримость к недостаткам, бескультурью, пережиткам прошлого в сознании и поведении людей; непрерывное пополнение и совершенствование своих знаний; чувство нового; инициатива и творческий поиск в работе; глубокое изучение интересов и запросов туристов; дифференцированный подход к обслуживанию различных групп населения; воспитанность, высокая культура в работе и поведении, вежливость, тактичность в обращении с заказчиками услуг; владение методикой проведения экскурсий; любовь к своей профессии [6].

Каждый частный гид должен обладать знанием не только своей специальности, но и знанием основ педагогики и психологии. Очень важно также, чтобы специалист мог анализировать свои работы, умел дать объективную оценку проделанной работы, проявлял принципиальность и требовательность к себе.

Слагаемые профессионального мастерства гида можно условно разделить на две группы – знания и умения. Знания – это общие знания (эрудиция) и знания по специальности (эрудиция по специальности), знание экскурсионной теории, методики ведения экскурсии, психологии и педагогики, основ ораторского искусства, логики и этики. Умение – это умение сформулировать знания, изложить свои мысли до проведения экскурсии (в тексте), рассказом и культурой речи расширить кругозор людей, при проведении экскурсии использовать методические приемы, донести знания до аудитории и управлять ею, передавать свою убежденность и вести себя в коллективе.

В целом профессия гида предполагает владение определенным кругом практических умений. Эти умения позволяют ему отобрать, сформулировать и эффективно донести свои знания до аудитории. Он должен уметь подобрать необходимый фактический материал, изучить его, подготовить индивидуальный текст экскурсии на определенную тему, составить методическую разработку, применять методические приемы на практике, использовать наглядные материалы, прослушивать экскурсоводов по своей отрасли знаний и оказывать им помощь.

Важно, чтобы гид обладал эрудицией. Часто от него требуется, чтобы он был подготовлен по всем отраслям знаний и мог ответить на любой вопрос. Главная функция – не только передать знания путешественникам, но и добиться их эффективного усвоения. Поэтому важной составляющей является владение и доскональное знание методических приемов показа и рассказа, понимание их технологии (т.е. умение управлять процессом, в ходе которого происходит усвоение путешественниками знаний) [4]. Важная черта мастерства гида – умение руководить, установить и сохранить необходимый контакт с туристами

в течение всего путешествия. Перед гидом встает задача преодолеть настороженность, которая возникает при встрече с путешественником.

Гид имеет дело с людьми, разными по запросам и интересам, по своему отношению к данной теме, настроению, уровню внимания и т.д. Это требует от него изменений речи в зависимости от конкретных ситуаций, использования более действенных средств выражения своих мыслей. Здесь на помощь ему приходит интуиция – способность постижения истины путем прямого ее усмотрения без обоснования с помощью доказательств и формулирования на этой основе своих мыслей. Интуиция приходит к специалисту после нескольких лет работы и находит свое выражение: в умении быстро определить состав и запросы путешественников, использовать в рассказе неожиданное явление, действие, факт, а также быстро сделать выводы при возникновении интереса туристов к чему-либо; в правильной реакции на реплики туристов; умении найти правильный выход при возникновении конфликтной ситуации и дать нужный совет и оценку возникшим у путешественников ассоциациям и т.д.

В целом стоит отметить, что частный гид должен знать Федеральные законы, нормативные правовые документы, устанавливающие требования к организации путешествий, туристской деятельности, правовые и социальные основы туристской индустрии, экскурсионное дело в системе туристской индустрии, историю, культуру и географию региона, объекты и достопримечательности в контексте истории, географии и культуры, принципы организаций экскурсий, методики проведения экскурсий, экспозиционный материал музеев, культурных центров, протокол и этикет, теорию межличностного общения, технику публичных выступлений, основы психологии, правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах, правила работы на городском и загородном, ближнем и дальнем маршрутах, инструкции о правилах поведения туристов на транспортном средстве, правила оказания первой медицинской помощи, схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций, правила оформления документов и составления отчетов, многое другое [5].

Таким образом, стоит отметить, что процесс обслуживания частным гидом включает в себя организацию и оказание не только экскурсионных, но и транспортных услуг, услуг переводчика, услуг гида, консультанта, удовлетворяющих потребностям туристов в приобщении к духовным и нравственным ценностям, накоплении знаний, в том числе и профессиональных, в режиме свободного выбора объекта, методов и средств познания.

При подготовке к предоставлению услуг частному гиду необходимо заранее обсудить с заказчиком все формальности и заключить договор, так как частный гид работает сам на себя. Должностные обязанности частного гида включают следующие: собирать и изучать исторические материалы и документы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий; разрабатывать технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы; получать информацию о месте и времени прибытия туристов, организовывать встречу туристов в условленном месте или встречать их самостоятельно; выбирать оптимальное месторасположение туристов для проведения экскурсии; читать лекции по культуре и истории, рассказывать о традициях и обычаях региона, знакомить туристов с достопримечательностями; проводить экскурсию по музею или культурному центру, сопровождать экскурсионными пояснениями и рассказами осмотр и показ экспозиций музея; проводить инструктаж по соблюдению мер предосторожности при осмотре достопримечательностей, экспозиций, др.; отвечать на общие и профессиональные вопросы туристов; вести беседу с туристами и при необходимости выполнять обязанности переводчика; заполнять путевки и иную экскурсионную документацию; при заболеваниях туристов, травмах, наступлении иных медицинских случаев оказывать первую медицинскую помощь, организовывать вызов соответствующих служб «скорой помощи», спасателей; координировать поведение туристов при наступлении чрезвычайной ситуации, оказывать первую необходимую помощь, применять меры по устранению паники, сообщать соответствующим инстанциям о возникновении чрезвычайных ситуаций [7].

Частные гиды на данный момент ценятся предельно высоко, т.к. только профессионализм и индивидуальный подход могут стать гарантией отдыха, наполненного массой впечатлений и искренних эмоций. Причин нанять туристу или обычному экскурсantu частного гида множество. Среди основных можно выделить следующие:

1) Адаптированный маршрут, когда турист сам выбирает, куда он желает отправиться, исходя из интересов, располагаемого времени и прочих аспектов. Во время путешествия с группой приходится придерживаться установленного маршрута, который может не соответствовать интересам каждого путешественника. Если вспомнить о коммерческих остановках, когда гиды буквально навязывают ненужные товары, преимущества частного экскурсовода очевидны. Клиенту отводится столько времени, сколько будет достаточно ему, а не гиду или туроператору. К тому же частный гид поможет добраться туда, куда сложно или опасно попасть одному, в большинстве такие гиды имеют собственный автомобиль для удобства перевозки туристов. Гид поведет только туда, куда турист сам захочет, заранее согласовав маршрут и места посещения. Кроме того, он может посоветовать то-то дополнительно, учтя потребности туристов.

2) Глубокие познания и «возможность узнать секреты», предполагающие, что частные гиды отлично разбираются в своей области знаний и, кроме того, вкладывают в экскурсии нечто большее – интерес и любовь к местам показа и истории. Частные гиды профессиональны и тактичны. И кроме того, частный гид, как местный житель, может показать уникальные достопримечательности, о которых другие гиды не подозревают, и отвести в рестораны, где подают блюда для «своих». Турист получает возможность погрузиться в культуру и почувствовать неподдельную атмосферу.

3) Взгляд изнутри, когда частный гид делится знаниями, которые не рассказывают на групповых экскурсиях. Он может без проблем провезти туда, где обычно в общей экскурсии приходится отстоять большую очередь, или отвести пообедать в ресторан, где редко встречаются туристы, но самое главное – можно узнать изнутри культуру местных жителей от их же представителя.

4) Достопримечательности и транспорт, когда во время трансфера из одного места маршрута в другое, который чаще всего осуществляется на личном транспорте гида, можно получать информацию о встречающихся достопримечательностях и даже при желании изменить маршрут.

5) «День без проблем»: для тех, кто привык планировать каждый свой день, день с частным гидом станет полным расслаблением. Он распланирует все за экскурсанта с учетом его желаний.

6) Экономия времени. Большие туристические группы движутся медленно, из-за чего удаётся осмотреть минимум достопримечательностей. Частный гид (если он сертифицирован) в большинстве случаев имеет право провести туриста в музей или к памятникам архитектуры без очереди. Например, для посещения Ватикана приходится ждать часами, а местный гид знает все обходные пути. Кроме этого, все знают, сколько времени занимают остановки автобуса, когда требуется забрать туристов из отелей. Лишний час в пути совсем не нужен и во время трансфера из аэропорта, когда перелёт был утомительным и хочется поскорее добраться до места назначения. Частный гид может организовать индивидуальный трансфер, и с преимуществами в этом случае поспорить нельзя.

В первую очередь, преимущества частного гида могут оценить туристы, у которых мало времени. К ним относятся бизнес-путешественники, для которых важна каждая минута. Если в стране неустойчивая и небезопасная обстановка (или маршрут плохо исследован), также стоит воспользоваться услугами частного гида. И наоборот: если направление крайне популярно, опыт гида позволит справиться с проблемами.

Стоимость услуг частного гида не так высока и несильно превышает стоимость билета на групповую экскурсию. Если есть желание сэкономить, существует секрет в правильном планировании: индивидуальные туры могут быть рассчитаны на группы от четырех до десяти человек, так что, путешествуя с родственниками, друзьями или коллегами, можно разделить расходы и существенно сэкономить.

Туристу важно и необходимо знать при поиске услуг, какими компетенциями должен обладать частный гид, ведь так легко ошибиться в поиске и в итоге испортить впечатления от путешествия непрофессиональным и неподходящим под параметры заказчика гидом. Одними из определяющих факторов, которые важны туристу, являются опыт и навыки; вежливость, грамотность и опрятность; наличие транспорта; наличие лицензии; наличие видео- и фотоотчеты об экскурсиях; возможность встречи в аэропорту или на вокзале; предложение нестандартных экскурсий и нетуристических маршрутов; знание местных цен и кухни, чтобы подсказать, где вкуснее и дешевле; предложение экскурсий на разных видах транспорта – по воде, на трамвае, велосипеде; наличие отзывов туристов и фотографий туристов с частным гидом; консультация о том, как нужно одеться на экскурсию и что взять с собой; работа с микрофоном или без по желанию туриста.

Частный гид старается во всем идти навстречу своему клиенту, и поэтому именно ему на данный момент чаще отдают предпочтение. Однако возникают некоторые сложности, так как каждый гид должен быть официально оформлен или получить лицензию, и в каждой стране эта процедура носит свой индивидуальный характер. Лицензия и официальное оформление гида гарантирует качество услуг. То есть туристу будет ясно, что он заказал услуги не у студента исторического факультета и не у гида-любителя, а у профессионала, который знает абсолютно все аспекты того, что касается страны, которую туристы намерены посетить.

В большинстве европейских стран существуют строгие правила по работе частных гидов, не позволяющие иностранцам и людям без образования вести за собой туристов, получить разрешение на работу можно только при условии прохождения аттестации. Система выдачи документов аттестации контролируется государственными органами и профессиональными ассоциациями. Кроме того, существует четкое ограничение по территориальному параметру, в документах гидов оговаривается, в каком регионе он имеет право осуществлять профессиональную деятельность.

В каждой стране мира аттестация частных гидов производится по-разному. Так, в Италии система лицензирования частных гидов децентрализована, то есть каждая провинция выдает свои индивидуальные патенты. Такую лицензию (патент) можно получить только после сдачи крайне сложного экзамена в муниципалитете региона. Обычно экзамену предшествуют специализированные курсы, где будущий гид знакомится с историей, географией, искусством и экономикой региона. Собственно, эти знания он и должен продемонстрировать на экзамене на высшем уровне. Эта же процедура повторяется в каждой провинции Италии. То есть весьма сомнительно, что может встретиться профессионал, имеющий лицензию на организацию экскурсий сразу в нескольких провинциях. Это бы потребовало массу усилий и затрат от гида.

Во Франции ситуация несколько иная. Здесь гиды делятся на два вида – национальные и региональные. Национальные частные гиды имеют больший вес в данной профессии, так как это люди, обладающие университетским образованием по специальности искусствоведение или история. Что же касается региональных гидов, то они не обязаны иметь высшее образование. Им лишь требуется сдать экзамен на знание государственного устройства Франции и, разумеется, истории и культуры страны. Однако этот экзамен проходит достаточно редко, только в тех случаях, когда не хватает региональных гидов. Региональный гид обязан жить именно в том регионе, где он намерен проводить экскурсии.

Среди других, наиболее востребованных в туристском плане стран, выделяется Испания. Здесь тоже желательно иметь лицензию, однако правительство не так строго следит за гидами-любителями. Все дело в том, что ежегодно Испанию посещают миллионы туристов со всего мира, и лицензированных гидов элементарно не хватает, чтобы удовлетворить потребности всех желающих. Работы хватает для всех. Однако такая ситуация встречается только в наиболее горячих туристических точках, таких как например Барселона. В более уединенных местах преимущество остается за лицензированными гидами.

Требования к лицензированию частных гидов в разных странах мира [15] представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Лицензирование частных гидов в разных странах мира

Страна	Лицензия	Пояснения
Австралия	Не требуется	Нужно разрешение на перевозку
Австрия	Требуется	
Аргентина	Зависит от региона	В Буэнос-Айресе – требуется
Бельгия	Не требуется	
Боливия	Не требуется	
Бразилия	Требуется	
Великобритания	Требуется	Называется «Голубой бэйдж», требуется для проведения экскурсий. Для сопровождения и переводов он не нужен
Венгрия	Требуется	
Вьетнам	Требуется	Называется «International Tour Guide License» и выдается Вьетнамской национальной администрацией по туризму (Vietnam National Tourism Administration)
Германия	Не требуется	Для автомобильных экскурсий необходима лицензия на пассажирские перевозки.
Гибралтар	Не требуется	Экскурсии возможны только на официальном транспорте
Гонконг	Не требуется	
Дания	Не требуется	Есть возможность получить сертификаты
Египет	Требуется	
Израиль	Требуется	
Индия	Требуется	Регуляция практически отсутствует
Индонезия	Требуется	
Испания	Требуется	Для определенного рода достопримечательностей и территорий
Италия	Требуется	
Камбоджа	Требуется	На практике это касается турфирм, а не частных гидов
Кения	Не требуется	Нужно разрешение на работу
Кипр	Требуется	На практике гиды часто работают как сопровождающие
Китай	Не требуется	
Куба	Не требуется	Можно зарегистрироваться как переводчик
Латвия	Требуется	
Малайзия	Требуется	
Мальдивы	Требуется	
Мальта	Требуется	
Мексика	Требуется	
Нидерланды	Не требуется	
Новая Зеландия	Не требуется	Нужно разрешение на перевозку людей
ОАЭ	Требуется	Выдается департаментом по туризму

Перу	Требуется	
------	-----------	--

Продолжение таблицы 1

Страна	Лицензия	Пояснения
Польша	Требуется	
Португалия	Требуется	Только для посещения Национальных памятников
Руанда	Не требуется	Нужно разрешение на работу
Сингапур	Требуется	
Словакия	Требуется	
США	Зависит от штата	Нужна в Нью-Йорке и Калифорнии
Таиланд	Требуется	Выдается только гражданам Таиланда, поэтому российские гиды вынуждены работать без нее
Танзания	Не требуется	Нужно разрешение на работу
Турция	Требуется	
Уганда	Не требуется	Нужно разрешение на работу
Франция	Требуется	
Чехия	Не требуется	У большинства есть сертификаты, дающие некоторые бонусы
Швейцария	Не требуется	
Швеция	Требуется	
Шри-Ланка	Требуется	
Япония	Требуется	

Частных гидов туристу можно найти различными способами: с помощью «сарафанного радио» – по отзывам родных, знакомых, через отзывы в форумах, через туристские фирмы, если они предлагают покупку и заказ данных услуг, через биржи и бюро переводчиков, а также через каталоги и платформы частных гидов. С активным развитием интернета, особую популярность обрели интернет-платформы, которые собирают в себе базы данных услуг по различным критериям.

В последние годы стартапы стремительно завоевывают туристский рынок: Uber уже давно отвоевывает нишу у традиционного такси, а аренда отпускного жилья приходит на место привычных гостиниц. Но это не все – с помощью онлайн-платформ путешественники могут легко найти гида среди местных жителей, которые охотно познакомят со страной изнутри. В основном порталы не собирают базы услуг отдельно по определенным странам, а объединяют в

себе сразу их большое количество. Внутри таких порталов можно увидеть список стран и городов, список экскурсий внутри страны/ города, категории туров, базу данных частных гидов, информацию по осуществлению заказа услуг с портала, помощь онлайн-менеджера, отзывы о самом портале.

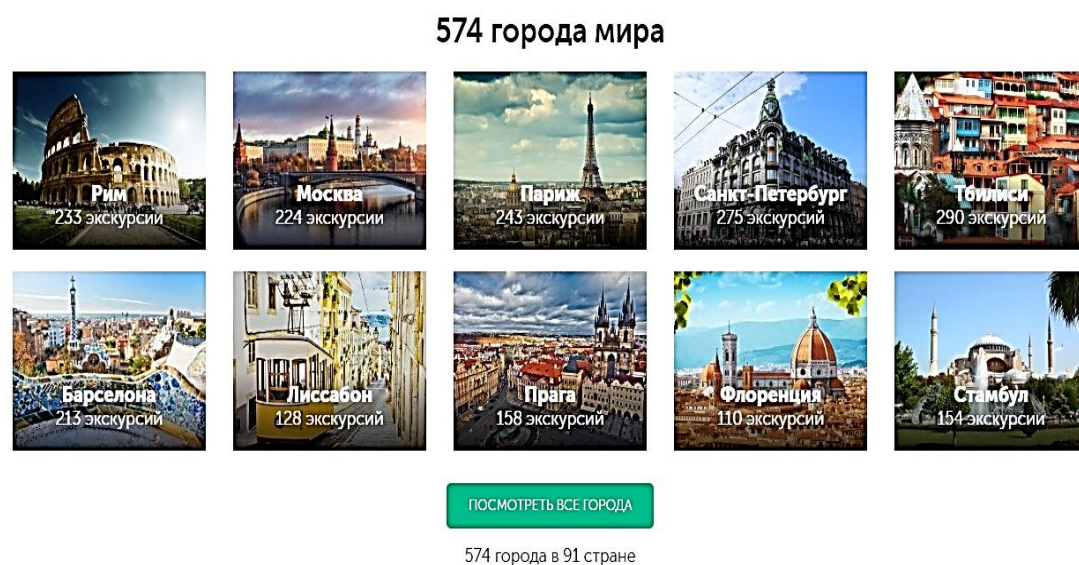
Так как спрос на заказ услуг частных гидов стремительно растет, а особенно это касается стран Европы, появилось большое количество специализированных сайтов, платформ и баз, где собрана вся информация о гидах для более удобного поиска и подбора услуг, некоторые из них представлены в таблице 2. Представленные в таблице 2 сервисы и платформы подробнее описаны в приложении А.

Таблица 2 – Онлайн-сервисы и приложения, на которых размещается информация о частных гидах

Адрес	Количество гидов	Количество стран мира	Особенности
Tours by Locals	Более 2 000	159	Путешественники могут как предложить гиду собственный маршрут, так и выбрать уже имеющийся
Show Around	Более 80 000	204	Собраны все местные частные гиды стран и городов
Excursovod.com	Более 2 000	124	-
Тонкости.ру	Более 3 000	136	Предлагает не только услуги частных гидов, но и аренду авто, авиабилеты, оформление виз и страховок
Personalguide.ru	Более 7 000	198	Дополнительно показывает варианты проживания в месте пребывания
Pomogator.Travel	Более 3 000	81	Есть свое приложение для телефона
Rutraveller.ru	Более 3 000	225	-

Среди известных платформ также можно отметить Tripster.ru и Experts-tourister.ru (см. рисунки 1 и 2). Описание платформы: «...С 2013 г. мы находим лучших гидов и проводим отличные индивидуальные и групповые экскурсии в 574-ёх городах мира. О том, насколько хорошо у нас это получается, лучше всего расскажут отзывы наших путешественников: на сайте их более 122 000.

Наши экскурсии проводят увлеченные, общительные люди с большим багажом знаний: историки, архитекторы, журналисты, искусствоведы и другие эксперты...» [28].



Лучшая команда гидов

Вся магия в личном общении. Мы находим лучших гидов, для которых увлекать – это призвание!

Дружеские экскурсии

Проводим только качественные индивидуальные и групповые экскурсии на русском языке.

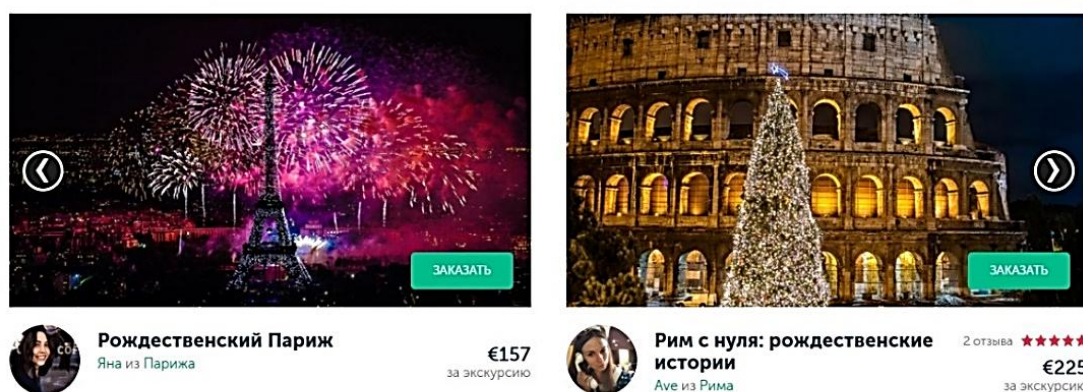
122 000 отзывов

Нас любят путешественники. В 2018 году на наших экскурсиях побывало 200 000 человек.

Рисунок 1 – Платформа Tripster.ru

Разработчики Tripster.ru пришли к цели, чтобы в любой точке мира туристы могли встретиться с близкими по духу людьми, которые откроют все самое увлекательное, ценное и неожиданное, что есть в новом городе.

Мы находим лучших гидов и совместно придумываем экскурсии. В результате вы встречаетесь с журналистами, историками, архитекторами и другими интересными людьми, которые умеют увлечь своими знаниями.



Бронирование онлайн

Выберите экскурсию на сайте и забронируйте на удобную дату

Можно задать вопросы гиду

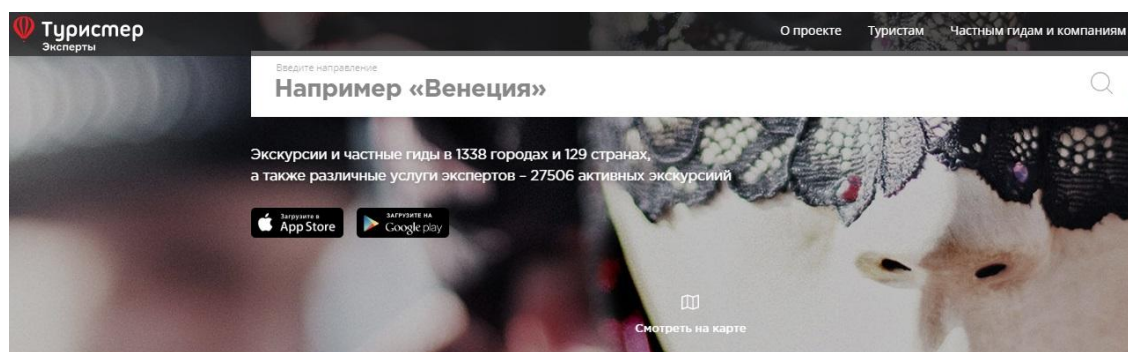
Обсудите с гидом все подробности и задайте любые вопросы до оплаты

Не нужно платить все сразу

Оплатите 20% стоимости картой, а оставшиеся деньги гиду на месте

Рисунок 2 – Предложение услуг частных гидов
на странице платформы Tripster.ru

Проект «Experts-tourister.ru» дает возможность найти нужного человека – русского гида для проведения экскурсии или многодневного тура, переводчика на деловую встречу, шоппинг-гида для похода по магазинам, организатора свадьбы, фотографа или человека, который ответит на интересующий вопрос (см. рисунок 3). Описание платформы: «У нас Вы найдете наиболее полный и удобный каталог русскоговорящих гидов, переводчиков, людей, предоставляющих услуги делового туризма и просто экспертов в той или иной области. Все эти люди проживают непосредственно в городах, в которых оказывают свои услуги. Каталог удобно структурирован, что позволяет наиболее точно найти нужного человека. Для экспертов размещение в каталоге платное, к тому же каждая заявка на размещение проверяется вручную, что в какой-то степени сокращает вероятность нарваться на мошенника» [27].



Популярные направления

Европа

Рим, Париж, Прага, Милан, Барселона, Флоренция, Амстердам, Вена, Венеция, Лиссабон, Будапешт, Цюрих, Мадрид, Неаполь, Мюнхен, Верона, Берлин, Лондон, Ницца, Калининград, Бари, Лион, Бордо, Римини, Марсель, Брюссель, Афины, Баден-Баден, Болонья, Рига

Азия

Стамбул, Токио, Дубай, Баку, Тбилиси, Шанхай, Гонконг, Ереван, Иерусалим, Санья, Пекин, Батуми, Киото, Тель-Авив, Амман

Северная и Южная Америка

Нью-Йорк, Канкун, Лос-Анджелес, Гавана, Чикаго, Майами, Лас-Вегас, Рио-де-Жанейро, Мехико, Буэнос-Айрес

Африка

Шарм-эль-Шейх, Момбаса, Кейптаун, Каир, Касабланка, Занзибар, Аддис-Абис, Йоханнесбург, Малинди

Австралия и Океания

Сидней, Мельбурн, Кернс, Таити

Рисунок 3 – Платформа Experts-tourister.ru

Разработчики выделили и преимущества портала для самих частных гидов: «Мы не берем никаких комиссий за продажи ваших услуг и даем возможность туристу напрямую связываться с вами. Вы платите за размещение вашего аккаунта на нашем проекте, и в итоге получаете свой собственный удобный сайт, к которому можно привязать свое доменное имя. Ваша карточка и ваши экскурсии появляются в списке гидов и экскурсий определенного города или страны, например, в Амстердам: страница гидов, страница экскурсий, страница переводчиков. Это очень важный момент, потому что мы оптимизируем и продвигаем в поисковых системах именно эти страницы, и люди, пришедшие с поисковых систем, видят анкеты людей с платным аккаунтом. Например, запрос «Гиды в Амстердаме». К слову, больше половины посетителей на проект «Experts-tourister.ru» приходят с поисковых систем».

В базе данных частных гидов на платформах можно увидеть следующую информацию ФИО гида, знание гидом иностранных языков, опыт работы гида и наличие лицензии, авторские экскурсии (см. рисунок 4), стоимость услуг, контактная информация и прочая краткая информация о гиде, отзывы клиентов, дополнительные услуги.

Весь мир замер в ожидании свершения древнейшей церемонии — выбора главы католической церкви Папы Римского, но в судьбоносное решение вмешивается некая могущественная сила — заклятый враг католической церкви, таинственный Орден иллюминатов! Кандидаты на священный пост подвергаются свирепой ритуальной расправе один за другим. Перед лицом смертельной угрозы Ватикан вынужден обратиться за помощью к профессору-эксперту по религиозной символике Роберту Лэнгдону...

Примечание: советуем пересмотреть фильм до проведения экскурсии.

ЧТО ВХОДИТ

- услуги русскоговорящего гида,
- услуги водителя с машиной.

ЧТО НЕ ВХОДИТ

- чаевые,
- напитки,
- рестораны.

Все тонкости экскурсии
Экскурсия на машине по мотивам фильма
«Ангелы и демоны» расскажет гид

Елена Кириллова



Связаться с гидом

Веб-сайт:

www.italypassions.com

Телефон :

+39 (328) 5897-638

Skype:

[Elena.Kirillova2](https://www.skype.com/user/Elena.Kirillova2)

Электронная почта:

italypassion.ip@gmail.com

Рисунок 4 – Пример индивидуальной экскурсии частного гида на платформе Tonkosti.ru

На странице самого гида можно увидеть список его услуг, прочитать об экскурсиях, которые он проводит, фотографии, контактную информацию, личный график и отзывы туристов (см. рисунок 5).



Левонян Ашот

Алаверди, Апаран, Ванадзор, Горис, Гюмри, Дилижан, Ереван, Иджеван, Капан, Татев, Цахкадзор, Эчмиадзин - Армения 🇦🇲

Стаж: 37 лет

Родной язык: Армянский

Владею: Русский

заходил 3 дня назад

СВЯЗАТЬСЯ С ЭКСКУРСОВОДОМ

Рейтинг: ★★★★★

63 отзыва

Я - лицензированный гид-проводник по Армении. Член Ассоциации профессиональных гидов Армении. Мне 60 лет, по образованию инженер-электрик и журналист. Опыт работы гидом - 37 лет. Провожу весь спектр туристических услуг по Армении: классические, пешие и кулинарные туры. Мои гости знакомятся не только с одной из древних стран мира, первой принявшей христианство в 301 году на уровне государственной религии, но и посещают красивейшие природные красоты: водопады и озера, доисторические обсерватории и наскальные рисунки. Но главное богатство нашей маленькой страны - это ее люди, неформальное общение с которыми входит в обязательную программу всех моих туров. Ну и, должен заметить, что похудеть в Армении точно не удастся: забудьте обо всех диетах и получите удовольствие от поглощения вкуснейшей пищи!

МЕНЮ

- Обо мне
- Туры и экскурсии (6)
- Фотографии (23)
- Отзывы (63)

Места проведения экскурсий

Декабрь 2019

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						01
02	03	04	05	06	07	08

Январь 2020

Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12

Рисунок 5 – Пример личной страницы частного гида на платформе Excursovod.com

Чтобы туристу заказать услугу частного гида, необходимо изначально определиться, какие критерии ему важны. После этого стоит внимательно изучить базу данных услуг той дестинации, куда турист направляется. Для облегчения поиска «своего» гида можно выбрать несколько наиболее понравившихся специалистов, сравнить их между собой по всем параметрам, обязательно прочитать отзывы других туристов, и после этого выбрать наиболее подходящего.

В профиле гида важно обратить внимание на следующую информацию:

- длительность проживания в дестинации;
- наличие лицензий, удостоверений гида (стоит учитывать, что не во всех странах наличие лицензии обязательно, но часто это говорит о необходимом уровне знаний и владении языком страны приема);
- отзывы о гиде.

Можно пообщаться с гидом по скайпу или телефону – установить живой контакт. Также можно просмотреть ленту материалов гида – какие материалы и с какой периодичностью он публикует. Жизненный опыт, возраст, интересы и увлечения гида – все это также имеет значение. К примеру, за экскурсией по отдаленным, малоизученным маршрутам стоит обращаться к тем, кто прожил достаточно много времени в этом регионе. Тогда как о том, в каких местах города кипит жизнь в ночное время, можно проконсультироваться с молодыми гидами из крупных городов.

Максимально важно детализировать свой запрос для гида: какие достопримечательности турист хотел бы посетить, сколько человек в группе, а также сообщить свои координаты проживания в посещаемом городе и контактный номер для связи.

При выборе экскурсии важно обратить внимание и на детали практического характера: какова продолжительность экскурсии, какие вещи взять с собой, каковы начало и конец маршрута. Необходимо уточнить стоимость экскурсий и услуг заранее: что входит в стоимость; в какой денежной единице происходит расчет; определить, как формируется цена в зависимости от количества человек и длительности маршрута по времени, расстоянию; уточнить, на

каком автомобиле проводится экскурсия или попросить выслать фотографию транспортного средства, если она отсутствует в профиле гида; удостовериться, что именно данный гид будет проводить экскурсию, оказывать услуги, а не третьи лица: помощники, агенты и т.д.

Наряду с уже предлагаемыми экскурсиями, частные гиды готовы составить индивидуальные программы. Например, если туристы любят готовить, можно попросить организовать мастер-класс или встречу с кем-то из местных специалистов в данном деле.

Если подобрана понравившаяся экскурсия, то можно заказать ее непосредственно с сайта, нажав на кнопку «Заказать экскурсию» на странице экскурсии. После чего гид либо подтвердит заявку, либо отклонит ее (например, если он занят в этот день). Посредством комментариев к заявке можно уточнить все нюансы. При заказе экскурсии необходимо смотреть на календарь занятости гида, если он имеется на его странице. Возможно, в нужный туристу день он занят. Также можно заказать экскурсию, связавшись с гидом через личные сообщения, e-mail, по телефону или другим средствам связи, указанным на его странице. После заказа важно получить подтверждение экскурсии от гида, желательно в письменном виде (личные сообщения, email, skype). Если гид не отвечает на вопрос или не подтвердил заявку – можно написать ему повторно.

После встречи с гидом и окончания экскурсии можно поделиться своими впечатлениями с другими путешественниками, добавив отзыв и фотографии.

Таким образом, можно отметить, что рынок услуг частных гидов активно развивается. На мировом и российском рынке наблюдается тенденция заказа данных услуг, что расширяет предложение и приводит к созданию различных удобств для совершения сделки между туристом и частным гидом.

1.2 Анализ деятельности частных гидов в Российской Федерации

В Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в РФ» содержится следующее определение: «гид – это профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания» [2]. Как уже отмечалось, у этой профессии есть несколько направлений, в России – это музейные экскурсоводы, которые состоят в штате конкретного музея и зарплату получают также стабильную – независимо от числа проведенных экскурсий; экскурсоводы, которые возят или водят группы по определенному маршруту (обзорная экскурсия по городу, авторские тематические программы) и сотрудничают с турфирмами, получая зарплату от 30 до 60 тыс. в месяц; гиды-экскурсоводы, которые сопровождают тургруппы в путешествиях по определенному маршруту и другие.

Для того чтобы полноценно работать экскурсоводом, нужно получить соответствующую аккредитацию. Оформляют ее в том городе, где собираются работать. В Москве этим ведает Ассоциация гидов-переводчиков и экскурсоводов, в Санкт-Петербурге – Городское туристско-информационное бюро. Для оформления аккредитации необходимо подать заявление в такую организацию. К заявлению прикладывается пакет документов. Чаще всего – это копии паспорта, диплома и сертификата об окончании курсов экскурсоводов, фотографии и квитанции об оплате аккредитационного взноса. Первая аккредитация выдается на 3 года, затем ее нужно продлевать каждые 5 лет. В принципе, устраивать частные экскурсии по городу можно и без аккредитации. Однако в этом случае вы сможете водить свои группы только по улицам. Ни в один музей без аккредитации не пустят.

Однако, по данным Ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров, около 80 % туристов обслуживаются в нашей стране непрофессиональными гидами, которые, во-первых, не платят налоги, а во-вторых, формируют негативное впечатление о качестве туристских услуг [29]. Кроме того, современные туристы не удовлетворяются поверхностными сведениями

об определённом месте или объекте, поэтому должным образом оказать им экскурсионные услуги могут только профессионально подготовленные гиды.

В целом стоит отметить, что в Российской Федерации современное состояние рынка услуг гидов, гидов-переводчиков и инструкторов-проводников характеризуется следующими проблемами:

- система подготовки экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, инструкторов-проводников отсутствует, увеличивается дефицит квалифицированных экскурсоводов, гидов-переводчиков и инструкторов-проводников, способных обеспечить высокое качество услуг, растёт число «самодеятельных» неквалифицированных специалистов;

- механизмы контроля за качеством предоставления услуг отсутствуют;

- планомерно идет захват отечественного туристического рынка иностранными гидами: иностранные туристы получают искаженное представление об истории России, так как ее изложение непрофессиональными специалистами превращается в «альтернативную историю России», не имеющую ничего общего с реальной.

Вопрос введения обязательной аттестации неоднократно поднимался профессиональным экспертным сообществом в сфере туризма. Частные гиды, экскурсоводы и гиды-переводчики должны быть не только высокопрофессиональными специалистами в своей области, но и иметь глубокие знания о регионе, его исторических и культурных особенностях. От уровня знаний и навыков инструкторов-проводников зависит безопасность туристов.

Предлагаемые в нашей стране законопроектом «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в целях совершенствования законодательства правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников» изменения направлены на повышение защиты интересов потребителей туристских услуг, упорядочение деятельности частных гидов и экскурсоводов, гидов-переводчиков, инструкторов-проводников, обеспечение безопасности туристов при прохождении туристских маршрутов повышенной опасности, создание

прозрачного и контролируемого рынка экскурсионных услуг, формирование позитивного имиджа Российской Федерации как страны, благоприятной и безопасной для туризма и отдыха [3].

Согласно этому законопроекту, можно отметить следующее. Оказание услуг инструкторов-проводников при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником, без получения соответствующего аттестата запрещается и влечет за собой административную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для прохождения аттестации соискатель должен иметь среднее профессиональное или высшее образование, а также дополнительное профессиональное образование по типовой дополнительной профессиональной программе для инструкторов-проводников, оказывающих услуги при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником, утвержденной Минкультуры России по согласованию с Минобрнауки России, либо стаж работы в данной сфере деятельности не менее пяти лет, и обязательно иметь опыт работы по сопровождению туристов и обеспечению их безопасности при прохождении соответствующего вида туристского маршрута.

Кроме того, соискатель должен пройти обучение по оказанию первой медицинской помощи, а также иметь медицинское заключение об отсутствии медицинских противопоказаний к осуществлению деятельности инструктора-проводника, сопровождающего туристов и обеспечивающего их безопасность при прохождении установленных видов туристских маршрутов.

В качестве инструктора-проводника не может быть аттестовано лицо, имеющее или имевшее судимость за совершение тяжких и особо тяжких преступлений против личности, преступлений против половой неприкосновенности и половой свободы личности, против семьи и несовершеннолетних, умышленных преступлений против здоровья населения и общественной нравственности.

Аттестация инструкторов-проводников проводится аккредитованными организациями по категориям сложности вида туристского маршрута. Виды ту-

ристских маршрутов, требующих сопровождение инструкторов-проводников, и категории их сложности устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Аттестация инструкторов-проводников проводится один раз в пять лет. По результатам успешного прохождения аттестации им выдается аттестат и нагрудная идентификационная карточка (бейдж) установленного образца.

Аттестат, выданный аккредитованной организацией, подтверждает уровень квалификации и позволяет осуществлять деятельность инструктора-проводника на территории Российской Федерации по туристскому маршруту, относящемуся к виду туристского маршрута соответствующей категории сложности туристского маршрута, указанных в аттестате. За выдачу аттестата и нагрудной идентификационной карточки (бейджа) инструктора-проводника аккредитованной организацией взимается плата. Размер такой платы, порядок ее взимания и возврата устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

Государственная аккредитация проводится уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, предоставляется на пять лет и позволяет организации осуществлять аттестацию инструкторов-проводников на всей территории Российской Федерации. Организация может получить аккредитацию на проведение аттестации в одном, двух и более видов туристских маршрутов. Полномочия органов государственной власти прописаны в приложении Б.

В развитие норм законопроекта предлагается:

– в Федеральный закон от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации» внести изменения по наделению органов государственной власти субъектов Российской Федерации полномочием по осуществлению регионального государственного надзора за деятельностью экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников;

– в Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» внести изменения по наделению Минкультуры России полномочием по разработке и утверждению типовых дополнительных профессиональных программ для экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;

– в Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 412-ФЗ «Об аккредитации в национальной системе аккредитации», внести изменения предусматривающие, что аккредитация организаций, осуществляющих аттестацию инструкторов – проводников, сопровождающих туристов и обеспечивающих их безопасность при прохождении установленных видов туристских маршрутов, осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о туристской деятельности;

– в Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях (далее – КоАП) ввести новую статью 14.51.1 «Незаконная деятельность экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников», согласно которой осуществление деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников без получения в установленном порядке аттестата, если такая аттестация в соответствии с федеральным законом обязательна, а равно привлечение к осуществлению деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников без наличия полученного ими в установленном порядке аттестата влечёт наложение административных штрафов;

– в законопроекте нет требования о прохождении потенциальным гидом экзамена или тестирования, хотя система аккредитации (аттестации) предполагает подтверждение качества услуги и наличия необходимых компетенций, поэтому в законодательной инициативе необходимо предусмотреть обязательную аттестацию всех экскурсоводов, гидов-переводчиков и инструкторов-

проводников и прописать возможность профильным ведомствам регионов проводить «устный и письменный теоретический и практический экзамен на русском языке для экскурсоводов и на русском, и иностранном языке для гидов-переводчиков»;

- конкретный регламент обязательной аттестации должны разрабатывать в субъектах РФ, так как в каждом регионе экскурсоводам и гидам-переводчикам необходимы свои знания и компетенции;

- важно прописать в инициативе строгое требование о наличии гражданства Российской Федерации не только для гидов-переводчиков, как предлагают в Минэкономразвития, но и для экскурсоводов и инструкторов-проводников: из-за роста количества иностранных гидов, туристы получают недостоверную информацию о российской истории и современности, стране наносится имиджевый ущерб.

В РФ существует профессиональный стандарт экскурсовода (гида), который был утвержден 04.08.2014 г. (см. приложение В). В нем описаны трудовые функции экскурсоводов (гидов).

Частные гиды в РФ в основном оформляются как индивидуальные предприниматели. При оформлении имеют право работать на патентной системе налогообложения. Министерство финансов РФ в письме № 03-11- 11/30139 от 26 мая 2015 г. сообщает: «Согласно п. 8 ст. 346.43 НК РФ, субъекты Российской Федерации вправе в целях установления размеров потенциально возможного к получению индивидуальным предпринимателем годового дохода по видам деятельности, в отношении которых применяется патентная система налогообложения, дифференцировать виды предпринимательской деятельности, указанные в п. 2 ст. 346.43 НК РФ, если такая дифференциация предусмотрена Общероссийским классификатором услуг населению (ОКУН) или Общероссийским классификатором видов экономической деятельности.

В соответствии с Общероссийским классификатором услуг населению экскурсионные услуги (код 061700 ОКУН) включают такие услуги, как органи-

зация экскурсий (код 061701 ОКУН) и услуги экскурсоводов (код 061702 ОКУН).

Таким образом, частный гид, оформленный как индивидуальный предприниматель, осуществляющий организацию экскурсий или предоставляющий услуги экскурсовода, имеет право на применение патентной системы налогообложения по данному виду деятельности».

Услуги частных гидов предлагаются и в России. Так, в рамках сотрудничества Федерального агентства по туризму с Mail.ru Group разработан сервис Locals.maps.me, позволяющий туристам в местах пребывания находить гидов-переводчиков и экскурсоводов. Нововведение расширяет возможности культурно-познавательного туризма, в том числе в рамках самостоятельно организованных турпоездов, позволяет туристам получить услуги квалифицированных специалистов, а профессиональным гидам-переводчикам и экскурсоводам – находить клиентов и получать дополнительный заработок. В настоящее время сервис, который интегрирован в картографическое мобильное приложение maps.me, работает на пяти языках. Он бесплатен для туристов и для гидов.

Федеральное агентство по туризму приглашает профессиональных гидов-переводчиков и экскурсоводов зарегистрироваться в системе Locals.maps.me (см. рисунок 6).

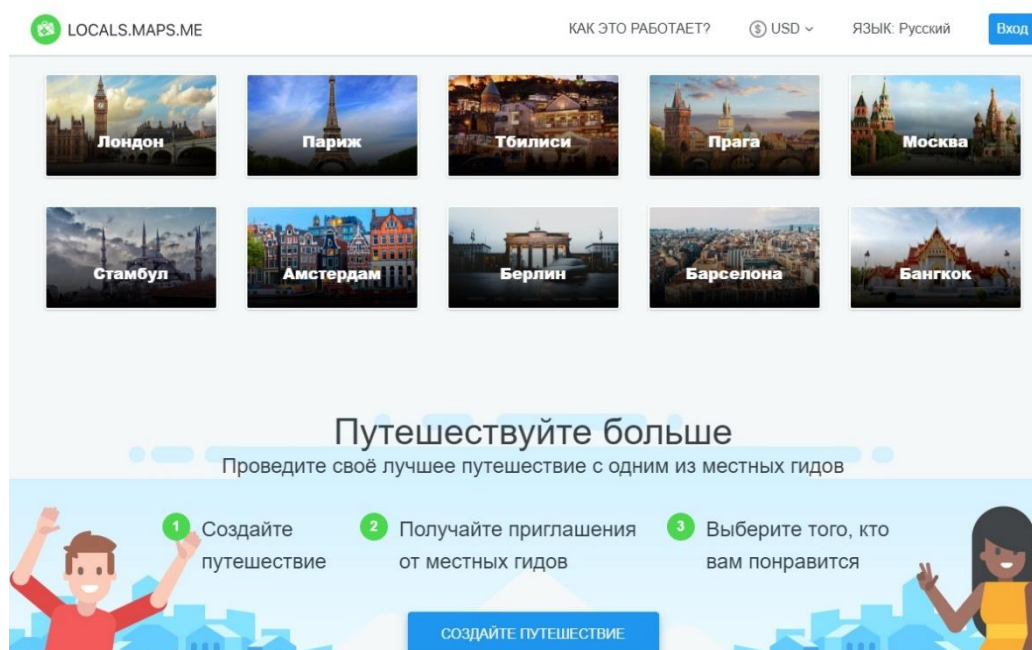


Рисунок 6 – Платформа Locals.maps.me

«Появление мобильного сервиса, позволяющего туристам оперативно находить в местах пребывания гидов-переводчиков и экскурсоводов, особенно было актуально в преддверии Чемпионата мира по футболу «FIFA 2018». В города-организаторы мирового футбольного первенства приезжало большое количество гостей из-за рубежа и из других регионов России. Очень важно, чтобы помимо посещения матчей они могли познакомиться с местными достопримечательностями, культурно-историческим наследием и традициями, чтобы получили доступные и качественные экскурсионные услуги. Вкладом в решение этой задачи, очень важной в свете формирования «постчемпионатского наследия», обеспечения благоприятных условий для дальнейшего развития внутреннего и въездного туризма в нашей стране, стало создание системы locals.maps.me. Она призвана стать связующим звеном между профессиональным сообществом гидов-переводчиков и экскурсоводов и потребителями их услуг – российскими и иностранными туристами», – объяснил Руководитель Федерального агентства по туризму Олег Сафонов [24].

Частных гидов по России можно встретить и на различных порталах, одним из которых является сайт «Тонкости туризма» (см. рисунок 7). «Тонкости туризма» – это интернет-справочник практической информации для туристов [21]. В первую очередь, конечно, о странах – но не только. В нем есть материалы по всем вопросам, которые интересуют путешественников.



Рисунок 7 – Платформа «Тонкости туризма»

У «Тонкостей туризма», кроме имени и многолетней репутации на туристическом рынке, есть еще одно ключевое преимущество перед всеми прочими ресурсами – это живой, непрерывно обновляемый и дополняемый справочник практической информации для туристов. Его авторы – не редакция и не журналисты. Авторы «Тонкостей туризма» – профессионалы, которые знают свои направления лучше, чем кто бы то ни было.

Некоторые разделы сайта общедоступны, а для доступа к профессиональным нужна регистрация: они предназначены только для турагентств и туроператоров. Именно здесь, на закрытых от посторонних глаз туристов форумах, они общаются, делятся отзывами о рекламных турах и нюансах работы с теми или иными крупными игроками рынка.

Пенза не стала исключением. Так, на порталах «Personalguide.ru», «Нужен гид.ру», «Skuki.net», «Тропки», «Tripster» свои услуги предлагают следующие пензенские экскурсоводы: Баданова Марина, Костюнина Валентина, Михайлова Жанна, Лебедева Нина и Татьяна Пивкина (см. рисунок 8).

Популярные гиды Пензы

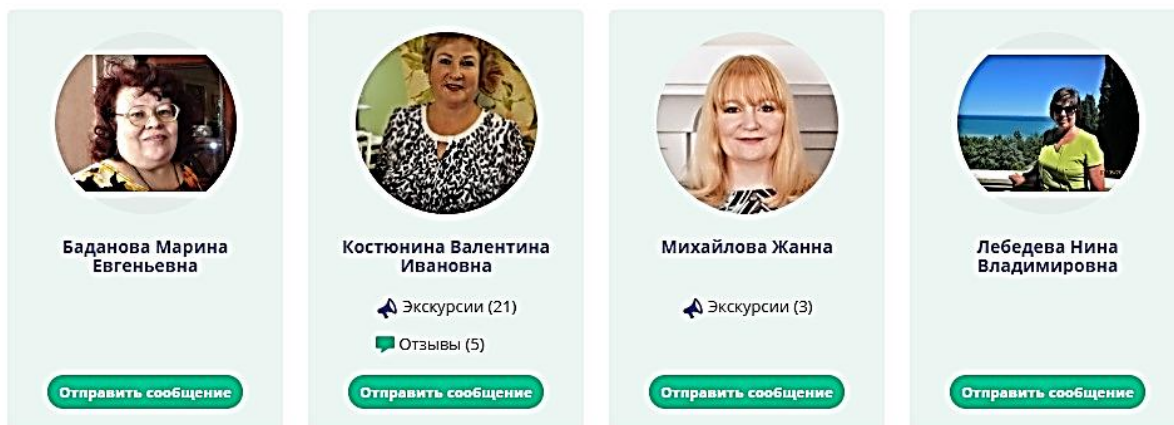


Рисунок 8 – Пензенские гиды на портале «Personalguide.ru»

Таким образом, услуги частных гидов предлагаются и для российских туристов как за рубежом, так и по России, и для иностранных туристов по нашей стране. Далее нами был исследован спрос на услуги частных гидов.

1.3 Исследование спроса на услуги частных гидов

В условиях изменений в экономике и стремительного развития технологий появляются новые способы подготовки и организации путешествия. В частности, речь идет о самостоятельном туризме. Самостоятельный туризм представляет собой все более массовое явление. В связи с этим достаточно актуальным является обоснование сущности и специфики данного способа подготовки и организации путешествий.

В соответствии с существенными изменениями, происходящими в области организации туризма в современных условиях, целесообразно рассматривать самостоятельный туризм как одно из наиболее перспективных направлений развития не только туристской сферы, но и сферы гостеприимства, культуры, досуга в целом.

Появление самостоятельного туризма отражает динамику потребительского поведения в изменяющихся экономических условиях в сторону большей

самостоятельности и независимости от туристских предприятий. С другой стороны, данный вид туристской деятельности необходимо рассматривать в системе форм и направлений досуговой активности человека; как инструмент удовлетворения широкого спектра досуговых потребностей и интересов личности, способ ее инкультурации.

Самостоятельный туризм, рассматриваемый в контексте социально-культурной деятельности, направлен на реализацию таких функций как культурно-познавательная, что отражает одну из базовых мотиваций путешественников; личностно-развивающая, способствующая индивидуализации, социальной интеграции и структуризации ценностных отношений личности; информационно-диалогическая, реализация которой позволяет туристу осуществлять освоение ценностей культуры различных регионов, постигать их смысловое многообразие и интерпретировать культурные коды; рекреационная; гедонистическая, обусловленная тем, что любое туристское путешествие сопряжено с получением интеллектуального и эмоционального удовольствия; дифференцирующая, которая определяет и развивает у человека, осуществляющего туристскую деятельность, собственную структуру познавательных, творческих, коммуникативных и иных потребностей, обусловленных индивидуальными особенностями личности; аксиологическая, отражающая ценностную структуру личности, ее мировоззрение, определенное отношение к миру и себе самой. Комплекс реализуемых функций раскрывает социально-культурный потенциал самостоятельного туризма [8].

Анализ немногочисленных отечественных публикаций позволяет сделать вывод как о множественности наименований этой разновидности туризма (самодетельный, самостоятельный, самоорганизованный, свободные или независимые путешествия и т.п.), так и о неоднозначности подходов к раскрытию его содержания.

Немаловажной предпосылкой развития самостоятельного туризма стали недостатки массового пакетного турпродукта, предлагаемого турфирмами-посредниками, а именно:

- стандартизованность, перегруженность туристской программы или, напротив, наличие значительного объема свободного времени;
- однонаправленность и стереотипность показа экскурсионных объектов (ограниченность экскурсионного показа только так называемым туристским минимумом: наиболее популярными в дестинации объектами истории и культуры);
- недостаточная адаптированность и проработанность маршрутов для ряда социально-демографических групп населения, в том числе детей, молодежи и др.;
- ограниченность целей путешествия и т.п.

Усилия туроператоров по включению в программу тура элементов эксклюзивности неизбежно ведут к существенному повышению его стоимости, вследствие чего снижается доступность такого продукта. Самостоятельный туризм, являясь альтернативой по отношению к сфере организованного туризма, даёт возможность туристу ориентироваться непосредственно на собственные потребности и интересы, а также материальные возможности.

Что касается определения дефиниции самостоятельного туризма, то в самом общем виде самостоятельный туризм понимается как индивидуальное или в малой группе (не более 10 человек) путешествие (турпоездка), маршрут и программу которого планирует и разрабатывает непосредственно турист, самостоятельно бронируя и приобретая все необходимые услуги. При этом путешественники не являются членами традиционной туристской группы и не приобретают пакетированный туристский продукт (тур), включающий комплекс услуг предприятий транспорта, размещения, развлечений и т.п.

Развитие самостоятельного туризма стало возможным вследствие стремительного развития информационных и интернет-технологий, появления систем online-бронирования, повышения уровня доступности информации в целом, а также растущего объема предложений субъектов туристского рынка.

Именно развитие интернет-технологий способствовало изменению путей коммуникаций в современном мире, в том числе и в сфере туризма, что в свою

очередь не только позволило снизить значимость местоположения и объёма продаваемых услуг, повысить их производительность и эффективность, скоординировать деятельность подразделений, улучшить взаимодействие с партнёрскими организациями, но и обусловило появление новых каналов сбыта продуктов и услуг, производимых субъектами туристского рынка, а также сформировало новый тип потребителя.

Подобная тенденция расширяет возможности и увеличивает прибыль предприятий, осуществляющих свою деятельность в индустрии туризма. Она способствует созданию своеобразной коммуникационной площадки для взаимодействия потенциальных туристов с субъектами туристского рынка, посредством которой им предоставляется более широкий выбор и возможность непосредственного влияния на формируемый ими уникальный туристский продукт, что в свою очередь существенно повышает спрос на путешествия.

Используя интернет-технологии, турист может найти необходимую информацию, которая послужит основой для принятия того или иного решения, позволит получить ответы на вопросы, возникающие на всех этапах туристской деятельности: до, во время и после путешествия. Онлайн-туризм включает в себя покупку как целых туров через интернет, так и бронирование, и приобретение отдельных туристских продуктов и услуг. Интернет играет большую роль на каждом этапе путешествия: начиная с его планирования и заканчивая периодом, когда оно закончено.

По данным исследования, проведенного туроператором «TUI», интернет, как основной источник поиска информации для планирования путешествия, важен для всех возрастных категорий туристов. Значительное количество туристов используют различные онлайн-сервисы для сравнения цен и выбора наиболее подходящего варианта. Более того, часть путешественников совершает покупку прямо в интернете, используя свою кредитную карту, но все еще велика доля туристов, предпочитающих отправиться в традиционное турагентство для приобретения турпродукта [16].

Важна роль интернета и на протяжении всего времени совершения поездки: самостоятельный турист продолжает пользоваться различными туристскими онлайн-сервисами для поиска информации, а также бронирования и покупки товаров и услуг прямо во время своего путешествия.

Нельзя недооценивать и роль социальных сетей, которыми туристы активно пользуются на протяжении всего путешествия и после его завершения. Несмотря на то, что некоторые пользователи интернета предпочитают отключаться от социальных сетей во время путешествий, многие все же делятся своими фотографиями уже по возвращении домой.

Исследование, проведенное специалистами туристического метапоиска «Momondo», показывает, что в среднем 38 % путешественников по всему миру выкладывают свои фотографии из отпуска, 24 % – пишут также тексты о поездках и всего 13 % – загружают видео. Важно упомянуть и влияние, которое оказывают посты из социальных сетей о путешествиях на подписчиков. 34 % опрошенных россиян отметили, что отпускные снимки вдохновляют их на совершение своих собственных путешествий [26].

При самостоятельном планировании путешествия и принятии решения о совершении покупки значительную роль оказывают отзывы, рекомендации и истории реальных людей, опубликованные на специализированных сайтах, в туристических социальных сетях и персональных блогах путешественников.

Следует отметить, что онлайн-туризм в России набирает обороты вместе с увеличением числа самостоятельных туристов, ведь именно они – основные покупатели онлайн. Характерно, что в последние годы число самостоятельных туристов на российском рынке было подвержено постоянному изменению из-за разных факторов – таких, как курс валют, сезон, геополитическая обстановка, уровень зарплат.

Интересно заметить, что, по данным «Ipsos Comcon», основным фактором выбора самостоятельной организации путешествия является не фактор экономии (более того, как правило самостоятельные путешествия зачастую обходятся дороже пакетных туров), а желание туриста получить «максимум впечатле-

ний за свои деньги» [13]. Кроме того, самостоятельные туристы нередко жертвуют сервисом и часто выбирают места проживания с минимальной звездностью. Продолжительность поездок у самостоятельных туристов варьируется: некоторые отправляются в путешествие лишь на несколько дней, у других же период путешествия длится более двух недель.

Сейчас в онлайн, по данным TUI, бронируется 99 % авиабилетов и около 76 % размещения. Однако сегмент продажи услуг на месте пребывания по-прежнему остается мало охваченным. В настоящий момент через цифровые каналы продается только 21 % экскурсий, развлечений и других услуг [10]. Тем не менее, в компании видят большие перспективы роста именно у этого сервиса, и сейчас занимаются разработкой собственного маркетплейса по продаже экскурсий и развлечений в местах отдыха. Все приведенные факты подтверждают наличие и рост спроса на услуги частных гидов в мире.

Важным фактором является и то, что при самостоятельности такого вида туризма, тем не менее, туристы заказывают отдельные туруслуги через турфирмы, например:

- бронирование, приобретение, оформление проездных документов и реализация билетов на пассажирский транспорт различных видов;
- бронирование транспортных средств для осуществления путешествий и экскурсий;
- бронирование мест в гостиницах и иных средствах размещения;
- бронирование мест отдыха с комплексом услуг;
- бронирование, приобретение и реализация билетов на развлекательные и спортивно-зрелищные и другие досуговые мероприятия различных видов;
- бронирование и реализация экскурсионных услуг;
- бронирование услуг гидов-переводчиков;
- бронирование мест для проведения деловых встреч, семинаров, конференций;
- бронирование дополнительных услуг для организации деловых встреч, семинаров, конференций.

Турагентство – это организация, которая занимается розничной продажей туров, но при этом может продавать отдельные туристические услуги. Может продаваться целый комплекс различных услуг, при этом необязательно, что они будут входить в единый пакет. В РФ турагентства имеют право продавать лишь те пакеты, которые предоставляет туроператор, но могут свободно продавать дополнительные услуги. Когда за рубежом имеется обратная практика. Например, турагентство в США может продавать как турпакеты туроператоров, так и отдельные туруслуги (перевозку, размещение, трансфер, экскурсии), по желанию клиента «собирая» их в свой собственный индивидуальный пакет. В турагентствах США услуга компоновки пакета из отдельных элементов оплачивается (и прописывается в чеке) отдельно. Средняя ее стоимость – от 250 до 500 долл. США. Услуга, по словам экспертов, пользуется спросом – очень многие американцы, особенно в путешествиях вне США, боятся промахнуться в самостоятельной компоновке всех элементов поездки через онлайн-агрегаторов, и предпочитают (как и в других областях своей жизни - медицине, юриспруденции, и т.п.) доверить вопрос профессионалам. Это говорит о перспективах внедрения отдельных туруслуг в ассортимент турагентств, в том числе и услуг частных гидов.

Одной из дополнительных услуг является заказ экскурсионного сопровождения, а именно бронирование услуг частных гидов. Для того, чтобы выявить спрос потенциальных самостоятельных туристов на заказ услуг частных гидов через турагентства, нами было проведено маркетинговое исследование.

Для проведения исследования создана онлайн-анкета в «Google Forms» и ссылка на нее выложена в социальные сети Вконтакте и Instagram. Разработанная анкета представлена в приложении Г.

По тексту анкеты использовались открытые и закрытые вопросы. Вопросы анкеты были выбраны с учетом задач исследования, анкета была доступна в течение недели, число ответивших составило 75 человек.

На вопросы анкеты были получены следующие ответы. Вопрос о частоте путешествия указал на то, примерно какая финансовая ситуация сложилась на

пензенском рынке туризма. Мало людей, которые могут позволить себе путешествовать больше одного раза в год, но и тех, кто вообще не путешествует- совсем небольшое количество. Спрос есть, в данный момент происходит переоценка ценностей, так как становится все больше людей, которые лучше вложат деньги в путешествие, нежели купят дорогую, но не особо важную, ценную и незапоминающуюся вещь (см. рисунок 9).

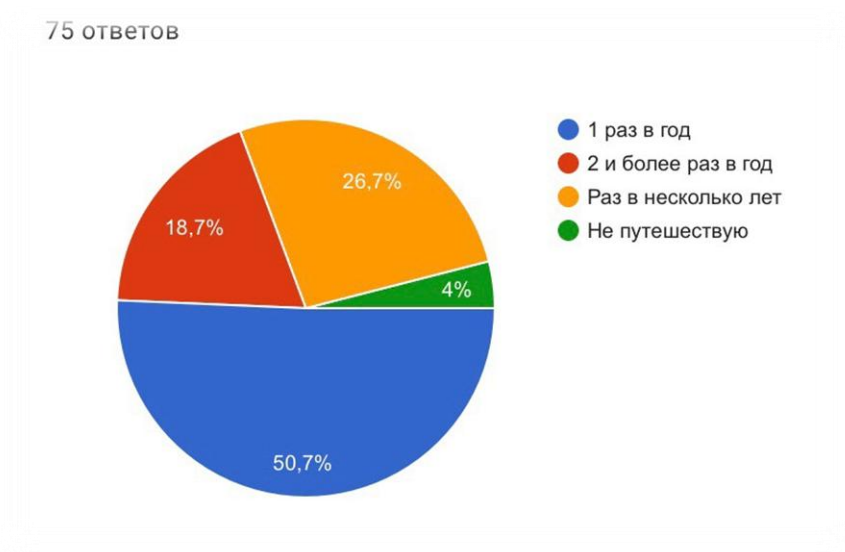


Рисунок 9 – Периодичность путешествующих респондентов

Диаграмма, представленная на рисунке 10, показывает, что тенденция самостоятельного туризма все более и более набирает обороты, так как тех, кто путешествует самостоятельно- большинство. Через туристические фирмы путешествия осуществляют чуть больше четверти респондентов, что тоже неплохой показатель, ведь многим туристам удобнее, чтобы все сделали за них: подобрали и забронировали отель, купили билеты и т.д.

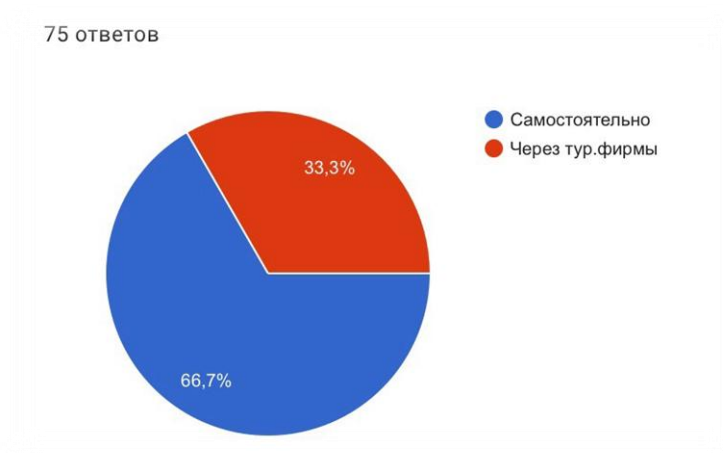


Рисунок 10 – Вариант осуществления путешествия

Так как мы собираемся внедрить услуги частных гидов через турагентства, нас интересует, покупают ли туристы отдельные услуги через турфирмы. Как показал опрос, большинство респондентов приобретают отдельные услуги, это является хорошим показателем (см. рисунок 11).

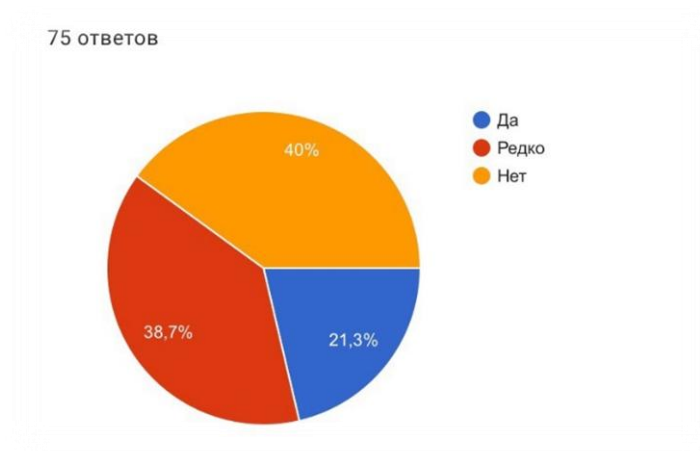


Рисунок 11 – Покупка отдельных услуг через турфирмы

Диаграмма на рисунке 12 показывает, что из ответивших путешественников почти все приобретают во время путешествия экскурсии. Данный вопрос важен для того, чтобы узнать спрос на услуги гидов-экскурсоводов.

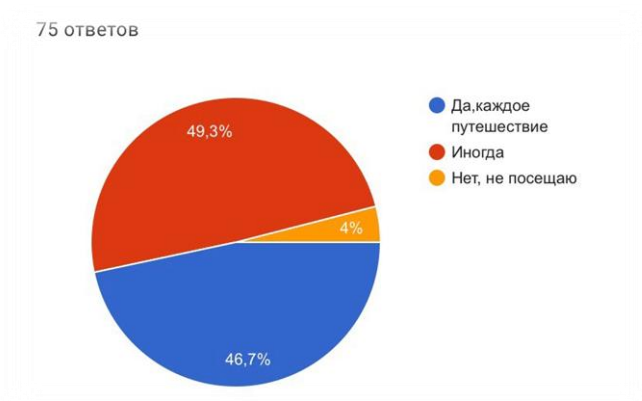


Рисунок 12 – Приобретение экскурсий респондентами

Результаты ответов показывают, что в основном путешественники тянутся за тем, чтобы узнать какую-либо информацию о стране временного пребывания, стремятся как можно больше посмотреть за время путешествия, что отражено на рисунке 13.

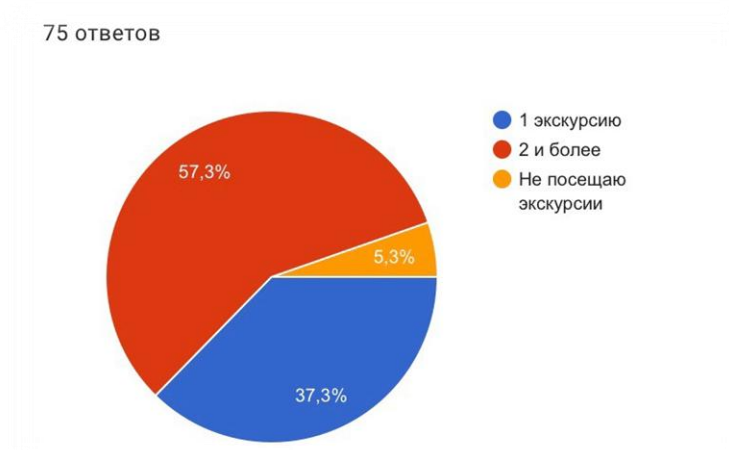


Рисунок 13 – Количество посещений респондентами экскурсий

На вопрос о том, что чаще всего не устраивает респондентов при посещении экскурсий, были получены ответы, представленные на рисунке 14. Данный вопрос подразумевал неограниченный выбор ответов. Результаты ответов показали:

- слишком большое количество участников экскурсии (38,7 %);
- уходит много времени на общий сбор (26,7 %);
- недостаточно времени выделяется на осмотр (37,3 %);
- малое количество свободного времени (34,7 %);

– из-за большого количества человек не слышно экскурсовода (41,3 %).

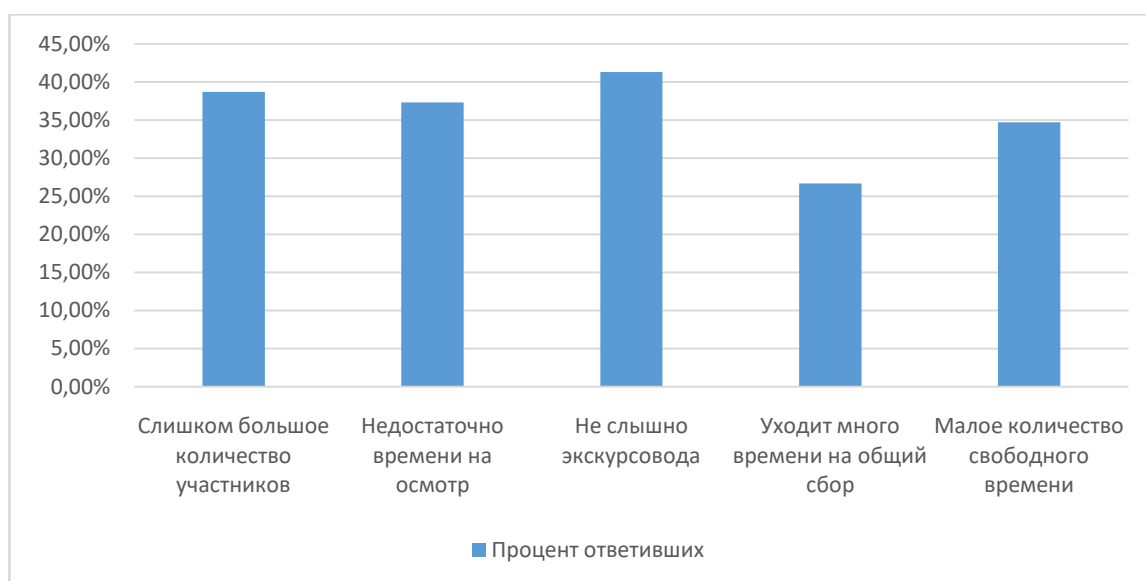


Рисунок 14 – Недостатки посещаемых респондентами групповых экскурсий

Ответы указывают на то, что каждый отвечающий многими факторами при посещении групповой экскурсии недоволен. Для исследования важно узнать, в чем именно недовольство туристов, чтобы в дальнейшем было понятнее, что будет необходимо заказывающим услугу личного гида.

Отличным показателем исследования является то, что о существовании частных гидов знает большая часть опрошенных. Ответы подталкивают на вывод, что услуга персональных гидов становится более популярной. Данные показатели указывают на востребованность услуг частных гидов среди туристов, что крайне важно. (см. рисунок 15).

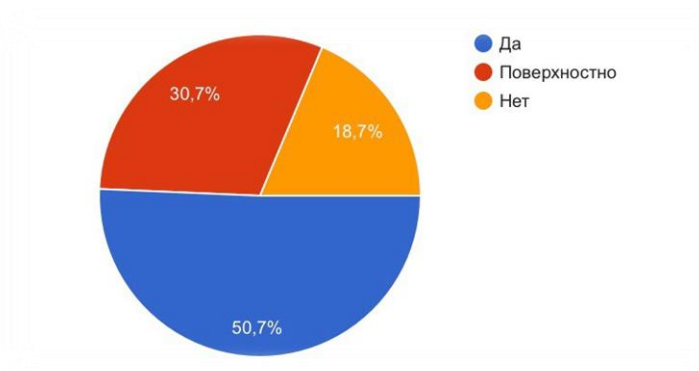


Рисунок 15 – Количество респондентов, осведомленных о существовании услуг частных гидов

Но также имеется часть опрошенных, которые не пользовались данными услугами и не хотели бы, скорее всего из-за неосведомлённости о достоинствах данной услуги (см. рисунок 16).

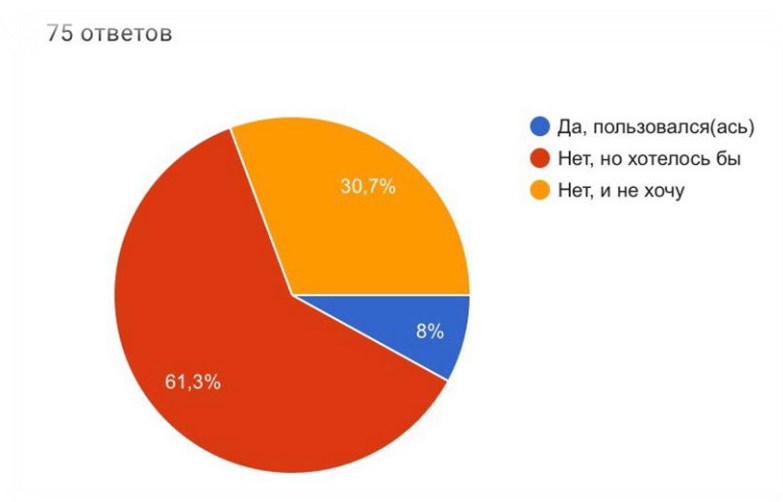


Рисунок 16 – Пользование услугами личных гидов

Последний вопрос являлся открытым, его целью было узнать, сколько потенциальный потребитель готов заплатить за услуги частных гидов (в процентах от стоимости тура). Были получены следующие ответы: не готовы назвать сумму – 6 человек, 5 % – 17 человек, 10 % – 22 человека, 15 % – 4 человека, 20 % – 7 человек, 25 % – 7 человек, 30 % – 8 человек, 40 % – 4 человека. Показатели хорошие, так как туристы готовы платить за услуги личных гидов, многие способны оплатить около половины от стоимости тура. В большинстве респонденты указали цену в 5-10 % от общей стоимости.

Так же была рассчитана ошибка выборки исследования по формуле:

$$n = \frac{t^2 * p * q}{\Delta^2}, \quad x \mp \Delta, \text{ где} \quad (1)$$

n – объем выборки,

p – вариация генеральной совокупности,

Δ - нормированное отклонение.

$$75 = \frac{2^2 * 50 * 50}{\Delta^2} \quad (2)$$

$\Delta = 11,6 \%$.

При опросе была выявлена тенденция самостоятельного туризма. Главной характерной чертой самостоятельного туризма является свобода выбора. Турист самостоятельно выбирает место путешествия, его маршрут, количество дней нахождения, способы передвижения и размещения, типы питания и экскурсионного обслуживания. Самостоятельный турист имеет возможность создавать программу собственной поездки, выбирая наиболее желаемые, отражающие его интересы объекты посещения в рамках поездки.

Но чуть больше четверти респондентов отдали предпочтение турфирмам. Плюсы покупки турпакета через туристские фирмы следующие: в сравнении с самостоятельной организацией отдыха точная экономия времени и перекладывание всех забот на менеджера; менеджер проверит, не забудет ли турист ничего важного: получить визу, проверить срок действия паспорта, подтвердить все включенные в турпакет услуги; в турагентстве предложат дополнительные услуги при необходимости: правильную страховку, такси в аэропорт, заказ специальных сервисов в аэропортах вылета и прибытия, помогут с электронной регистрацией на рейс, учтут пожелания по празднованию важного события (фрукты и цветы в номер, билеты на концерт, бронирование столика в ресторане) и многое другое; в турагентстве правильно сориентируют во всех нюансах нахождения в стране, включая вопросы безопасности; юридическая и фактическая защита от многих вероятных неприятностей, в памятке будут все необходимые телефоны и контакты, по которым можно обращаться в некоторых случаях даже круглосуточно; сотрудники турагентства хорошо понимают, что такое конфиденциальность и тактичность, детали поездки должны быть известны только заказчику. Через турфирмы дополнительные услуги покупают большая часть опрошенных.

Был исследован и аспект посещений экскурсий респондентами. Как показал опрос, не заказывают экскурсии во время путешествий только 4 %, остальные же посещают различные экскурсии, в основном стараются посетить как можно больше. Это указывает на высокий спрос туристов на услуги экскурсоводов.

Также было выявлено, что больше всего не устраивает туристов в групповых экскурсиях, минусами является то, что собирают слишком большое количество участников экскурсии, уходит много времени на общий сбор, не хватает времени на осмотр, дают малое количество свободного времени, из-за большого количества человек в группе не слышно экскурсовода.

Главным в исследовании являлось узнать о спросе туристов на услуги частных гидов. Опрос показал, что только пятая часть респондентов не знают о существовании такой услуги, как личный гид. Остальные либо пользовались услугами, либо хотели бы. Этот показатель говорит о том, что турист начинает узнавать о преимуществах данной услуги и заказывать персональных гидов, что является важным аспектом при введении заказа услуг через турфирмы.

И было рассмотрено, сколько туристы готовы заплатить за услуги личного гида. Показатели получились хорошими, большая часть респондентов готовы заплатить 10-15 % от общей стоимости тура. Есть и те респонденты, которые готовы отдать более 20 %, что показывает, как важен для туристов удобство и личный комфорт.

В заключение можно отметить, что с каждым годом увеличивается число не только самостоятельных туристов, различных онлайн-агрегаторов, сервисов по поиску и бронированию билетов, отелей и других туристских услуг, но и количество сайтов, социальных сетей, блогов, где самостоятельные путешественники делятся своим опытом и оставляют отзывы о полученных во время поездки впечатлениях. Развитие интернет-технологий, эволюция привычек и потребностей туриста приводят в эпоху, когда сфера туризма с традиционными турагентствами уступает место онлайн-туризму. Но из-за тенденции самостоятельного туризма, в турагентства туристы не перестанут обращаться из-за такого

фактора, как продажа и бронирование отдельных дополнительных услуг. Исходя из этого, было проведено исследование на спрос такой отдельной услуги, как бронирование услуг частных гидов. Исследование показало, что спрос среди самостоятельных туристов на заказ отдельных услуг есть и стремительно набирает обороты.

1.4 Анализ деятельности Центра туристского сервиса «Insertum»

Центр туристского сервиса «Insertum» является одним из известных и популярных турагентств города Пенза. Свою деятельность «Insertum» начал как малоизвестное турагентство, которое занималось реализацией и продвижением туристского продукта, сформированного туроператором. На данный момент Центр туристского сервиса «Insertum» – это компания, в деятельности которой сочетается разработка инновационных туристских продуктов и услуг с их реализацией, а также оказание сервисных, образовательных, консультационных и прочих услуг в сфере туризма и гостеприимства.

Компания была основана 20 января 2013 г. сотрудниками кафедры «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания» Пензенского государственного университета, выпускающей специалистов для индустрии туризма и гостеприимства. Руководителем проекта является к.э.н., доцент кафедры Светлана Владимировна Зинченко. Организационно-правовая форма данного турагентства – Индивидуальный предприниматель Коротченко Е.М.

Центр туристского сервиса «Insertum» находится по адресу ОЦ «Новый Арбат», ул. Московская, д. 27, офис 8 (2 этаж). Офис работает с 10:00 до 18:00 в будние дни и с 10:00 до 15:00 в субботу. Телефоны: +7 (8412) 205-048.

Коллектив Центра состоит из 2-3 человек: руководитель проекта, директор и менеджер (при необходимости). Наемные менеджеры, как правило, имеют образование в сфере туризма и гостеприимства, проходят дополнительные

курсы по туризму и сервису, необходимые стажировки, обладают навыками корпоративного общения, владеют достоверной информацией о разрабатываемых маршрутах, имеют представление о правовых основах туристской деятельности.

Руководство текущей деятельностью предприятия осуществляется единолично директором, который организует работу и эффективное взаимодействие всех структурных единиц, производственно-хозяйственную деятельность, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала турагентства, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, осуществляет стратегическое планирование: определены миссия (удовлетворение потребностей клиентов посредством соотношения «цена – качество») и чётко выстроено дерево целей предприятия, каждая из которых нашла своё отражение в соответствующих должностных инструкциях сотрудников. Уникальный опыт сотрудников позволяет компании осуществлять образовательную деятельность. Коллектив Insertum является автором уникальных образовательных проектов, мастер-классов, тренингов и семинаров для специалистов индустрии туризма и гостеприимства. В компании занимаются подбором, подготовкой и переподготовкой кадров для индустрии туризма и гостеприимства, предлагая стажировки в офисе компании и за рубежом. Обучение в офисе бесплатное, набор стажеров проводится на конкурсной основе. Insertum активно поддерживает талантливую молодежь, всегда готов помочь в реализации новых идей и финансировать интересные проекты, являясь организатором и партнером множества конкурсных мероприятий для студентов туристских специальностей и молодежи.

Insertum оказывает маркетинговые, консалтинговые и прочие сервисные услуги предприятиям сферы туризма и гостеприимства. Партнерство Центра туристского сервиса «Insertum» с кафедрой «Маркетинг, коммерция и сфера обслуживания» Пензенского государственного университета направлено на со-

действие развитию туризма в РФ и Пензенской области через взаимодействие образовательного учреждения, предпринимательских структур и правительства.

У компании есть личный сайт – визитка (см. рисунок 17), который необходим для удобства уже существующих клиентов, а также для повышения престижа турагентства и привлечения партнёров и новых клиентов [17].



Рисунок 17 – Ассортимент Центра туристского сервиса «Insertum»

Что касается ассортимента туристских продуктов и услуг, то Центр туристского сервиса «Insertum» предлагает уникальные авторские туры и экскурсионные программы за рубеж: образовательные, гастрономические, промышленные туры и экскурсии, языковые программы и многое другое. Ассортимент туристских продуктов и услуг компании широкий и глубокий, ориентирован как на разные сегменты туристов, так и на разные виды туризма.

Важным направлением деятельности Центра туристского сервиса «Insertum» является образовательный туризм, в рамках которого предлагаются следующие туры и программы [18]:

1) Образовательные туры и программы для профессионалов. Самообразование и самостоятельное повышение квалификации – неотъемлемые атрибуты пути вверх по карьерной лестнице, и порой этот путь сопровождается мно-

жеством стрессовых ситуаций. Insertum предлагает идеальное решение для работников различных сфер деятельности. Такие туры разрабатываются по заказу с учетом конкретных пожеланий туристов. Предлагаются туры и программы: для руководителей собственного бизнеса; специалистам в области экономики и управления; специалистам в области маркетинга и коммерции; специалистам индустрии туризма и гостеприимства; специалистам в области архитектуры, дизайна среды градостроительства; специалистам в области продажи недвижимости; специалистам в области медицины и здравоохранения; специалистам в области информационных технологий; специалистам в области образования.

2) Образовательные туры и программы для студентов. Это путешествия, которые позволяют студентам отдыхать во многих странах мира, одновременно приобретая необходимые знания о функционировании бизнеса за рубежом. Образовательные туры предполагают обучение – лекции, семинары и мастер-классы, проводимые представителями принимающих компаний, ведущими сотрудниками отраслевых предприятий, ряд из которых проводится на английском языке; практику – командные задания, стажировки; сертификацию – всем участникам вручаются сертификаты с указанием всех семинаров, тренингов и мастер-классов. Insertum уже несколько лет сотрудничает с образовательными учреждениями Пензы, организуя для студентов образовательные туры, и с зарубежными партнерами, которые отвечают за образовательную часть в туре.

3) Стажировки. Это выезд в другую страну с целью учебы, работы, либо получения дополнительного профессионального опыта в принимающей компании, когда Вы получаете нужные навыки на практике. Они могут быть предназначены как для профессионалов разных областей, так и для студентов и молодых специалистов без опыта работы.

4) Обучение за рубежом.

5) Промышленные туры и производственные экскурсии за рубеж, по России и Пензенской области. За рубежом промышленный туризм является не только популярным развлечением, но и дополнительным способом привлече-

ния внимания к бренду и стимулирования продаж товаров и услуг во всем городе.

Еще одним направлением деятельности Центра туристского сервиса «Insertum» являются языковые программы, в рамках которых, отправляясь в увлекательное путешествие за рубеж, можно не только хорошо отдохнуть, но и получить разговорную практику на иностранных языках, а также новые знания, друзей и яркие впечатления. Insertum предлагает образовательные языковые туры в разные страны мира – английский язык: детские языковые лагеря; языковые курсы для взрослых и студентов; подготовка к экзаменам; профессиональные курсы; английский язык и спорт; английский язык и хобби; немецкий язык: языковые школы и лагеря для детей и подростков; языковые курсы для взрослых и студентов; немецкий язык и хобби; французский язык: языковые школы и лагеря для детей и подростков; языковые курсы для взрослых и студентов; французский язык и хобби [31].

Также Центр туристского сервиса «Insertum» предлагает экскурсионные туры и программы [30]:

- 1) За рубеж Insertum предлагает разнообразные программы групповых и индивидуальных экскурсионных туров. Коллекция познавательных путешествий включает множество разнообразных маршрутов по разным странам мира.

- 2) По России. Россия – страна, которая по праву занимает достойное место среди лидеров мирового культурного наследия. Обширные просторы и нетронуты уголки дикой природы делают ее привлекательной и с точки зрения экстремального и экологического туризма. Златоглавая, многоликая столица, или северный великолепный Санкт-Петербург уже давно стали визитной карточкой России.

- 3) По Пензе и Пензенской области. Insertum предлагает эксклюзивные авторские экскурсионные программы, разработанные для жителей и гостей города Пенза, желающих познакомиться с историей и современностью края.

Пляжный отдых также присутствует в ассортименте Центра туристского сервиса «Insertum». Существует множество направлений пляжного отдыха – от традиционных Турции и Египта до экзотичных Гоа и Маврикия [19].

Интересным направлением деятельности Центра туристского сервиса «Insertum» является организация туров за покупкой или осмотром зарубежной недвижимости – это лучшее решение для всех, кто хочет обеспечить себя собственной жилплощадью во время отпуска, позволить себе комфортный отдых на пенсии, получить вид на жительство или гражданство другой страны, а также, это возможность для инвестиций и получения дохода при сдаче жилья в аренду. Предлагается покупка недвижимости в Греции, Чехии, Болгарии, Испании, на Кипре [14].

Свадебный туризм также представлен в ассортименте Центра туристского сервиса «Insertum». Компания предлагает свадебные путешествия в медовый месяц; символические свадебные церемонии; официальные свадебные церемонии; венчание за рубежом.

Гастрономический туризм, который присутствует в ассортименте Центра туристского сервиса «Insertum», – это путешествия по странам и континентам для знакомства с особенностями местной кухни, кулинарными традициями, с целью отведать уникальные для приезжего человека блюдо или продукт. Интерес к кулинарным путешествиям растет с каждым годом. Предлагаются туры и программы профессионалам, гурманам, а также гастрономические туры и экскурсии по России и Пензе [11].

Отдельно в ассортименте Центра туристского сервиса «Insertum» представлены туры и программы по России, среди которых можно отметить: экскурсионные туры и программы, образовательные туры, пляжный отдых, активные туры, гастрономические туры и экскурсионные программы [22].

Чтобы обеспечить высокий уровень комфорта и наиболее насыщенные программы туров для клиентов, Insertum напрямую работает в партнерстве с передовыми российскими и зарубежными компаниями индустрии туризма и гостеприимства, зарекомендовавшими себя образовательными центрами, вуза-

ми, правительственными структурами, а также с компаниями других отраслей. Так, в настоящее время Центр туристского сервиса «Insertum» работает со следующими ведущими туроператорами России: «Мультитур», TUI, Anex Tour, Mouzenidis Travel, «Библио-Глобус», Pegas Touristic, «Дельфин», «Старый город», «Алеан», «Амиго-С», «Волга тур Ярославль», «Стар Академия», «Интурист» и другие [17]. Компания активно занимается собственным продвижением. У турагентства имеется личный сайт – визитка, который необходим для удобства потенциальных и уже существующих клиентов, для повышения уровня турагентства, привлечения новых партнёров, а также для продвижения услуг с последующим притоком новых клиентов. Insertum также работает с клиентами через социальные сети – Вконтакте, Фейсбук, Instagram, что позволяет охватить наиболее широкую аудиторию.

Ценовая политика не отличается от других турагентств города. Формирование цен на услуги «Insertum» осуществляется на основе агентских договоров с туроператорами и установленных комиссионных вознаграждений.

Таким образом, Центр туристского сервиса «Insertum» является инновационным турагентством. В ассортименте имеются как турпакеты от различных туроператоров, так и собственные авторские программы.

Важным является то, что в настоящее время в Insertum обращаются самостоятельные туристы, которые готовы бронировать отдельные туруслуги через компанию и готовы платить за подбор этих услуг. В настоящее время в ассортименте компании существуют различные дополнительные услуги – размещение, трансфер, продажа авиабилетов, аренда машин. Число самостоятельных путешественников увеличивается и их спрос меняется, поэтому в свете мировых и российских тенденций актуальным является включение в ассортимент услуг частных гидов, которые также будут актуальны при формировании компанией авторских уникальных туров, на которых она специализируется.

2 Разработка программы внедрения услуг частных гидов в ассортимент Центра туристского сервиса «Insertum»

2.1 Программа внедрения услуг частных гидов в ассортимент Центра туристского сервиса «Insertum»

В рамках данной работы нами был исследован спрос на услуги частных гидов у российских туристов. Исследование показало следующее:

- число россиян, бронирующих отдельные туристские услуги, в том числе и самостоятельно, возрастает, что соответствует мировым тенденциям;
- туристы все чаще стали бронировать не только услуги авиаперевозки, отели, брать в аренду автомобили, но и заказывать экскурсионные услуги;
- появился спрос на специалистов, которые могут встретить туристов в дестинации и оказать различные услуги, начиная с услуг трансфера и заканчивая экскурсионными и прочими с учетом пожеланий клиента.

Приведем статистику запросов услуг частных гидов в различных поисковых системах. На рисунке 18 представим статистику Yandex.

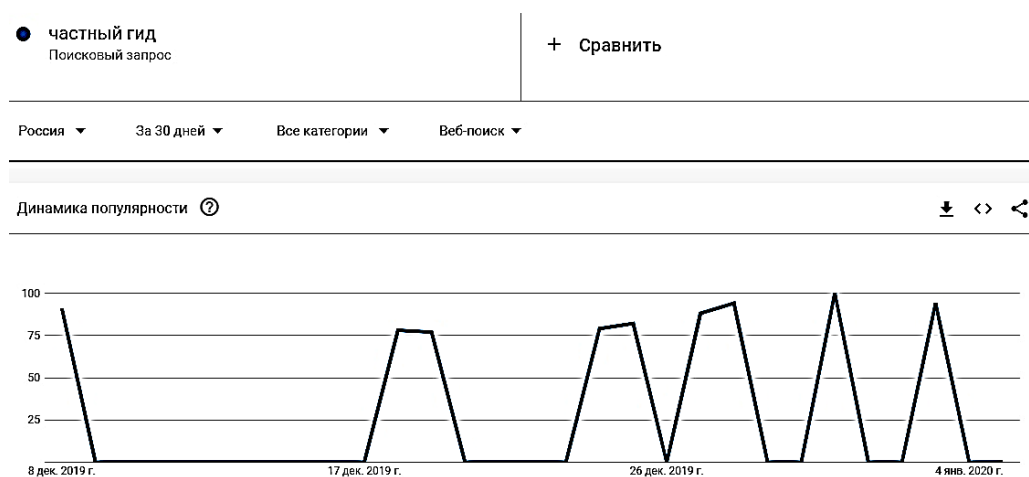


Рисунок 18 – Статистика запросов словосочетания «частный гид» в Google

В рисунке 19 приведем статистику запросов услуг частных гидов в системе Google.

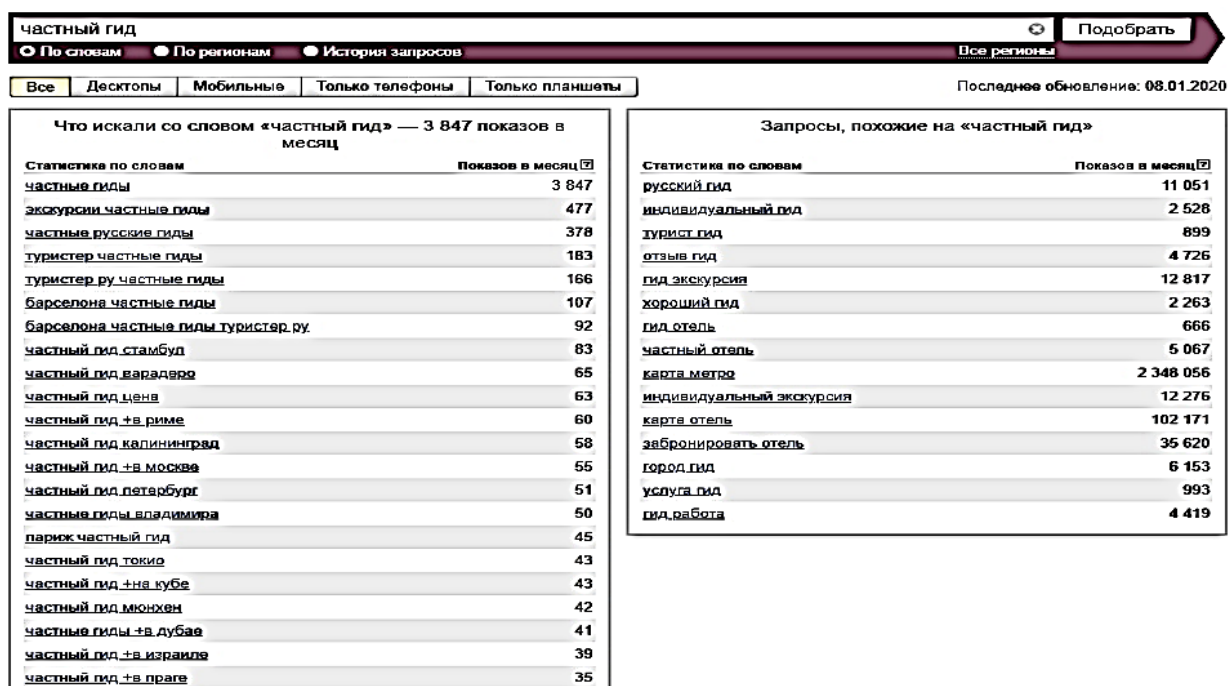


Рисунок 19 – Статистика запросов словосочетания «частный гид» в Yandex

Она свидетельствует о спросе, существующем о россиян на услуги частных гидов. Так, статистика запроса поисковых систем за последний месяц (08.12.2019 г. – 08.01.2020 г.) показала следующие результаты:

- в Yandex словосочетание «частный гид» было запрошено 3647 раз;
- в Google словосочетание «частный гид» было запрошено 783 раза.

Внедряя услуги частных гидов мы рекомендуем Центру туристского сервиса «Insertum», который в своем обширном ассортименте предлагает не только массовые направления путешествий, но и разрабатывает авторские туры за рубеж, по Российской Федерации и Пензенской области. Компания также реализует для путешественников отдельные туристские услуги. Именно данной туристской фирме важно учитывать мировые тенденции развития рынка туристских услуг и отвечать спросу «современных» туристов.

Основные рекомендации для Центра туристского сервиса «Insertum» следующие. Первым этапом необходимо составить базу данных частных гидов, с которыми может сотрудничать Insertum по основным направлениям (дестинациям) работы. Рекомендуется изначально определить важные аспекты для составления базы данных в зависимости от направления, например, указание гео-

графии экскурсий частного гида, его знание языков, контакты, дополнительные услуги, отзывы туристов и прочее.

Нами была составлена база данных частных гидов по самым популярным направлениям путешествий постоянных самостоятельных клиентов Insertum с указанием географии экскурсий, специализации и личных контактов частных гидов. В таблице 3 представлены гиды по Кубе.

Таблица 3 – База данных частных гидов Кубы

Частный гид	География экскурсий	Специализация	Контакты
Ольга и Эрнесто Эчеваррия	Гавана, Варадеро, Пинар-дель-Рио, Плайя Ларга, Санта-Клара, Сьенфуэгос, Тринидад, Ольгин, Сантьяго-де-Куба, Баракоа	Индивидуальные экскурсии на авто (Сеат Толедо 92 года), на ретро авто, трансферы	+53 53902737 (мобильный) +537 7630177 (домашний) kubafree.travel@gmail.com http://cubafree.jimdo.com http://www.facebook.com/pages/CubaFree/221104708000
Юрий Куров	Гавана, Варадеро, Сьенфуэгос, Тринидад, Камагуэй, Сантьяго-Де-Куба	Индивидуальные экскурсии (пешие и на авто), трансфер	+5355159586 (WhatsApp) +79122437235 (Россия) kurovja@gmail.com http://www.cuba247.ru https://vk.com/id4266333 https://twitter.com/YuriKurov https://www.instagram.com/yurikurov
Данил Эрнандес	Вся Куба (города и провинция)	Экскурсии инд-е и групп-е, по провинциям и по Кубе, питание, бронирование и аренда частных апартаментов, отелей, консультации по лечению в мед. центрах и клиниках, оказание туристических услуг, перевод в клиниках и мед. центрах, достопримечательности, бронирование авиабилетов, сопровождение на выставках и конференциях, экскурсии на вечерние музыкальные концерты	8 10 535 401 4914 (Кубинский сотовый) 8 952 74 39504 (Российский сотовый) danil-rusia@yandex.ru http://www.cuba-havanafree.jimdo.com http://vk.com/club94410707 http://vk.com/id305626961 https://vk.com/cubaguides

В таблице 4 представлены гиды по Таиланду.

Таблица 4 – База данных частных гидов Таиланда

Частный гид	География экскурсий	Специализация	Контакты
Дмитрий Краби	Краби, Хонг, Пхи-Пхи	Индивидуальные экскурсии, трансфер, аренда яхт	+79818343520 (WA & VB) spiritofkrabi@gmail.com https://www.youtube.com https://vk.com/dmitry.krabi https://www.facebook.com/DmitryKrabi https://twitter.com/krabi_travel https://www.instagram.com/krabi.travel/
Алекс Кисляков	Весь Таиланд	Индивидуальные экскурсии, профессиональные фотосессии, рыбалка, экстремальные туры	+85568238217 (WhatsApp) kisliakov.guide@gmail.com http://guidecambodia.ru https://www.facebook.com/AleksKislakov/ https://plus.google.com/u/0/115810246884892402586/posts http://www.instagram.com/alexandriskislyakov/
Григорий Нотченко	Весь Таиланд	Индивидуальные туры, трансфер, туры на автобусе-ресторане, бронирование билетов на различные шоу, круизы, рыбалка, бронирование частного острова, фотосессии	+66 8 5332 1554 (WhatsApp, Viber – Таиланд) gr1983@ya.ru http://voba.site http://phetchabun.site http://metha.site sintecngv (Таиланд) https://new.vk.com/id2183935 https://www.facebook.com/gregory.notchenko https://www.instagram.com

В таблице 5 представлены гиды по Вьетнаму.

Таблица 5 – База данных частных гидов Вьетнама

Частный гид	География экскурсий	Специализация	Контакты
Тимур Нгуен	Хошимин, Фантьет, Муйне, Митхо, Пномпень, Сиен-Рип	Индивидуальные экскурсии, трансфер, помощь в оформлении визы	+7 (499) 3468-238 +84 933 777 637 (WhatsApp, Viber) timurtravel@sipnet.ru contact@timurtravel.com.vn http://timurtour.ru

Продолжение таблицы 5

Частный гид	География экскурсий	Специализация	Контакты
-------------	---------------------	---------------	----------

Ирина Стольная	Весь регион Вьетнама	Инд-е и групповые экскурсии, заказ авиа и ж/д- билетов, номера в отелях, транспорт любой категории, получение визовой поддержки, организация лечения в клиниках Хоши- мина, заказ услуги перево- дчика	+84 907 581 522 irinatourguide@yahoo.com http://irinasaiagon.ru <a href="http://m.facebook.com/irina.sto
lnaya?_rdr">http://m.facebook.com/irina.sto lnaya?_rdr http://twitter.com/irinatourguid <a href="https://www.instagram.com/iri
na_guide_in_vietnam/">https://www.instagram.com/iri na_guide_in_vietnam/
Иван Партнер	Весь регион Вьетнама	Индивидуальные экскурсии, встреча в аэропорту, бронирование отелей, курор- тов, визовая поддержка, продление визы, сопровож- дение на деловых встречах	+84 912 545 104 (WhatsApp, Viber) vaniahanoi@mail.ru

В таблице 6 представлены гиды по Индии.

Таблица 6 – База данных частных гидов Индии

Частный гид	География экскурсий	Специализация	Контакты
Маниш Шарма	Агра, Дели, Джайпур	Груп-е и инд-е экскурсии, встреча в аэропорту, трансфер, бронирование билетов, бронирование оте- ля, сопровождение на деловых встречах, выставках, перевод	+918239391391 manish79@mail.ru http://needguide.ru https://vk.com/gidpoindiya <a href="https://www.instagram.com/gu
ide_all_india/">https://www.instagram.com/gu ide_all_india/ <a href="https://www.facebook.com/gid
poindii">https://www.facebook.com/gid poindii
Ася Суворова	Все города и провинция Индии	Индивидуальные экскурсии, встреча в аэропорту, трансфер, бронирование билетов, бронирование оте- ля, сопровождение на деловых встречах, выставках, аренда авто, перевод	+919821677672 (WhatsApp) asyaplomp@gmail.com http://eatpraylove.in https://vk.com/id12629913
Светлана Сингх	Северная и Южная Индия	Груп-е экскурсии и инд-е, встреча в аэропорту, трансфер, бронирование билетов, бронирование оте- ля, аренда автомобиля	svetasen@mail.ru

В таблице 7 представлены гиды по Кипру.

Таблица 7 – База данных частных гидов Кипра

Частный гид	География экскурсий	Специализация	Контакты
Анатолий Черепанов	Лимассол, Пафос, Ларнаки, Айя Напа, Протарас, Паралимни, Никосия, Полис, Кирения, Фамагуст	Групповые и индивидуальные экскурсии, встреча в аэропорту, трансфер, бронирование билетов, аренда авто, письменный перевод	+35797636277 (WhatsApp, Viber, Telegram) cyprusexpert@ya.ru http://ProKipr.Pro https://vk.com/cyprusexpert https://www.facebook.com http://kiprent.ru http://instagram.com/mnemon
Сергей Попов	Весь Кипр	Групповые и индивидуальные экскурсии, встреча в аэропорту, трансфер, сопровождение на деловых встречах, сопровождение на выставках, перевод	+357 99023927 (WhatsApp) gidnakipre@mail.ru http://gidnakipre.ru https://m.vk.com/gidnakipre https://www.facebook.com/gidnakipre/ https://www.instagram.com/gidnakipre/
Владимир и Ольга	Весь Кипр	Групповые и индивидуальные экскурсии на личном авто и яхте, встреча в аэропорту, трансфер, бронирование билетов, бронирование отеля, сопровождение на деловых встречах, сопровождение на выставках, аренда авто, перевод	+79163513590 (WhatsApp, Viber, Telegram) vl85ch@gmail.com https://gidkipr.ru https://www.facebook.com/itsatunabro/ https://www.instagram.com/itsatuna_bro

В таблице 8 представлены гиды по ОАЭ.

Таблица 8 – База данных частных гидов ОАЭ

Частный гид	География экскурсий	Специализация	Контакты
Артур Степанян	Дубай, Абу-Даби	Индивидуальные экскурсии, встреча в аэропорту, трансфер,	+971504655272 artur-stepanyan76@mail.ru https://www.instagram.com https://vk.com/id432411602
Алекс Камалов	Все Эмираты	Индивидуальные экскурсии, бронирование билетов, круизы в Дубае на арабских кораблях, аренда яхты и др.	+971562660092 (WhatsApp) oaeservice@mail.ru http://dubai.com.ru http://www.facebook.com/derik.kamalov

Продолжение таблицы 8

Частный гид	География экскурсий	Специализация	Контакты
Наталья Спицына	Дубай, Шарджа, Аджман, Абу-	Индивидуальные экскурсии, заказ билетов, экскурсии	+79048447030 (WhatsApp, Viber, Telegram)

	Даби	в отели, аренда эксклюзивных автомобилей, фотосессии, круизы	elizaveta_vysockaya@list.ru http://ae.rusgid.online http://vk.com/gidrusionline
--	------	--	---

Также нами была разработана база данных частных гидов по странам Европы: Италии, Греции, Франции, Чехии и Германии (см. таблицу 9). В ней информация представлена с добавлением отзывов туристов и личной фотографии гида.

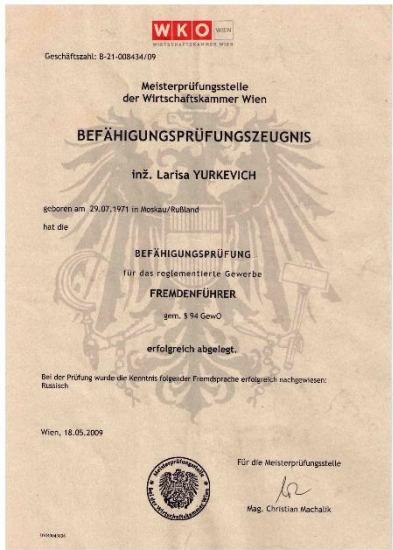
Таблица 9 – База данных частных гидов стран Европы

Страна	Частный гид	География экскурсий	Услуги	Контакты	Фото	Отзывы
Италия	Елена Рыбалкина	Бергамо, Комо, Верона, Венеция	Индивидуальные экскурсии, трансфер	(+39) 3403117737 lenaryb@mail.ru		58
Греция	Афина Эллина	Родос, Сими, Фира, Калифея	Индивидуальные экскурсии, трансфер, организация свадеб	+30 69 452 14 399 rmat69@inbox.ru		67
Франция	Эрна Гукасян	Регион Прованс	Индивидуальные экскурсии, трансфер, круизы	+33631197999 guk4177@yandex.ru		72
Чехия	Андрей Резников	Прага и другие города Чехии	Индивидуальные экскурсии, трансфер	+420 608 365 834 (WhatsApp, Viber, Telegram) knedlikov.net@yandex.com		114
ГДР	Евгений Ступников	Все регионы	Индивидуальные экскурсии, трансфер, услуги переводчика	+49 163 133 72 56 bavariagid@gmail.com		98

Кроме того, нами рекомендуется составить базу данных частных гидов по направлениям образовательных туров (в т.ч. языковых), которые предлагает Центр туристского сервиса «Insertum», и для которых наличие частных гидов может стать дополнительной уникальной составляющей программы. Компания на данный момент разрабатывает зарубежные образовательные туры в такие страны как Греция, ОАЭ, страны Европы.

Нами была сформирована база данных частных гидов, осуществляющих свои услуги по направлению образовательных туров Insertum, которая представлена в таблице 10. В базу данных было добавлено образование гида, знание языков и наличие лицензии на профессиональную деятельность, так как в данном случае речь идет о проведении экскурсии для студенческих групп [25].

Таблица 10 – База данных частных гидов по направлению образовательных туров Центра туристского сервиса «Insertum»

ФИО	Образование	Опыт	Дест-я туров	Лицензия	Владение языками
Галина Массон	Лицензированный гид, аккредитованный Министерством по Туризму Франции	15 лет	Франция	 A French Guide License (GUIDE - CONFÉRENCIER) for Galina Masson. It includes her photo, signature, and details: Nom: MASSON (de ANDRÉA), Prénom usuel: GALINA, Né(e) le: 21 Mars 1972, A.: PSYCHOLOGUE, Nationalité: FRANÇAISE. It is dated 26 Janvier 2014 and signed by M. Nadir MILANI.	Русский, французский, английский
Лариса Юркевич	дипломированный, лицензированный гид - экскурсовод по Австрии, член общества гидов Австрии	4 года	Австрия	 An Austrian Guide License (BEFÄHIGUNGSPRÜFUNGSZEUGNIS) for Larisa Yurkevich. It includes her photo, signature, and details: inż. Larisa YURKEVICH, geboren am 29.07.1971 in Moskau/Russland. It is dated 18.05.2009 and signed by Mag. Christian Machalik.	Русский, немецкий

Продолжение таблицы 10

ФИО	Образование	Опыт	Дест-я туров	Лицензия	Владение языками
Никос Касотакис	Греческий государственный колледж профе- сиональных ги- дов	Более 10 лет	Греция		Русский, английский, немецкий, шведский, греческий

Для туристской фирмы также необходимо составить базу данных частных гидов по России и Пензенской области, услуги которых можно предлагать как обычным туристам, так и туристам, путешествующим в рамках авторских туров компании. Здесь кроме основных критериев базы данных, можно разделить ги-дов по нужной фильтрации. Например, можно отобрать и составить базу дан-ных частных гидов по их уникальности, по составу авторских программ. Нами была составлена такая база данных по городам России – Москве и Казани (см. таблицу 11).

Таблица 11 – База данных частных гидов Москвы

Частный гид	Специализация	Опыт	Контакты	Уникаль- ность
Москва				
Мария Гудожникова	Груп-е и инд-е экскурсии, встреча в аэро- порту, трансфер, бронирование билетов, брони- рование отеля	10 лет	+79152882583 (WhatsApp, Viber) gud_maria@mail.ru https://vk.com/id28528169 http://www.instagram.com/gid_v_ moskve/	Авторские экскурсии
Елена Неганова	Груп-е и инд-е экскурсии, встреча в аэро- порту, трансфер	15 лет	8-926-331-63-03 en2709@gmail.com https://www.facebook.com/profile. php?id=100002022701263	Авторские экскурсии
Анна Алимова	Групповые и ин- дивидуальные экскурсии	6 лет	+79031534254 alimoanna@yandex.ru http://gidmoscow.ru	Авторские экскурсии

Продолжение таблицы 11

Частный гид	Специализация	Опыт	Контакты	Уникальность
Казань				
Наталья Гришина	Групповые и индивидуальные экскурсии, встреча в аэропорту, трансфер	10 лет	89874093831 (WhatsApp, Viber, Telegram) tatar-voyage@mail.ru	Авторские экскурсии
Радик Хайруллин	Групповые и индивидуальные экскурсии	7 лет	+79600561999 biekbulgar@gmail.com	Авторские экскурсии

Как дополнение к базе данных таблицы 11, можно добавить описание того, в чем уникальность частных гидов:

1) Мария Гудожникова отмечает о себе: «Я вам покажу все самое интересное и знаменитое в Москве, узнаете много нового и сделаете шикарные фотографии. Все маршруты составляю сама, подробно изучаю материалы, показываю старые фотографии, и корректирую прогулку к вашим пожеланиям. Пешеходные, автобусные, речные, музейные, детские квесты – есть, из чего выбрать! Помогу составить\ составлю программу на несколько дней, закажу транспорт, питание, подскажу с гостиницами, отведу в сувенирные магазины, куплю билеты в театры/музеи. Мое образование очень помогает мне в работе. Я психолог. Поэтому будет интересно и детям и взрослым...».

2) Елена Неганова в краткой информации о себе указывает: «Со мной Вы сможете пройти пешком по заповедным переулочкам. Прокатиться на мотоцикле по набережным Москвы-реки. Потусоваться с байкерами ночью на знаменитом «балконе» и посмотреть на Москву с Воробьевых гор. Или с комфортом посетить самые известные достопримечательности на шикарном автомобиле...».

3) Анна Алимова составляет и разрабатывает авторские экскурсии, одной из которых является «Криминальная Москва», автор описывает данную экскурсию следующим образом: «Хитровка! Воспетая Гиляровским – королем репортажей. Мы с Вами исследуем мрачные подворотни Хитровки. Послушаем опи-

сание Гиляровским жизни и быта нищих, беглых каторжников и убийц. Вы узнаете, где находился притон пьяного и буйного разврата, биржа беглых и воров, который наводил ужас не только на жителей Москвы, но даже полиция боялась сунуться в эти мрачные бездны! А кто был прототипом Хлестакова? Знаете? А кто вдохновил Чехова на написание «Попрыгуньи»? Вы узнаете, как неформальная тирада Гиляровского спасла от верной смерти известного художника-оформителя МХАТа. Попробуем найти клад Соньки Золотой Ручки. Вместе со мной Вы попадёте во дворик и не поверите, что такие дворики есть в Москве! Узнаем, кто такие были Волки Сухого оврага. Вы услышите, леденящую кровь историю о том, как деловые ребята с Хитровки ограбили вождя мирового пролетариата. Кто такие Марухи и Коты. И много, много интересного! Заинтересовало? Скорее бронируйте».

4) Наталья Гришина разрабатывает авторские индивидуальные экскурсии по Казани, например, «В гости к страусам», «На роликах по набережной реки Казанки», «Обзорная экскурсия на велосипедах». Одной из самых интересных экскурсий является «Мистическая Казань», которую автор описывает так: «Хотите посетить места, где обитают привидения? Хотите узнать тайны Казани? Тогда смело выбирайте эту экскурсию. В течение 2-3 часов мы проедем по самым таинственным местам города, где есть паранормальные явления. Вы узнаете истории, которые будоражили умы ещё в 19 в. Парки, скверы, кладбище (по желанию) – мифы, легенды, выдумки, а может реальные истории?! Экскурсия для взрослых и детей старше 14 лет, тех кто не боится темноты и отважен...».

5) Радик Хайруллин описывает свои услуги следующим образом: «На моих экскурсиях Вы погрузитесь в атмосферу слияния культур Запада и Востока, созидания Ислама и Православия, взаимопроникновение славянской, тюркской и финно-угорской традиций. У Вас будет возможность познакомиться с обрядами и обычаями татарского и других коренных народов, населяющих Поволжье. Насладиться этнофольклором и разучить самые простые танцевальные движения. Попробуете блюда национальной кухни, даже сможете заговорить на

татарском языке, ведь ваш гид является носителем и знает его в совершенстве...» [29].

Центр туристского сервиса «Insertum», включая в свой ассортимент услуги частных гидов, может составить подобные базы данных по всем тем городам России, куда часто отправляются туристы, а именно Москва, Санкт-Петербург, Казань, Самара, Саратов, Рязань, Байкал, Карелия, Алтай, Краснодарский край, республика Крым, города «Золотого кольца» и прочие с описанием частных гидов, как приведено в таблице выше, для полного удобства в ориентировании при заказе туристов.

Также нами была разработана база данных пензенских гидов, так как компания осуществляет и проведения экскурсий и разработку авторских маршрутов по Пензенской области, в том числе организует индивидуальную автомобильную экскурсию. База данных представлена в таблице 12, а кратко гиды описаны далее:

1) Лебедева Нина. Предлагает экскурсии по Пензе и Пензенской области и описывает свою деятельность следующим образом: «Со мной Вы узнаете удивительную и неповторимую Пензу, посетите пещеры Наровчат, усадьбы Лермонтова, Радищева, Куприна, Белинского многих других. Узнаете почему Пензенская земля это литературная провинция, кто такой русский Вольтер, почему «Наровчат как Москва, только красивее...». Вместе с Вами мы споем Оду женщине, узнаем почему Пенза - город морской славы, а также почему в Пензе, как в зеркале отразилась вся история России...».

Гид проводит следующие авторские программы:

- экскурсия «Вадинск – Норовка»: посещение Керенского мужского монастыря, этнографического музея;
- экскурсия в Никольск: Музей хрусталя, производство;
- экскурсия в Музей живой воды «Кувака»;
- экскурсия в Наровчат;
- загородная экскурсия в Государственный Лермонтовский музей-заповедник «Тарханы»;

– экскурсия в Мокшан: храмы, монастыри, остатки крепости, Музей Малышкина;

– экскурсия «Сердобск – Сазанье»;

– экскурсия «Оленевка – Соловцовка – Б. Валяевка»;

– экскурсия «Шемышейка – Семиключье»;

– экскурсия «Ремесла и промыслы Сурского края – абашевская игрушка», «Сурск – Абашево»»

– загородная экскурсия в с. Поим – центр пензенского старообрядчества;

– обзорная экскурсия по городу Пенза;

– пешеходная экскурсия «В Пензе вся история России»;

– пешеходная экскурсия «Пенза-город морской славы»;

– пешеходная экскурсия «Пензенские вдохновительницы»;

– экскурсия «В гости к русскому Вольтеру», усадьба А. Н. Радищева.

2) Костюнина Валентина. Предлагает экскурсии по Пензе и Пензенской области и описывает свою деятельность следующим образом: «Освоено более 60 тем! Приглашаю Вас и Ваших иногородних знакомых. Численность группы два человека и более. Можно заказать экскурсию по любой тематике (Обзорная, Литературная, Архитектурная, Духовная, Музейная, Военная, Квест и др.)».

Гид проводит следующие авторские программы

– обзорная экскурсия «Памятные места г. Пензы»;

– экскурсия «Памятные места г. Пензы»;

– экскурсия «К великому критику, неистовому Виссариону»;

– экскурсия «Герои Бреста»;

– экскурсия «Радости глоток»;

– экскурсия «Пензенские экзоты»;

– экскурсия «К мастерам алмазной грани»;

– экскурсия «Поимский многогранник»;

– экскурсия «Легенды и были Сазань-горы»;

– экскурсия «Целебная сила Семиключья»;

- экскурсия «Умелец здешний очень мудр – его работы знает Лувр!»;
- экскурсия «Достойные потомки служилого Мокшана»;
- экскурсия «Гордость Вадинска – слава России!»;
- экскурсия «Две звезды»;
- экскурсия «Легендарный Наровчат»;
- экскурсия «Рождение игрушки»;
- экскурсия «Больная совесть загнанной Руси»;
- экскурсия «Провинцией жива Россия»;
- экскурсия «Поэзии родимое пятно».

3) Баданова Марина. Предлагает экскурсии по Пензе и Пензенской области, другим городам России и описывает свою деятельность следующим образом: «Влюблена в наш неповторимый город Пенза, и своим туристам раскрываю его с разных сторон; и как «литературную империю», и как «дворянское гнездо», и как город героев и известных, прославивших Россию людей: Лермонтова, Столыпина, Радищева, Ключевского, Куприна, Асенкову, Тухачевского, Бурденко, Лескова, Русланову и многих других. А также открываю все его тайны: пензенских красавиц, старинных детективов города, известных картин живописцев и многое другое. Пойдёмте со мной на экскурсию, и Вы тоже влюбитесь в наш город, как те туристы, которые её уже слушали».

Гид проводит следующие авторские программы:

- экскурсии по городу Пензе и области – Наровчат, Никольск, Лермонтово, Сазанье, Радищево, Кувака;
- паломнические маршруты;
- экскурсии для групп и частных туристов по городам России – Саранск, Арзамас, Сызрань, Тамбов, Саратов, Казань, Йошкар-Ола и др.;
- авторские проекты «И жизнь, и слёзы, и любовь», «Пензенские истории любви», «Выхожу один я на дорогу»;
- другие.

4) Михайлова Жанна. Предлагает экскурсии по Пензе и Пензенской области и описывает свою деятельность следующим образом: «Я родилась и выросла в Пензе, экскурсовод с десятилетним стажем работы. Очень люблю наш славный город. Предлагаю экскурсии для частных туристов и организованных групп. Могу помочь с организацией питания и проживания. Составлю для Вас интересную, насыщенную программу» [20].

Таблица 12 – База данных частных гидов Пензенской области

Частный гид	Экскурсии	Контакты
Лебедева Нина	Авторские экскурсии по Пензе и Пензенской области	-
Костюнина Валентина	Авторские экскурсии по Пензе и Пензенской области	+79272898512
Баданова Марина	Авторские экскурсии по Пензе и Пензенской области, другим городам России	+79603175659
Михайлова Жанна	По Пензе и области	

Исходя из информации выше, следует, что Центр туристского сервиса «Insertum» может составить различные по категориям, направлениям и прочей фильтрации базы данных, добавить к ним различного рода дополнительную информацию, фотографии и то, что позволит облегчить работу при поиске частного гида, который подойдет клиенту по всем параметрам. Разработанные нами базы данных могут меняться и дополняться.

Услуги частных гидов компания может предлагать как отдельно, не в рамках тура своим туристам, чтобы разнообразить их путешествия, так и в рамках авторских туров. Вторым пунктом внедрения будет предложение ассортимента уникальных экскурсий от конкретных частных гидов и размещение их на сайте компании в отдельном разделе.

Так как у большинства частных гидов есть свои авторские экскурсии, компании предлагается составить подборку уникальных продуктов специалистов по каждой дестинации. Составление данной подборки послужит удобством для менеджеров Insertum в поиске частного гида для клиента, ведь турист

наглядно сможет увидеть и прочитать наполнение авторских экскурсий и определиться для себя в том, что именно ему необходимо.

У компании имеется личный сайт [17], на котором также можно будет выложить актуальную информацию по авторским экскурсиям и уникальным продуктам частных гидов. Такой вариант будет удобен путешественникам, у которых нет времени прийти в турфирму, или же самостоятельным туристам, ведь они смогут найти и увидеть всю информацию в режиме «онлайн» и осуществить заказ. А также будет удобно и самим менеджерам искать и показывать варианты путешественникам.

Подборку уникальных авторских продуктов частных гидов рекомендуется создать с определенной фильтрацией (см. рисунок 20), разбить по различным категориям:

- странам;
- городам;
- виду путешествия (образовательный, детский, гастрономический, экстремальный, шопинг и пр.);
- виду экскурсии (культурно-историческая, водная и пр.);
- прочим критериям.

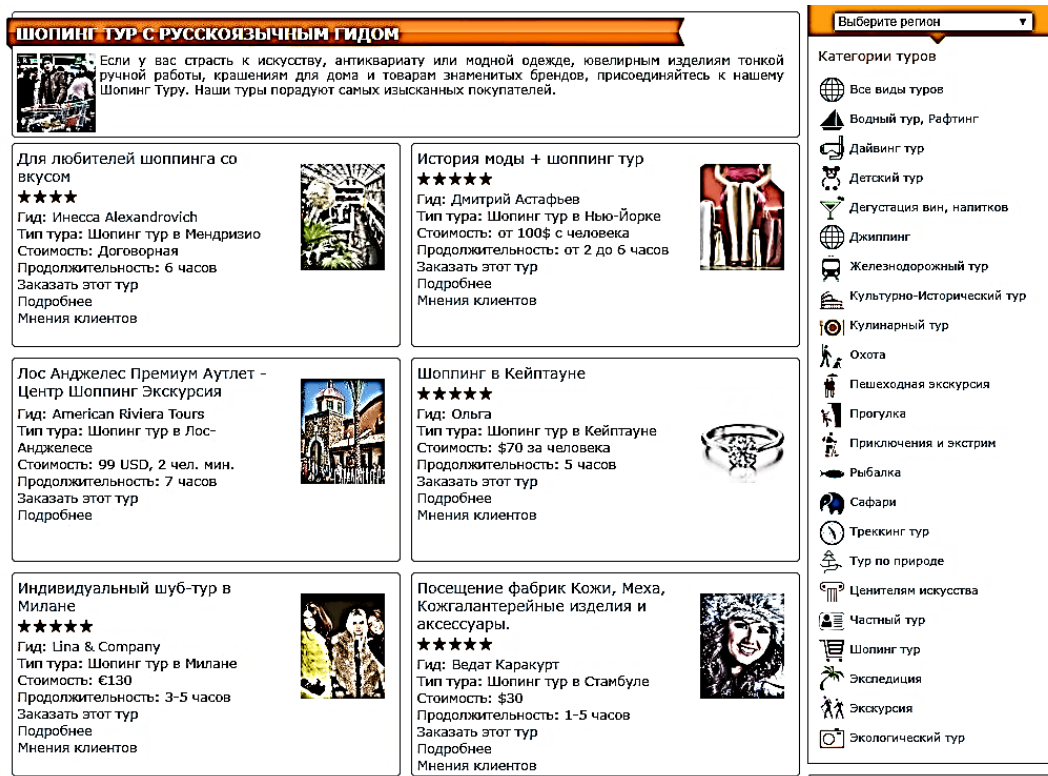


Рисунок 20 – Категории туров и предложения частных гидов

Представим, что турист определился с видом тура, но не знает, в какую именно дестинацию он хочет. Например, путешественник хочет отправиться в шопинг-тур и ищет частного гида с уникальными экскурсиями именно в этой категории тура. На сайте это можно представить следующим образом (см. рисунок 20).

Из рисунка 20 видно справа наличие различных категорий туров. Выбрав нужную, турист перенаправляется на страницу с различными предложениями. Так как турист изначально не определился с дестинацией, предложены все варианты именно шопинг-туров в разных странах и городах. В окне экскурсии видим название, ФИО гида, стоимость, продолжительность. Можно узнать отзывы, прочитать о туре подробнее и заказать его (см. рисунки 21 и 22).

Экскурсионное обслуживание в Майами и Флориде. Оказавшись в Майами, увидев этот город хочется попробовать перейти из разряда гостей в разряд постоянных жителей. Великолепная современная архитектура гармонично сочетается с элементами Арт Деко. Средневековые поместья под красной черепичной крышей с ультра модными стеклянными домами. На любой вкус, на любой карман. Только в нашем городе прекрасно себя чувствует и богатейший олигарх, и современный молодой хипстер, и пожилая пара решившая провести лучшую часть своей жизни в самом роскошном уголке планеты. Если кто то вам скажет что Майами это только мечта...., это сама легкоосуществляемая мечта. Мы вам покажем и самые дорогие места. Фишер Айланд, Бал Харбор, Коконот Гроу конечно же Санни Айлан, Маленькая Москва. Районы попроще такие как Голливуд, Холландэйл. Один из самых известных городов для владельцев катеров и яхт, Форт Лоудердейл, знаменитая Американская Венеция.

Город с населением чуть больше 180 тысяч жителей, является портом приписки более чем 44 тысяч катеров и яхт. Город стоит на искусственных, так называемых пальчиковых островах. Ну а для тех кто хочет оказаться рядом с теми кто решает судьбу нашей планеты, конечно же Палм Бич. Палм бич город не просто богатых, город людей власти и мудрости. Конечно же обязательно отобедаем в одном из ресторанов всемирно известного отеля Брайкерс. Отеля который еще в стародавние времена строил знаменитый Генри Моррисон Флэглиер, человек который проложил железную дорогу сквозь непроходимые болота Флориды. Можно посетить его дом, неповторимый Уайт Холл. Прикоснуться к истории создания Майами. При покупке недвижимости Майами существуют свои хитрости. Мы вам обязательно приоткроем все секреты. Расскажем как можно не только приобрести недвижимость для себя, но и как можно успешно зарабатывать сдавая ее в аренду. Деньги? Где же взять деньги???

И здесь тоже есть простой ответ. Конечно же кредит. Легко и просто. Но все это надо знать. Знать что бы не совершить непростительной ошибки. Добро пожаловать в Майами. Мы всегда рады гостям. Мы здесь живем и счастливы. Мы хотим что бы вы тоже полюбили этот замечательный город и были счастливы.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Основная информация:

Стоимость тура: \$150-200
Продолжительность тура: 3-4 часа
Человек в группе: 1-6 человек
Языки: Русский, английский, испанский.

Стоимость тура включает:

Трансфер :	ДА
Встреча в отеле:	ДА
Доставка в отель :	ДА
Транспорт :	ДА
Еда и напитки :	ДА

Дополнительные платные услуги:

Входные билеты (концерты, театр, музей, цирк...) :	ДА
Услуги переводчика :	ДА
Бронирование гостиниц, ресторанов, авиабилетов :	ДА
Визовая поддержка :	ДА

Дополнительная информация:

Заказ тура минимум за 7 дней до даты тура :	НЕТ
Тур проводится при наличии минимум 2 туристов :	НЕТ
Стоимость тура может быть изменена :	НЕТ

Рисунок 21 – Страница «Подробнее об экскурсии»

Таким образом, перейдя на страницу «Подробнее», турист сможет ознакомиться с подробным описанием экскурсии (см. рисунок 21), а на странице личного гида – изучить его биографию (см. рисунок 22).

Или же представим другую ситуацию – турист определился с дестинацией и с видом путешествия, ему необходимо выбрать только частного гида. К примеру, турист желает посетить Италию и его тур будет связан с гастрономией. На сайте в категориях указываем страну (в нашем случае это Италия), сразу же обновляется колонка и показывает, какие виды туров есть по Италии (см. рисунок 23).

АЛЕКСЕЙ ЧУРСИН – ЧАСТНЫЙ ГИД В МАЙАМИ

На сайте с 2014 года

Страна: США

Провожу туры в городах: Ки-Уэст, Майами, Майами-Бич, Орландо

Встреча в аэропорту: ДА

Помощь с отелем: ДА

Услуги переводчика: ДА

Владеет языками: Русский, английский, испанский.

Образование: Высшее. Историко-филологический факультет педагогического института. В России. ATS institut USA.

Опыт работы: 1997-1999 Санкт-Петербург, Россия. 2005-2014 Майами, Флорида, США

Лицензии, курсы, сертификаты:
Специальная лицензия на проведение экскурсий в штате Флорида. Специальная транспортная лицензия.

Дополнительные услуги гида: Помощь в выборе и покупке недвижимости. Образование. Иммиграционные услуги.

★★★★★
Отзывы

 **ЗАКАЗАТЬ УСЛУГИ ГИДА**

 **ЗАДАЙТЕ ВОПРОС**

 **НАПИШИТЕ ОТЗЫВ**

Рисунок 22 – Страница «Подробнее о частном гиде»

Турист выбирает «Кулинарный тур» и переходит на страницу с уникальными авторскими предложениями частных гидов Италии, связанными с гастрономией (см. рисунок 24).

Европа ▼

Италия ▼

Выберите город ▼

Категории туров

-  Все виды туров в Италии
-  Водный тур, Рафтинг в Италии
-  Дегустация вин, напитков в Италии
-  **Кулинарный тур в Италии**
-  Культурно-Исторический тур в Италии
-  Пешеходная экскурсия в Италии
-  Приключения и экстрим в Италии
-  Прогулка в Италии
-  Треккинг тур в Италии
-  Тур по природе в Италии
-  Ценителям искусства в Италии
-  Частный тур в Италии
-  Шопинг тур в Италии
-  Экскурсия в Италии
-  Экологический тур в Италии

Рисунок 23 – Категории туров в Италии

Исходя из вышесказанного, мы разобрали и представили одно из самых удобных представлений услуг частных гидов (а именно их уникальных автор-

ских продуктов) на сайте Центра туристского сервиса «Insertum» как для менеджеров турагентства, так и для туристов.

<p>Римские Замки Гид: Екатерина Виллани Тип тура: Кулинарный тур в Риме Стоимость: 180 евро Продолжительность: 5-6 часов Заказать этот тур Подробнее</p> 	<p>Неизведанные уголки провинции Рима ★★★★★ Гид: Ирина Рим Тип тура: Кулинарный тур в Риме Стоимость: €300 Продолжительность: 5-6 часов Заказать этот тур Подробнее Мнения клиентов</p> 
<p>Узнай секреты трюфелей ★★★★★ Гид: Любовь Рим Тип тура: Кулинарный тур в Риме Стоимость: €110-1100 Продолжительность: 6-7 часов Заказать этот тур Подробнее Мнения клиентов</p> 	<p>Их Италия ★★★★★ Гид: Елена Баскова Тип тура: Кулинарный тур в Кьянти Стоимость: от 300 Продолжительность: 8-9 часов Заказать этот тур Подробнее Мнения клиентов</p> 
<p>Кулинарный тур на озере Комо ★★★★★ Гид: Lina & Company Тип тура: Кулинарный тур в Милане Стоимость: €450-800 Продолжительность: 8-10 часов Заказать этот тур Подробнее Мнения клиентов</p> 	<p>Южно-Тирольский Винный Путь Гид: Ольга Плагге Тип тура: Кулинарный тур в Мерано Стоимость: €1900-3500 Продолжительность: 3-7 дней Заказать этот тур Подробнее</p> 
<p>Школа сардской кухни ★★★★★ Гид: Оксана Тип тура: Кулинарный тур в Сардинии Стоимость: 80 евро Продолжительность: 6-8 часов Заказать этот тур Подробнее Мнения клиентов</p> 	<p>Гастрономический тур в регионе Кампания ★★★★★ Гид: Кучумова Анастасия Тип тура: Кулинарный тур в Неаполе Стоимость: по договоренности Продолжительность: от 3х часов Заказать этот тур Подробнее Мнения клиентов</p> 

Рисунок 24 – Авторские гастрономические экскурсии частных гидов Италии

Исходя из вышесказанного, мы разобрали и представили одно из самых удобных представлений услуг частных гидов (а именно их уникальных авторских продуктов) на сайте Центра туристского сервиса «Insertum» как для менеджеров турагентства, так и для туристов.

Также мы предлагаем для начала работы компании «Insertum» в этом направлении разместить на сайте следующий ассортимент уникальных авторских программ частных гидов (см. таблицу 13 и приложение Д).

Таблица 13 – Ассортимент уникальных авторских программ частных гидов

Частный	Страна	Категория экскур-	Название	Дополнительная ин-
---------	--------	-------------------	----------	--------------------

гид		сии	экскурсии	формация
Диана	Гавайи	Экстрим, приключения	Семейная регата по гавайским островам	Стоимость: 59-200 долл. Продолжительность: 4-11 час. Человек в группе: 2-6 чел. Языки: русский, английский
Виктория Панова	Лас-Вегас	Экспедиция	«Зона 51»	Стоимость: 185 долл. Продолжительность: 12-13 час. Человек в группе: 1-10 чел. Языки: русский, украинский, английский, японский
Капитан Росч (Кузьмич)	Сейшелы	Рыбалка	Женская рыбалка-сафари на воде	Стоимость: 2 000 – 4 500 долл. Продолжительность: 8 час. Человек в группе: 2-10 чел. Языки: русский, украинский, английский
Виктория	Франция	Гастрономический	Гастрономический тур по Парижу	Стоимость: 160-300 долл. Продолжительность: 4-6 час. Человек в группе: 1-6 чел. Языки: французский, английский, русский
Дарья Киан	Филиппины	Дайвинг	Дайвинг-тур в Себу: от пробного погружения до сафари	Стоимость: зависит от количества погружений Продолжительность: 2 час. до 20 дней Человек в группе: 1-6 чел. Языки: русский, английский

Третьим этапом внедрения услуг частных гидов будет являться заключение турфирмой договоров о сотрудничестве с частными гидами. Данный этап является юридически важным. Сотрудничество частного гида с туристской компанией предусматривает разные формы отношений. Для турфирмы определенные выгоды имеет работа гида вне штата: не нужно платить страховые

вносы, выплачивать компенсацию за неиспользованный отпуск, оплачивать больничные.

Центру туристского сервиса «Insertum» рекомендуется работать с частными гидами, которые являются самозанятыми или оформлены как индивидуальные предприниматели. Если гид, с которым заключается договор, является индивидуальным предпринимателем, тогда турфирма заключает договор возмездного оказания услуг (см. приложение Е).

Договор на оказание экскурсионных услуг составляется в письменной форме и скрепляется печатями и подписями обеих сторон. В нем индивидуальный предприниматель обязательно указывает свой основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации индивидуального предпринимателя (ОГРНИП). Делать это его обязывает п. 14 Правил ведения Единого государственного реестра индивидуальных предпринимателей (утверждены постановлением Правительства РФ от 16 октября 2003 г. N 630).

Договором может быть предусмотрено возмещение некоторых расходов предпринимателя, связанных с выполнением договора. Порядок возмещения таких расходов необходимо четко прописать в самом договоре, поскольку нормы Трудового кодекса РФ о возмещении командировочных расходов в данном случае не действуют. Ведь они регулируют только отношения между работниками и работодателями на основе трудовых договоров.

Доход внештатного частного гида – вознаграждение за оказание услуг – должен быть прописан в гражданско-правовом договоре.

Также между частным гидом и турагентством может заключаться договор на экскурсионное обслуживание (см. приложение Ж). Согласно договору, на экскурсионное обслуживание исполнитель по заданию заказчика обязуется за определенную плату предоставить экскурсионные услуги, в которые может входить и экскурсионное обслуживание, и обеспечение транспортом, и предоставление гида или переводчика, и проведение развлекательных и образовательных программ и пр.

В образец договора на экскурсионное обслуживание, как и в любой другой договор по предоставлению каких-либо возмездных услуг, важно включить следующие условия:

- предмет договора, то есть какие именно услуги должен оказать заказчик и в каком объеме;
- срок исполнения договорных обязательств.

Все остальные условия являются необязательными, но их также можно включать в договор, предварительно согласовав между сторонами. Совсем лишним будет прописать:

- стоимость договора (а также в приложении зафиксировать цены на дополнительные экскурсионные услуги), условия и порядок расчетов;
- обязательства сторон;
- срок самого договора;
- штрафные санкции за неисполнение обязательств (например, если частный гид опоздал и т.п.).

Между частным гидом и туристом так же заключается юридический договор «Договор оказания экскурсионных услуг» (см. приложение И), где должны быть прописаны обязанность, ответственность сторон, стоимость услуг и порядок расчета, и прочие условия.

Туристу не стоит заключать договор с тем гидом, который требует предоплату. Турист должен убедиться в качестве услуг и в том, что они будут оказаны в полной мере. Работа оплачивается по факту. Необходимо договориться об окончательной стоимости тура, и указать ее в договоре. Подписывать какие-либо бумаги лучше при личном контакте.

Таким образом, во избежание юридических проблем, Центру туристского сервиса «Insertum» необходимо заключать договор с частными гидами.

Следующим этапом внедрения данных услуг является приглашение к сотрудничеству частных гидов по России и Пензе. Так как у компании есть свой уникальный сайт и авторские туры по России и Пензе, то на нем можно сделать

отдельную вкладку с услугами и статьями частных гидов, с которыми у компании будет заключен договор.

Это будет взаимовыгодное сотрудничество – Центр туристского сервиса «Insertum» сможет подчеркнуть свою уникальность, а частные гиды продвинуть свои услуги среди пензенских туристов.

Компании необходимо постараться усовершенствовать и сделать сайт простым в использовании, и, конечно же, максимально информативным и удобным как для частных гидов, так и для путешественников. Для турфирмы будет преимуществом, если сайт станет путеводителем и поможет в выборе частного гида и в планировании поездок, а для частного гида станет тем самым местом в интернете, где он сможет рассказать о себе, о своем профессионализме, об авторских и уникальных экскурсиях, о местах, в которых хочется побывать, в которых захочется остаться любому туристу, и тому, кто не представляет свою жизнь без путешествий, новых событий и впечатлений.

Для того, чтобы частный гид появился на сайте Insertum, ему необходимо выполнить регистрацию. Условия регистрации компания изначально должна указать в отдельной графе (см. рисунок 25). Основными пунктами регистрации, которые должен указать частный гид, могут стать:

- ФИО;
- страна/город;
- образование;
- опыт;
- контакты;
- информация о себе;
- информация об авторских экскурсиях;
- прочее.

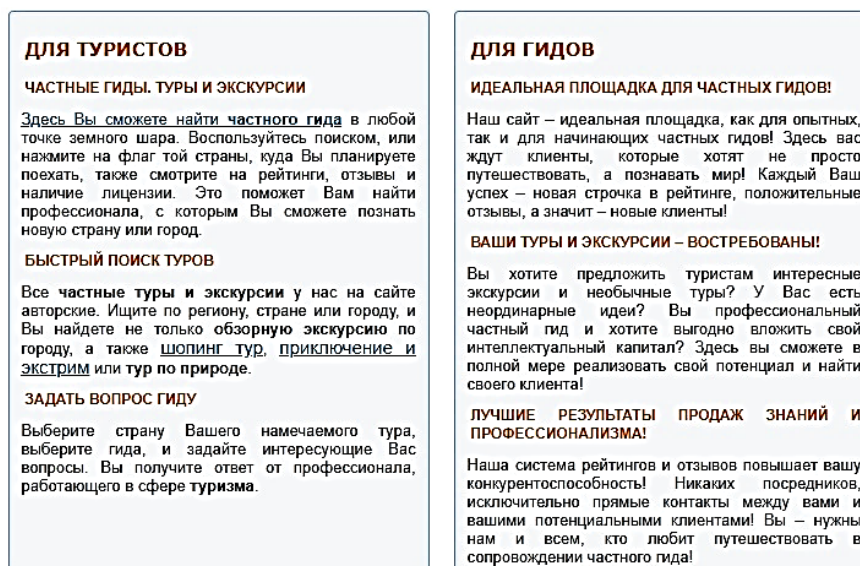


Рисунок 25 – Разделы сайта «Для туристов» и «Для гидов»

При описании своих услуг частному гиду необходимо быть оригинальным и креативным. В этом случае анкета займет достойное место в списке гидов, будет иметь большой спрос среди потенциальных клиентов (см. рисунок 25).

Для наибольшего удобства, при регистрации на сайте можно привести пример рекомендуемого описания автобиографии (см. рисунок 26).

ГАЛИНА МАССОН - ЧАСТНЫЙ ГИД В ПАРИЖЕ



★★★★★
Отзывы

На сайте с 2009 года **GOLD**

Страна: Франция

Провожу туры в городах:
Амбуаз, Барбизон, Версаль, Довиль, Живерни, Кольмар, Компьень, Мелён, Мон-Сен-Мишель, Онфлёр, Отвие, Париж, Прован, Пьерфон, Реймс, Руан, Рюэй-Мальмезон, Сен-Мало, Страсбург, Труа, Трувиль, Туари, Фекам, Фонтенбло, Шамбор, Шамони, Шенонсо, Эперне, Этрета

Встреча в аэропорту: ДА

Помощь с отелем: ДА

Услуги переводчика: ДА

Владеет языками: Русский, Французский, Английский

Образование: Лицензированный гид, аккредитованный Министерством по Туризму Франции.

Опыт работы: более 15 лет

Лицензии, курсы, сертификаты:
Мое французское образование:
1. Лицензия национального гида (карта гида-конферансье), 2013 Paris
2. высшее туристическое (BTS de tourisme), 2011 Paris.
Мое российское образование:
3. Юрфак, Политехнический Университет, г.Ст.Петербург, Россия

Лицензия или Сертификат гида

Дополнительные услуги гида:сопровождение на выставки, шопинг и другие мероприятия, помощь в приобретении вх.билетов в музеи, резервации кабарэ, корабликов, ресторанов...

Рисунок 26 – Пример написания автобиографии для частного гида

Для того, чтобы частному гиду было интересно сотрудничать с туристской фирмой, ей в свою очередь необходимо сделать так, чтобы данный вид услуг имел спрос среди клиентов.

Пятым этапом внедрения услуг частных гидов в Центр туристского сервиса «Insertum» является продвижение и реклама. Продвигать услуги частных гидов необходимо как среди постоянных, так и среди потенциальных клиентов.

К нерекламным методам продвижения туристской услуги относятся:

- личные продажи, осуществляемые через менеджера агентства;
- прямая рассылка информации и работа с различными базами данных (формирование постоянно поддерживаемых баз данных устойчивой клиентуры, на основе которых осуществляется доведение до клиента информации о конкретных продуктах, услугах и др.);
- прямой маркетинг (телефонный, почтовая рассылка – информирование перспективных корпоративных клиентов);

– пропаганда или организация паблик рилейшнз – не прямое предложение (организация культурных мероприятий, где распространяется информация об услугах и продуктах фирмы, куда приглашаются представители средств массовой информации).

Важная роль в продвижении туристского продукта отводится стимулированию потребителей. Среди задач стимулирования потребителей в нашем случае основными являются поощрение более интенсивного потребления предлагаемых отдельных услуг; побуждение туристов к приобретению услуг, которыми они ранее не пользовались; привлечение внимания к туристскому предложению тех, кто пользуется услугами конкурентов.

В программе продвижения должны быть различные методы, важна эффективность каждого:

1) Реклама в СМИ: ТВ, радио, газеты, журналы. Она дает нам возможность сообщить информацию большой аудитории. Так, публикации в газетах о новых услугах турагентства, по сравнению с другими средствами рекламы, менее затратная и часто обновляется, имея широкую аудиторию. Телевидение легко воспринимается на слух и зрительно, охватывая широкую аудиторию, но имеет немаленькую статью затрат. Вариантом также может послужить реклама на местном радио – дешевле, чем реклама на телевидении, но охватывает большую аудиторию.

2) Каталоги, брошюры, проспекты. Каждому туристу при посещении турагентства может раздавать каталоги. В каталогах путешествий необходимо составить важную и нужную информацию для туристов. Они могут применяться как справочные пособия и описания туристских товаров и дополнительных услуг, иллюстрации, программы туров, экскурсии, транспортные услуги и т. п. Брошюры и проспекты будут менее обширны, чем каталоги, но их производство менее трудно и дешево.

3) Письма-продажи. У туристской фирмы имеется в наличии список постоянных клиентов, которым и отправляются письма, которые информируют о новых услугах.

4) Реклама в торговой точке. Реклама на стенах, плакаты в офисе турфирмы. Клиент сталкивается с такой рекламой, когда он находится еще в процессе принятия решения.

Каждый метод рекламы имеет свои преимущества и недостатки. Реклама должна быть правильно направлена на определенный сегмент рынка, ведь турфирма заранее выбирает форму отношений со своим потребителем.

Одним из важных и эффективных способов продвижения услуг частных гидов турфирмой является PR-продвижение в социальных сетях. PR-продвижение превращается в одно из наиболее востребованных направлений интернет-маркетинга. PR-продвижение в социальных сетях, блогах, форумах становится основной зоной действия российских туристских фирм.

В перечень наиболее эффективных инструментов продвижения услуг в Интернете, вошли контекстная реклама, контентная оптимизация сайта, работа с форумами и сайтами отзывов, размещение информации в социальных сетях, блогах, а также вирусный маркетинг.

Как показывают современные исследования рынка, 70-80 % потенциальных туристов используют интернет (информацию, размещенную в социальных сетях и на различных форумах), принимая решение о том, какую страну посетить, какую форму отдыха выбрать и какому турагентству отдать предпочтение. Важным фактором, влияющим на принятие решения туристов, выступают отзывы друзей в социальных сетях и популярных блоггеров.

В настоящее время наиболее популярными русскоязычными социальными сетями являются «Instagram», «ВКонтакте», «Одноклассники.ги». Социальные сети отличаются друг от друга не только размером и составом аудитории, но и возможностями продвижения. Коммерческие темы эффективнее размещать в «Facebook», «Instagram» и «ВКонтакте». Работа с фото и видео удобнее всего реализована в «Instagram», так же там имеются все возможности рекламного кабинета «Facebook», а именно- таргетированная реклама. Таргетированная реклама - объявления небольшого размера в личных аккаунтах, самый распространенный способ платной рекламы в социальных сетях. Данный вид рек-

ламы можно показывать пользователям с определенной страны, города, улицы, с определенными интересами, возрастом- критерии определяет заказчик.

PR-продвижением туристских услуг в социальных сетях должен заниматься профессиональный веб-маркетолог или таргетолог, в чьи задачи обычно входит привлечение подписчиков, стимулирование продаж и анализ влияющих на них факторов, изучение различных веб-каналов и их сочетание для усиления эффекта; анализ целевой аудитории и вариантов воздействия на неё в каждом конкретном случае.

Преимущества продвижения туристских услуг в социальных сетях:

- масштабная аудитория пользователей (так, к примеру, ежедневная аудитория «ВКонтакте» насчитывает более 35 млн. пользователей, «Одноклассников. ги» – более 31 млн. пользователей, а аудитория «Instagram» – чуть ли не два раза больше) [9];

- пользователи социальных сетей тесно связаны друг с другом: истории, новости, друзья, статусы, видео, фотографии;

- продвинуть услугу турагентству в социальных сетях можно намного быстрее, нежели это осуществлять стандартными методами, например, 5ЕО (раскрутка в поисковых системах), другими словами, социальное продвижение – это довольно легкий и быстрый способ заявить о себе в Интернете;

- возможность бесплатного продвижения в социальных сетях привлекает к этому методу блоггеров и веб-мастеров, которые создают и ведут некоммерческие проекты;

- коммуникация с пользователями осуществляется через удобные, понятные и привычные всем интерфейсы социальных сетей (нет необходимости разрабатывать свои варианты или общаться с заинтересованными людьми через почту).

Реклама в социальных сетях может иметь весьма положительный эффект при минимуме финансовых вложений, но лишь при условии грамотного и системного подхода. Особенно если учесть, что основная часть пользователей этих

ресурсов - молодежь, наиболее активная часть общества, в среде которой много потенциальных туристов.

Необходимо помнить о том, что для эффективного продвижения туристских услуг важно правильно построить диалог с пользователем социальной сети. Он должен видеть в туристической фирме эксперта в тех вопросах, которые его интересуют, а не только продавца, пришедшего в социальную сеть исключительно с целью продать свой продукт.

Почти все методы продвижения, о которых мы написали, компания «Insertum» использует. Мы рекомендуем Центру туристского сервиса активно заниматься таким методом продвижения, как таргетированная реклама в социальных сетях, которая является современным и наиболее лучшим вариантом в данное время. Её основными преимуществами являются следующие:

1) Персонализированный подход. Таргетинг можно настроить на конкретные форумы, группы в социальных сетях или ограничиться выбором группы пользователей по заданным критериям. Возможность работать с каждой группой пользователей отдельно, создавать разные объявления для разной аудитории.

2) Таргетированная реклама настраивается под интересы пользователя. То есть негативный эффект от навязчивой рекламы сглаживается.

3) Можно самостоятельно определить, сколько потратить на кампанию.

4) Можно быстро найти клиентов.

5) Доступ к горячей и холодной аудитории. При помощи таргетированной рекламы бизнес получает доступ к аудитории, находящейся на разных стадиях принятия решения.

6) Гибкие настройки. Можно выбрать различные целевые группы по широкому перечню параметров (география, возраст, пол, образование, интересы).

Кроме того, в рамках внедрения услуг частных гидов в ассортимент компании, мы рекомендуем Insertum составить рекомендации для студентов направления «Туризм» о том, как стать личным гидом и провести на эту тему профессиональный семинар со студентами: «Профессия частного гида: знания,

умения и навыки». Так как компания работает со студентами направления «Туризм», это будет способствовать популяризации профессии и формировать знание об услуге. В рамках семинара рекомендуется дать студентам следующую информацию. Во-первых, рассказать о спросе на услуги личных гидов. Как уже было доказано, на данный момент в практике туризма набирает обороты тенденция на заказ услуг частных гидов, данная категория специалистов стала востребованной. На это стоит обратить особое внимание студентам направления «Туризм». Эта профессия для открытых, харизматичных людей, которые могут увлеченно и интересно рассказать о конкретном городе или регионе.

Во-вторых, рассказать об основных требованиях, которые выдвигаются к соискателю данной профессии: высшее образование; знание одного (минимум английского), а лучше два или три иностранных языка; грамотная речь; внутреннее обаяние и артистизм; коммуникабельность, умение ладить с людьми и быстро находить контакт; способность грамотно, четко и интересно рассказывать людям о тех или иных фактах истории; в большинстве случаев – наличие аккредитации; знание музейного/экскурсионного дела и краеведения, русского языка и литературы, истории и этнографии, культурологии; знание конкретного экскурсионного направления, в соответствии с выбранным (история, оружие, краеведение и пр.).

Также стоит отметить, что личные качества и таланты, которые способствуют успешно овладеть профессией также немаловажны: актерские способности, хорошая память, любовь к истории, краеведению, талант быстро находить нужные слова и мгновенно находить решение в самых щекотливых ситуациях, способность концентрировать внимание людей, увлекать их интересной информацией и полностью захватывать внимание, желание самосовершенствоваться, любовь к своей работе, речевая выносливость, толерантность, способность общаться с самыми разными туристами и группами туристов, включая тех, которых в обычной жизни обходите, высокая языковая грамотность и культурологическая эрудиция, талант психолога и педагога, способность обходиться без переводчика (высокий уровень иностранного разговорного языка), высо-

кая работоспособность и физическая выносливость, чувство юмора (без него в работе не обойтись).

Данная профессия подойдет молодым, выносливым и привлекательным юношам и девушкам с высоким уровнем интеллекта и идеальным знанием английского языка, с лидерскими качествами, собранным и ответственным, чрезвычайно энергичным и активным по жизни.

В-третьих, стоит отметить преимущества и недостатки профессии. Из преимуществ профессии, которых немало, можно особо выделить:

1) Отсутствие рутинности в своей работе. Если у экскурсовода экскурсии из года в год остаются одними и теми же, то гид волен самостоятельно планировать маршруты и сами экскурсии, а также вносить изменения.

2) Постоянное общение и знакомство с новыми людьми.

3) Постоянная языковая практика при общении с иностранными гостями.

4) Возможность путешествовать и работать на свежем воздухе.

5) Перспективы для развития своего дела в туризме.

6) Свободный график (если, конечно, вы не штатный работник).

7) Стабильность заработка при работе в городах, привлекательных для туристов.

Недостатки профессии следующие:

1) Постоянная работа на ногах (если гид без личного транспорта).

2) Необходимость работать при любой погоде.

3) Приемы пищи «на лету» (часто вместо обеда приходится решать различные вопросы организационного характера или даже искать своих заплутавших гостей).

4) Ответственность: гид отвечает за своих туристов.

5) Необходимость улыбаться даже тем, кому бы вы ни за что в обычной жизни не улыбнулись.

6) Серьезная нагрузка на голосовые связки.

7) Снижение прибыли в осенний и зимний сезоны (не везде, в зависимости от дестинации).

В-четвертых, можно дать рекомендации студентам, что необходимо сделать для того, чтобы стать частным гидом:

1) Закончить ВУЗ. Без высшего гуманитарного образования не обойтись. Специализированных факультетов в современных ВУЗах сегодня достаточно. Естественно, параллельно следует изучать иностранные языки. Английским обязательно владеть в совершенстве на самом высоком культурном уровне. Не будет лишним также немецкий, французский и китайский, либо тот язык, в чьей дестинации будет работа.

2) Пройти тренинг, чтобы получить опыт и завести полезные знакомства. Профессиональные ассоциации гидов предлагают занятия для повышения профессионального уровня. На таких лекциях обучают публичной речи, терминологии туризма и туристической индустрии, лидерству и командной работе, а также другим навыкам, ценным для частных гидов. Данные заведения также выдают сертификаты по окончании их программы.

3) Пройти занятия в соответствующей области, чтобы расширить свои знания. Можно пересмотреть список колледжей и университетов. Если там есть курсы по лингвистике, руководству, гостеприимству и/или туризму. Данные курсы улучшат резюме, а также повысят шансы получить работу гида.

4) Получить степень по гостеприимству или туризму. Данная степень не гарантирует работу гида, но она покажет, что присутствуют основные навыки для работы в этой сфере.

5) Сдать экзамены на профпригодность и получить лицензию.

Во многих городах и странах требуется, чтобы гиды сдали определенные экзамены, прежде чем они смогут работать с туристами. В разных странах и городах имеются различные требования.

Перспективы работы частных гидов большие, а среди других видов специальностей туризма – это одна из самых интересных и прибыльных, что является немаловажным аспектом работы.

Таким образом, нами были определены преимущества внедрения услуг частных гидов в Центр туристского сервиса «Insertum» и составлены основные рекомендации по этапам их внедрения. Нами осуществлено следующее:

1) Составлена база данных частных гидов, с которыми может сотрудничать Центр туристского сервиса «Insertum» по основным направлениям (дестинациям) работы компании, а также популярным у клиентов.

2) Предложен ассортимент уникальных авторских программ конкретных частных гидов и вариант размещения их на сайте компании.

3) Разработан макет договора о сотрудничестве Центра туристского сервиса «Insertum» с частными гидами, а также макет договора между туристом и частным гидом.

4) Даны рекомендации о приглашение к сотрудничеству частных гидов по России и Пензе и предложен вариант размещения информации о них на сайте компании.

5) Предложены методы продвижения услуг частных гидов среди постоянных и потенциальных клиентов Центра туристского сервиса «Insertum».

6) Даны рекомендации компании провести семинар «Профессия частного гида: знания, умения и навыки» со студентами направления «Туризм», который будет способствовать популяризации профессии и формированию знания о новой услуге Insertum.

2.2 Экономическое обоснование программы внедрения услуг частных гидов в ассортимент Центра туристского сервиса «Insertum»

Для реализации и внедрения разработанных нами рекомендаций необходимо учесть, какую сумму потребуется затратить на это Центру туристского сервиса «Insertum». Для этого рассмотрим все рекомендации со стороны необходимых финансовых затрат. Экономический анализ играет важную роль в дея-

тельности фирмы, в достижении наилучших результатов при наименьших затратах. Социально-экономическая эффективность выражается как отношение прибыли к затратам ресурсов, ее обеспечивших. Следовательно, важным пунктом при внедрении данных нами рекомендаций является рентабельность, которую мы планируем рассчитать.

Первая рекомендация, которая была дана Центру туристского сервиса «Insertum», касалась составления базы данных частных гидов, с которыми может сотрудничать «Insertum» по основным направлениям (дестинациям) работы. При использовании интернет-ресурсов, а именно личного сайта компании, данная рекомендация затрат не несет. Порталы, где можно найти частных гидов, являются бесплатными.

Если работу по составлению базы данных будет выполнять менеджер Insertum, то затрат также не будет по причине того, что проделанная работа будет входить в рабочие часы специалиста. По той же причине не будет иметь никаких затрат и вторая рекомендация – составление подборки уникальных продуктов специалистов по каждой дестинации. Но, добавление на личный сайт компании данных баз и подборок как отдельного раздела специалистом будет стоить 10 000 руб., так как потребуются создать отдельную вкладку на сайт и обратиться к компании – разработчику сайта.

Следующая рекомендация касается заключения договоров о сотрудничестве с частными гидами. Предполагается заключить договор на оказание экскурсионных услуг или же договор на экскурсионное обслуживание. Так как количество гидов, с кем компания может заключить договор, огромное количество и находятся они в разных уголках мира, разумнее будет осуществить заключение договора в режиме «онлайн», при этом варианте затрат на данную рекомендацию не будет. То же самое будет и с третьей рекомендацией, а именно с приглашением к сотрудничеству частных гидов по России и Пензе.

Главной статьей затрат будет являться рекомендация о продвижении услуги частных гидов как среди постоянных, так и среди потенциальных клиентов, используя различные методы продвижения.

Если рассматривать рекламу в СМИ, а именно в газетах, на радио и на ТВ, то примерные затраты будут за одно объявление в газете следующими: стоимость размещения объявления в наиболее читаемой газете г. Пенза «PROгород» с фото и рамкой – 600 руб. за одно объявление, на местном наиболее прослушиваемом радио «Русское радио» – 36 руб. за секунду, радио «Energy» – 10 руб. за секунду, а радио «Европа+» – 40 руб. за секунду. Реклама на ТВ и на радио составит большую статью затрат, размещение объявления в газете будет наиболее лучшим выгодным вариантом. Исходя из расценок, в месяц, если давать рекламу в газете с выходом один раз в неделю, то это составит в месяц 2 400 руб.

Для охвата существующей клиентской базы можно заняться рассылкой электронных брошюр на электронную почту клиентов. Если не получится самостоятельно создать брошюру, необходимо обратиться в рекламное агентство, где цена создания будет составлять 1 000 руб. за макет брошюры.

Мы выяснили, что самым эффективным способом продвижения будет являться таргетированная реклама в социальных сетях, так как охват аудитории с её помощью составляет большее количество людей, чем СМИ. Есть два варианта подхода к рекламе: нанять таргетолога или обучить менеджера компании. Если выбрать вариант найма специалиста, то это будет стоить от 2 000 руб. в месяц. Если купить обучающий курс для менеджера – стоимость будет составлять от 1 000 руб.

Сама таргетированная реклама имеет различную стоимость в зависимости от пожеланий турагентства: региона, количества социальных сетей, охвата и прочих критериев. Возьмем за пример охват в день 250 человек, стоимость за переход одного человека составляет 50 копеек, итого в месяц на страницу компании в социальной сети перейдет 7 500 чел. и стоимость будет составлять 3 750 руб. При данном варианте рекламы нет четких ограничений по бюджету, компания сама выбирает наилучший для нее вариант и бюджет.

Исходя из тенденций и различных статистик в сети Интернет о том, какие способы продвижения в данное время наиболее эффективны, выберем для Цен-

тра туристского сервиса «Inserttum» таргетированную рекламу в социальных сетях. Итого, затраты на рекламу примерно будут составлять при найме таргетолога примерно 5 750 руб. в месяц.

Последним этапом внедрения является составление рекомендации для студентов направления «Туризм» о том, как стать личным гидом и проведение на эту тему профессионального семинара со студентами: «Профессия частного гида: знания, умения и навыки». Данное внедрение не несет за собой финансовых затрат, так как проводить семинар будет работник турагентства в свое рабочее время.

Исходя из расчетов затрат на продвижение услуг частных гидов, найдем общую примерную стоимость, которая представлена в таблице 14.

Таблица 14. Примерная стоимость затрат турагентства на продвижение услуг частных гидов до начала сезона

Мероприятие	Сроки	Стоимость, руб.
Разработка макета электронной брошюры и реклама в газете (4 публикации)	Февраль 2020 г.	3 400
Таргетированная реклама	Март 2020 г.	5 750
Реклама в газете (4 публикации) и сокращенная таргетированная реклама (без найма таргетолога)	Апрель 2020 г.	4 900
Реклама в газете (2 публикации) и таргетированная реклама (без найма таргетолога)	Май 2020 г.	4 950
Итого (за 4 месяца продвижения):		19 000

Итого, в статью затрат на внедрение услуг частного гида входит:

- оформление нового раздела на личном сайте компании – 10 000 руб.;
- продвижение до начала летнего сезона – 19 000 руб.;

Общая сумма затрат составит 29 000 руб. Точная стоимость затрат будет зависеть от того, сколько турагентство решит потратить на продвижение, каждый раз это может быть разная сумма.

Так как компания работает давно и имеет основные статьи затрат и доходов, добавление новой услуги частных гидов не будет считаться как отдельная статья затрат.

Что касается доходов компании от внедрения услуг частных гидов, здесь можно отметить следующее. Первое время использование площадки на личном сайте компании частными гидами будет бесплатна, для наиболее большого охвата специалистов и для того, чтобы показать преимущества работы с турагентством. В последствии с частного гида будет взиматься плата за использование площадки и за продвижение среди клиентов в виде процента с услуги. Это будет один из потенциальных доходов компании.

Еще один доход компания будет получать с продажи услуг частных гидов, начиная с момента внедрения этих услуг. Так как спрос среди туристов в основном идет на полудневное обслуживание частным гидом, в расчет будем брать следующий показатель. Целый день обслуживания у частных гидов в различных странах мира в среднем стоит от 15 000 руб. Турагентству предлагается взимать комиссию в размере 10 % от стоимости услуг, заказанных туристом. Если брать средний показатель в 15 000 руб. за услугу, то компания с одного заказа получит 1 500 руб.

Для того, чтобы окупить затраты на внедрение услуг частных гидов в размере 29 000 руб., Центру туристского сервиса «Insertum» необходимо продать 20 программ частных гидов, реализацию которых предлагается осуществлять с начала выведения услуги на рынок, т.е. с февраля 2020 г.

Заключение

При выполнении данной работы нами была определена цель исследования – разработка рекомендаций Центру туристского сервиса «Insertum» по внедрению услуг частных гидов. В свете активной мировой тенденции самостоятельного туризма, фирме для привлечения данного вида путешественников и для появления новой статьи доходов необходимо внедрить новую услугу – услугу частных гидов.

Для достижения цели был решен ряд задач, позволяющие сделать следующие выводы. Так, на сегодняшний день услуги частных гидов являются активно развивающимися во всех странах мира, спрос среди туристов на данных специалистов сильно растет, а турагентства, предлагающие такие услуги, привлекают разный сегмент клиентов и создают новую статью доходов, обходя проблему онлайн-туризма и закрытия по этой причине большого количества фирм.

Также в рамках данной работы нами было проведено исследование рынка услуг частных гидов в мире и в России. Было выявлено следующее:

1) Рынок услуг частных гидов активно развивается. На мировом и российском рынке наблюдается тенденция заказа данных услуг, что расширяет предложение и приводит к созданию различных удобств для совершения сделки между туристом и частным гидом, а именно онлайн-порталы и сайты с базами данных частных гидов.

2) Услуги частных гидов предлагаются для российских туристов как за рубежом, так и по России, и для иностранных туристов по нашей стране.

3) Спрос среди самостоятельных туристов на заказ отдельных услуг есть и стремительно набирает обороты, в том числе и на услуги частных гидов.

4) Из-за увеличения спроса среди самостоятельных туристов на отдельные услуги, в свете мировых и российских тенденций актуальным является включение в ассортимент услуг Центра туристского сервиса «Insertum» част-

ных гидов, которые также будут актуальны при формировании компанией авторских уникальных туров, на которых она специализируется.

Нашей основной задачей стало предложить рекомендации Центру туристского сервиса «Insertum» по внедрению услуг частных гидов. Так, туристской компании рекомендуется:

1) Составить базу данных частных гидов, с которыми может сотрудничать Insertum по основным направлениям (дестинациям) работы. Нами разработаны различные примеры составления базы данных, предложены критерии отбора.

2) Составить подборку уникальных продуктов специалистов по каждой дестинации и разместить их на личном сайте турагентства для удобства пользования клиентами и менеджерами компании.

3) Заключить договоры о сотрудничестве с частными гидами.

4) Пригласить к сотрудничеству частных гидов по России и Пензе. При наличии у компании уникального сайта и авторских туров по России и Пензе, на сайте можно сделать отдельную вкладку с услугами и статьями частных гидов, с которыми у компании будет заключен договор.

5) Продвигать услуги частных гидов как среди постоянных, так и среди потенциальных клиентов, используя различные методы продвижения, а именно таргетированную рекламу в социальных сетях, рекламу в СМИ и прочее.

6) Составить рекомендации для студентов направления «Туризм» о том, как стать частным гидом и провести на профессиональный семинар на тему «Профессия частного гида: знания, умения и навыки».

Для реализации предложенных рекомендаций нужно учесть, какую сумму потребуется вложить компании. На реализацию мероприятий в рамках предложенных рекомендаций необходимо затратить примерно 29 000 руб., чтобы охватить наиболее обширную аудиторию и привлечь как можно больше клиентов.

Центру туристского сервиса «Insertum» рекомендуется внедрить услуги частных гидов, чтобы быть современной и инновационной компанией, следя-

щей за мировыми тенденциями, услугами которой будут пользоваться различные сегменты туристов.

Глоссарий

Аккредитация (от лат. «accredere» – оказывать доверие) – официальное признание полномочным и/или авторитетным органом компетентности определенного лица или организации выполнять работы в заявленной области.

Бронирование – предварительный заказ на предстоящее туристское обслуживание, предварительное закрепление объектов бронирования: мест (билетов, путевок), снаряжения, оборудования и т. д. за заказчиком.

Гид – профессионально подготовленное лицо, осуществляющее деятельность по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания.

Дестинация – некая социально-географическая местность, которую конкретный турист или целый сегмент туристского спроса выбрал в качестве цели поездки, которая располагает всеми необходимыми учреждениями, организациями, средствами размещения, обслуживания и инфраструктурой развлечений.

Заказчик туристского продукта – потенциальный турист или иное лицо (посетитель), заказывающее и оплачивающее туристский продукт в своих интересах и/или интересах потенциальных туристов, в том числе и несовершеннолетних, действуя по их поручению. Заказчик (и/или потенциальные туристы) после оплаты турпродукта и подписания договора с турагентством переходят в категорию «турист».

Лицензирование – проведение мероприятий, связанных с предоставлением соискателям лицензий, переоформлением документов, подтверждающих наличие лицензий, приостановлением и возобновлением действия лицензий, аннулированием лицензий и контролем лицензирующих органов за соблюдением лицензиатами при осуществлении туристской деятельности соответствующих лицензионных требований и условий.

Лицензия – специальное разрешение на осуществление конкретного вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом соискателю лицензии.

Продвижение туристского продукта – комплекс мер, направленных на реализацию туристского продукта (реклама, участие в специализированных выставках, ярмарках, организация туристских информационных центров, издание каталогов, буклетов и другое).

Процесс обслуживания частным гидом включает в себя организацию и оказание не только экскурсионных, но и транспортных услуг, услуг переводчика, услуг гида, консультанта, удовлетворяющих потребностям туристов в общении к духовным и нравственным ценностям, накоплении знаний, в том числе и профессиональных, в режиме свободного выбора объекта, методов и средств познания.

Реализация туристского продукта – деятельность туроператора или турагента по заключению договора о реализации туристского продукта с туристом или иным заказчиком туристского продукта, а также деятельность туроператора и (или) третьих лиц по оказанию туристу услуг в соответствии с данным договором.

Самостоятельный туризм (также самодеятельный, независимый, свободный, «дикий» туризм) – путешествие, совершаемое с полным или частичным отказом от услуг туроператоров и турагентов, но в большинстве случаев не подразумевает полного отказа от использования туристических (не агентских) услуг. При его организации путешественник самостоятельно формирует маршрут своего путешествия, а также выбирает и приобретает все его составляющие (билеты, проживание в гостиницах, питание, экскурсии и т. д.).

Турагентская деятельность – деятельность по продвижению и реализации туристского продукта, осуществляемая юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем.

Турагентство – субъект туристского рынка, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, осуществляющий на основании договоров,

заключенных с туроператорами и туристами, посредническую деятельность по продвижению и реализации туристского продукта (услуг туроператора) – продаже туров.

Турист – лицо, посещающее страну (место) временного пребывания в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания, на период от 24-х часов до шести месяцев подряд или осуществляющее не менее одной ночевки в стране (месте) временного пребывания.

Туристский маршрут – путь следования туристов (экскурсантов), включающий в себя посещение и (или) использование туристских ресурсов.

Туруслуга – транспортные, гостиничные, экскурсионные и иные виды услуг, входящие в тур, предоставляемые туристу соответствующими подразделениями туристской индустрии.

Частный гид (от франц. «guide» – проводник в путешествии, вожак; от лат. «excursio» – поездка, вылазка) – специалист сферы туризма и гостеприимства, который сопровождает путешественника или небольшую группу туристов (от четырех до десяти человек) по заранее согласованному маршруту с повествованием об истории, достопримечательностях и всей сопутствующей информации по дестинации.

Список использованных источников

- 1 ГОСТ-95 Межгосударственные стандарты. «Экскурсионное обслуживание». Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов
- 2 Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ. Текст с изменениями и дополнениями на 2019 г. – М. :Эксмо, 2019
- 3 Федеральный закон от 27 июля 2006 г. №156-ФЗ «О внесении изменений в статью 18 Федерального закона «О лицензировании отдельных видов деятельности». Справочная система «Консультант-ПЛЮС».
- 4 Грицак Ю.П. Организация самостоятельного туризма: Учебное пособие для студентов специальности «Туризм». – Харьков: Экограф, 2016. – 164 с.
- 5 Король О.Д. Организация экскурсионных услуг в туризме: методическое пособие. – Черновцы, Черновецкий университет, 2016. – 144 с.
- 6 Психология делового общения в туризме и гостеприимстве: учебное пособие / коллектив авторов; под общ. ред. Е.С. Сахарчук. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 192 с.
- 7 Скобельцына А.С., Шарухин Ю.П. Технология и организация экскурсионных услуг: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / А.С. Сабельникова, Ю.П. Шарухин. – М.: Издательский центр «Академия», 2014. – 192 с.
- 8 Скобкин С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для СПО / С. С. Скобкин. – 2-е изд., испр. и доп. – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 442 с.
- 9 Аудитория социальных сетей в России, 2019 г. [Электронный ресурс] // Popsters – сервис аналитики сообществ социальных сетей. – URL: <https://popsters.ru/blog/post/auditoriya-socsetey-v-rossii> (дата обращения: 22.01.2020).

10 Блог туроператора TUI [Электронный ресурс] // TUI – ведущий европейский туроператор в России и СНГ. – URL: <https://www.tui.ru/blogs> (дата обращения: 22.01.20).

11 Гастрономические туры и экскурсии [Электронный ресурс] // Центр туристского сервиса «Insertum». – URL: <http://insertum.com/category/201> (дата обращения: 22.01.2020).

12 Гиды России [Электронный ресурс] // «Эксперты. Туристер.Ру». – URL: <https://experts-tourister.ru/russia/guides?f=1> (дата обращения: 22.01.2020).

13 Глобальный поиск «Ipsos Comson» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.ipsos.com/ru-ru> (дата обращения: 22.01.20).

14 Зарубежная недвижимость [Электронный ресурс] // Центр туристского сервиса «Insertum». – URL: <http://insertum.com/category/168> (дата обращения: 22.01.2020).

15 Лицензирование частных гидов в мире [Электронный ресурс] // «Эксперты. Туристер.Ру». – URL: <https://experts-tourister.ru/needornotneedlicense> (дата обращения: 22.01.20).

16 Новости. Туроператор TUI [Электронный ресурс] // TUI – ведущий европейский туроператор в России и СНГ. – URL: <https://www.tui.ru/news> (дата обращения: 22.01.20).

17 О компании. Центр туристского сервиса «Insertum» [Электронный ресурс]. 2013-2020. URL: <http://insertum.com/section/about/company> (Дата обращения: 22.01.2020).

18 Образовательный туризм [Электронный ресурс] // Центр туристского сервиса «Insertum». – URL: <http://insertum.com/category/3> (дата обращения: 22.01.2020).

19 Пляжный отдых и другие путешествия [Электронный ресурс] // Центр туристского сервиса «Insertum». – URL: <http://insertum.com/category/84> (дата обращения: 22.01.2020).

20 Популярныe гиды Пензы [Электронный ресурс] // Personal Guide. – URL: <https://www.personalguide.ru/rossiya/penza/guide> (дата обращения: 22.01.2020).

21 Портал «Тонкости туризма» [Электронный ресурс]. – URL: <https://tonkosti.ru> (дата обращения: 22.01.20).

22 Путешествия по России [Электронный ресурс] // Центр туристского сервиса «Insertum». – URL: <http://insertum.com/category/172> (дата обращения: 22.01.2020).

23 Семь лучших онлайн платформ для поиска местного гида [Электронный ресурс] // BURO 2020. – URL: <https://www.buro247.ru/lifestyle/travel/22-may-2017-online-platforms-local-guide.html> (дата обращения: 22.01.2020).

24 Система Local.maps.me [Электронный ресурс]. – URL: <https://locals.maps.me/ru> (дата обращения: 22.01.20).

25 Страны, частные гиды, частные туры [Электронный ресурс] // BESTPRIVATEGUIDES.COM. – URL: <https://www.bestprivateguides.com/countries.php> (дата обращения: 22.01.2020).

26 Туристический метапоиск «Momondo» [Электронный ресурс]. – URL: <https://www.momondo.ru> (дата обращения: 22.01.20).

27 Туристский портал «Эксперты. Туристер.Ру» [Электронный ресурс]. – URL: https://experts-tourister.ru/about_experts (дата обращения: 22.01.20).

28 Туристский портал Tripster [Электронный ресурс]. – URL: <https://tripster.ru> (дата обращения: 22.01.20).

29 Устав ассоциации гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров [Электронный ресурс] // Ассоциация гидов-переводчиков, экскурсоводов и турменеджеров. – URL: <http://www.agipe.ru/about/rules.php> (дата обращения: 22.01.20).

30 Экскурсионные туры и программы [Электронный ресурс] // Центр туристского сервиса «Insertum». – URL: <http://insertum.com/category/84> (дата обращения: 22.01.2020).

31 Языковые программы [Электронный ресурс] // Центр туристского сервиса «Insertum». – URL: <http://insertum.com/category/49> (дата обращения: 22.01.2020).

Приложения

Сервисы и онлайн-платформы услуг частных гидов

Онлайн-платформа Tours by Locals (см. рисунок А.1) за девять лет существования успела объединить более 2 000 гидов и охватить 159 стран. Неосвоенными остаются лишь совсем маленькие районы мелководных лагун, к примеру, Крукед-Айленд – остров, который входит в состав Багамских островов. Здесь путешественники могут как предложить гиду собственный маршрут, так и выбрать уже имеющийся.

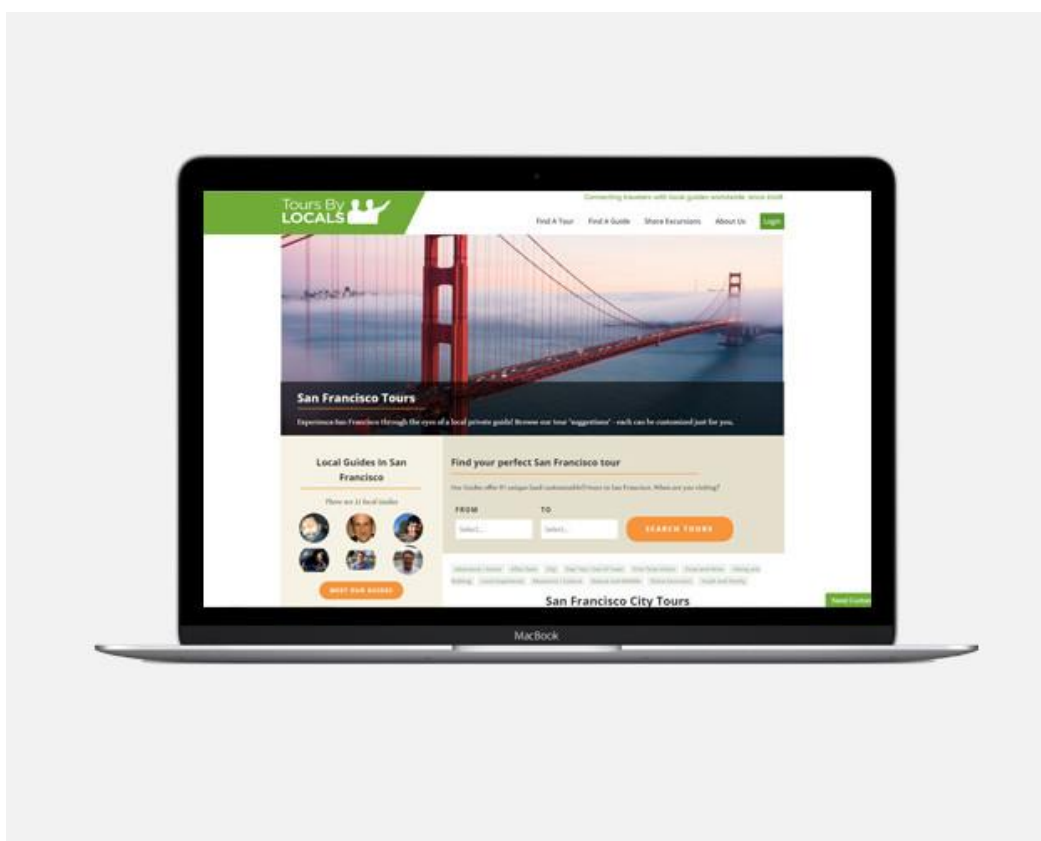


Рисунок А.1 – Онлайн-платформа Tours by Locals

Например, для тех, кто предпочитает тихие и уединенные места, сервис предлагает восьмичасовую экскурсию в живописные края Южного острова Новой Зеландии. Путешествие начнется в круизном порту Акароа со знакомства с местным гидом. В программу входит осмотр почти всех живописных ландшафтов региона Кентербери – за восемь часов туристы увидят ущелье Ракаиа, озеро Колридж, горный перевал Портер-Пасс и Крастчерч, третий по величине город Новой Зеландии. Помимо знакомства с Южным регионом в программе также

предусмотрен традиционный ужин. Национальная кухня страны представлена экзотическими блюдами маори – жареными скорпионами и личинками, улитками и овечьими глазами. Также на онлайн-платформе найдутся и менее затейливые маршруты – например, экскурсии по главным достопримечательностям Западной Европы. На сайте есть возможность заказать как групповой тур, так и индивидуальный. Соответственно, цена будет зависеть от выбора – обычно она не превышает 100 долл. с человека.

Онлайн-платформа Show Around (см. рисунок А.2) считается одним из ведущих трэвел-стартапов: сервис собрал под своим крылом более 80 000 местных жителей и уже доступен в 204 странах.

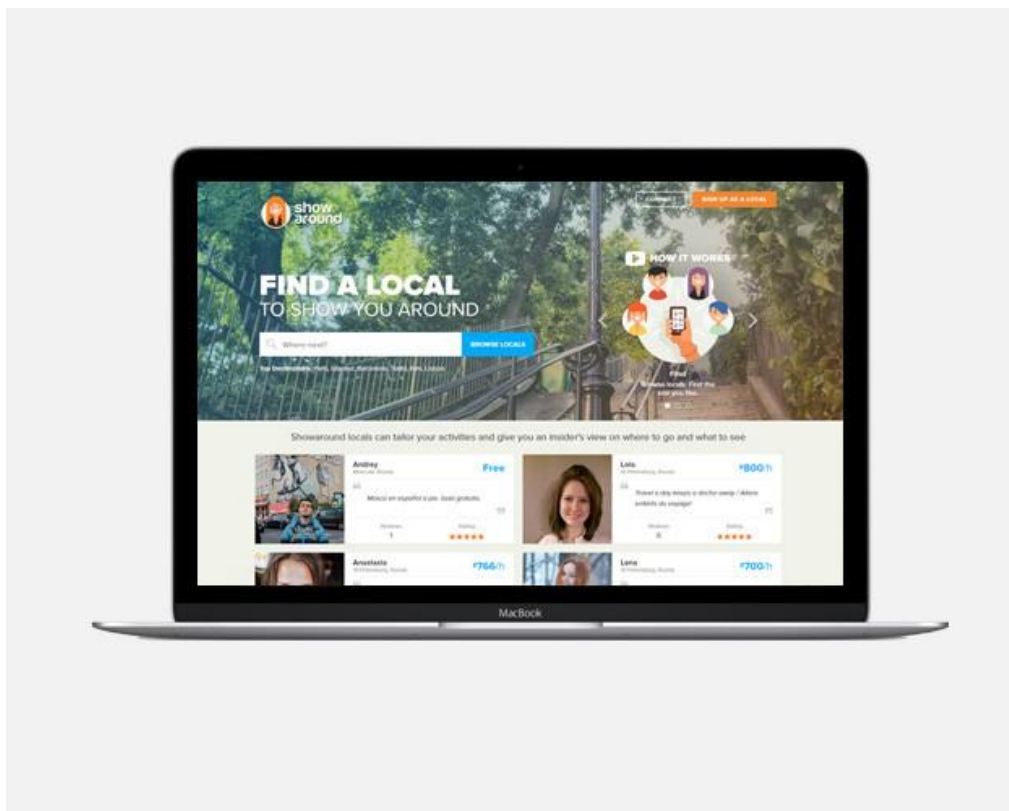


Рисунок А.2 – Онлайн-платформа Show Around

В отличие от ряда других подобных сервисов Show Around выполняет только одну функцию – находит гида. Маршрут экскурсии планируется уже после выбора временного спутника, готовых вариантов здесь нет. Главное достоинство платформы – визитные карточки местных гидов. Здесь можно найти буквально все – подробную информацию об интересах и о знаниях культуры региона каждого зарегистрированного проводника. Турист может поставить оценку своему гиду, а также написать комментарий. «Это помогает гидам не расслабляться и создает условия для здоровой конкуренции, которые мотивируют людей работать в полную силу», – отмечает основатель Show Around Линас Сабловски. Средняя цена экскурсии – около 15 долл. в час. У Show Around уже давно есть приложение для iOS, а недавно мобильный сервис стал доступен и для пользователей Android.

Подход японского онлайн-сервиса Shiroube (см. рисунок А.3) несколько отличается от остальных – первым делом турист выбирает интересующий раздел, например, «Искусство и история», «Природа и приключения», «Еда и вино», и только потом начинает подыскивать гида. Пользоваться сайтом очень просто: здесь есть расширенный поиск, который позволяет выбрать язык, возраст и даже пол гида. У каждого проводника есть свой профиль, где туристы могут посмотреть фотографии, основные интересы и предложения. Базы готовых экскурсий здесь нет – местный гид придумывает персональный маршрут для каждого клиента. Однако разработчики сервиса все-таки собирают некоторую статистику, например, на сайте регулярно обновляются списки с самыми распространенными локациями и рекомендациями. Так, во время поездки в Шанхай местные жители предлагают пройтись по Нанкинской улице и попробовать дамплинги – блюдо, похожее на пельмени, но приготовленное по старинному китайскому рецепту. Сервис ориентирован на веселое времяпрепровождение с посещением ночных клубов, различных воркшопов и нетуристических пабов, а цена экскурсии обычно не превышает 400 долларов с группы из четырех человек.

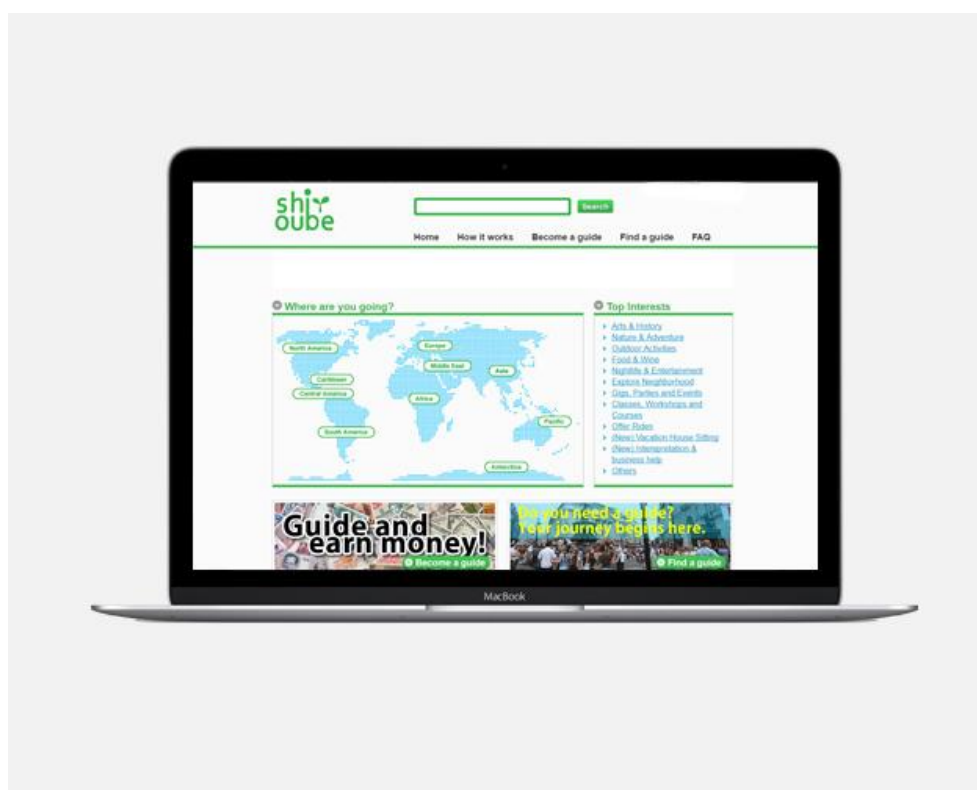


Рисунок А.3 – Онлайн-сервис Shiroube

Создатели Embark.org (см. рисунок А.4) выбрали для себя более узкую нишу – сервис подойдет любителям активного отдыха и экстрима. Как отмечает разработчики, платформа больше ориентирована на создание сообщества с одним общим интересом – страстью к активным путешествиям. В результате создателям удалось совместить приятное с полезным – объединить поклонников экстремального туризма и дать возможность непрофессиональным гидам заработать. Эта платформа хороша тем, что дает возможность найти человека,

который организует вам активный отдых даже в центре большого города. К примеру, вместе с гидом можно попробовать себя в скалолазании в лесу Фонтенбло, дорога до которого от Парижа займет не более 40 мин. Половина всех предложений – это экскурсии на несколько дней. Сервис предлагает такие экстремальные развлечения, как трехдневный рафтинг в Индии, гонки на каяках в Хорватии и восьмидневная пешая прогулка до пика на границе Валле-д'Аосты и Пьемонта в Италии. Все – в компании местного гида, который знает свое дело. На сайте также есть блог, где путешественники рассказывают о своих впечатлениях, что поможет выбрать из множества вариантов. Цены на услуги гидов начинаются от 80 долл. с человека за один день.

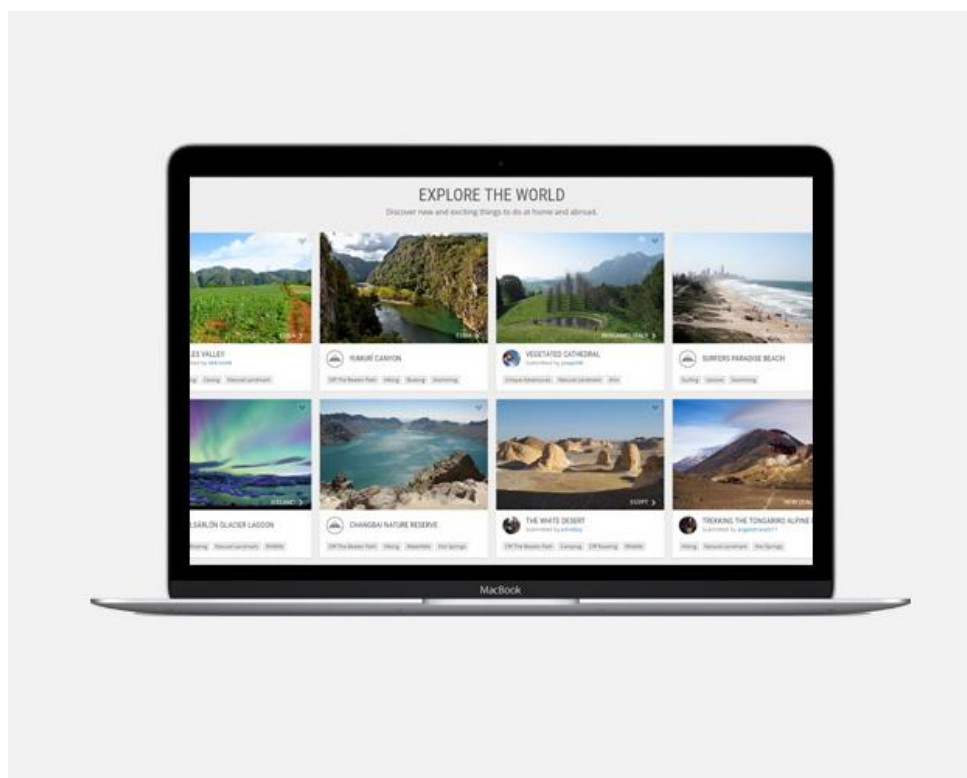


Рисунок А.4 – Онлайн-сервис Embark.org

Онлайн-платформа Vayable (см. рисунок А.5), созданная только в прошлом году, уже успела заслужить внимание The New York Times, CNN и The Wall Street Journal. Сервис ориентирован на центральные города Западной Европы и Великобритании. Разработчики подошли к проекту основательно: местные гиды не только расскажут, но и научат. К примеру, одно из предложений – курс по фотографии ночного Парижа. Гид проведет туристов по Латинскому кварталу и набережной Сены, а также расскажет, как делать хорошие ночные портреты. Немецкий стартап Rent a Guide (см. рисунок А.6) предлагает услуги гидов по всем возможным видам отпускного досуга – от ужина в лучших национальных традициях на 123-м этаже башни Бурдж-Халифа до полета на воздушном шаре или сафари на джипах в аравийских пустынях. Для тех, кто любит пешие прогулки, Rent a Guide подготовит туристические экскурсии по столичным городам Западной и Восточной Европы. Прогулка на воздушном шаре будет стоить 300 долл., а сафари на джипах – 45 долл.

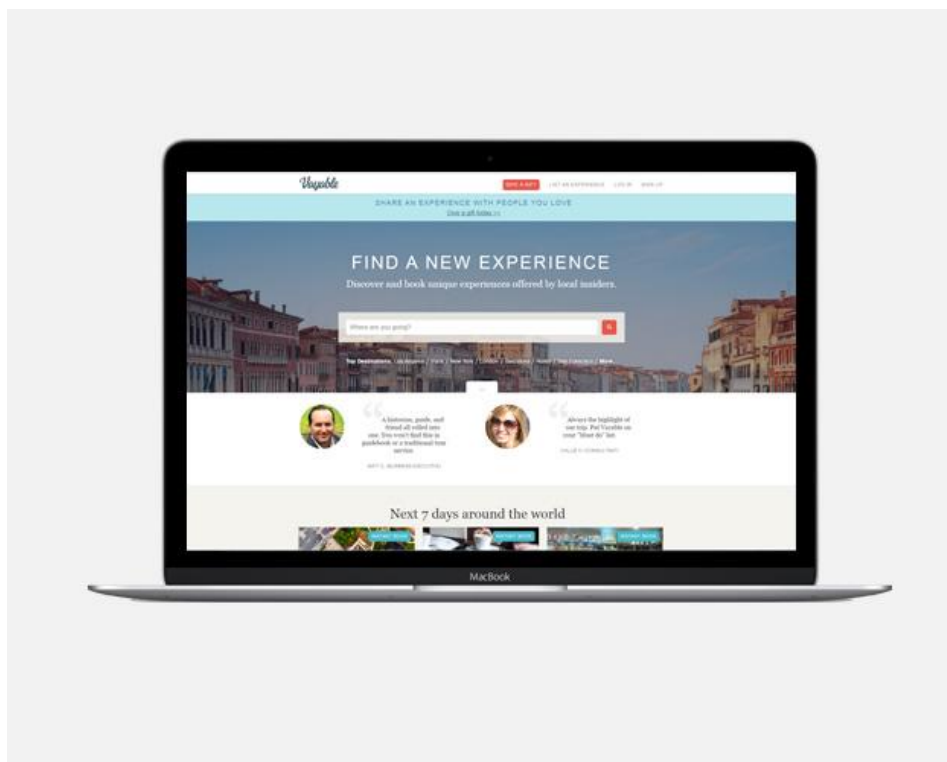


Рисунок А.5 – Онлайн-платформа Vayable

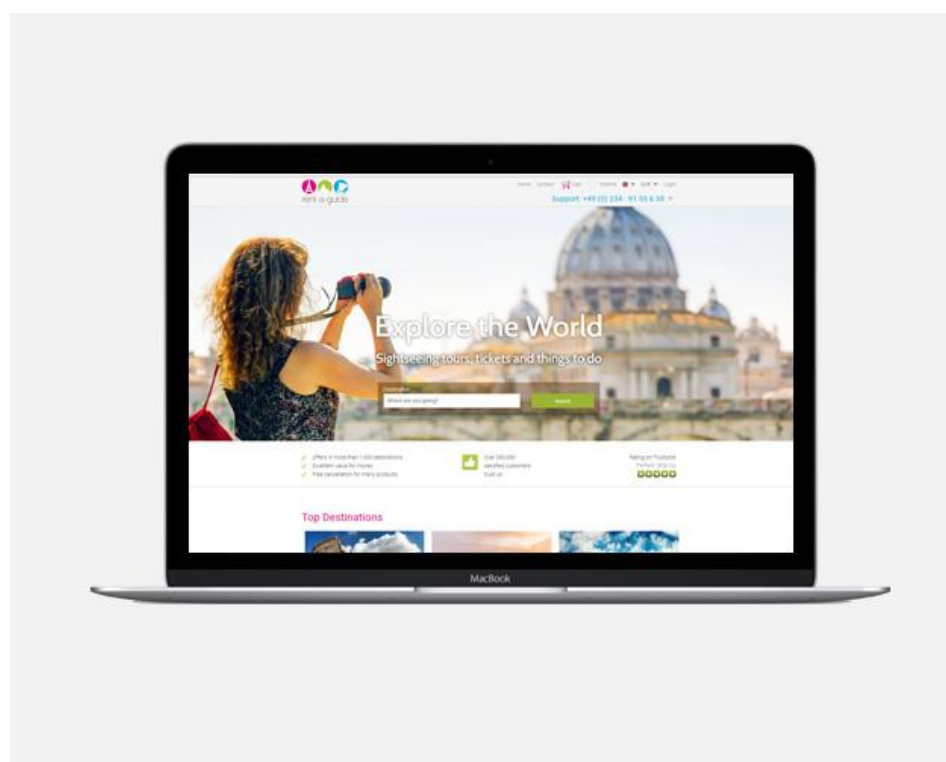


Рисунок А.6 – Онлайн-платформа Rent a Guide

Онлайн-платформа аренды жилья Airbnb запустила проект Trips (см. рисунок А.7) сравнительно недавно – осенью прошлого года. На данный момент сервис работает в 12 городах и предлагает более 500 экскурсий [32].

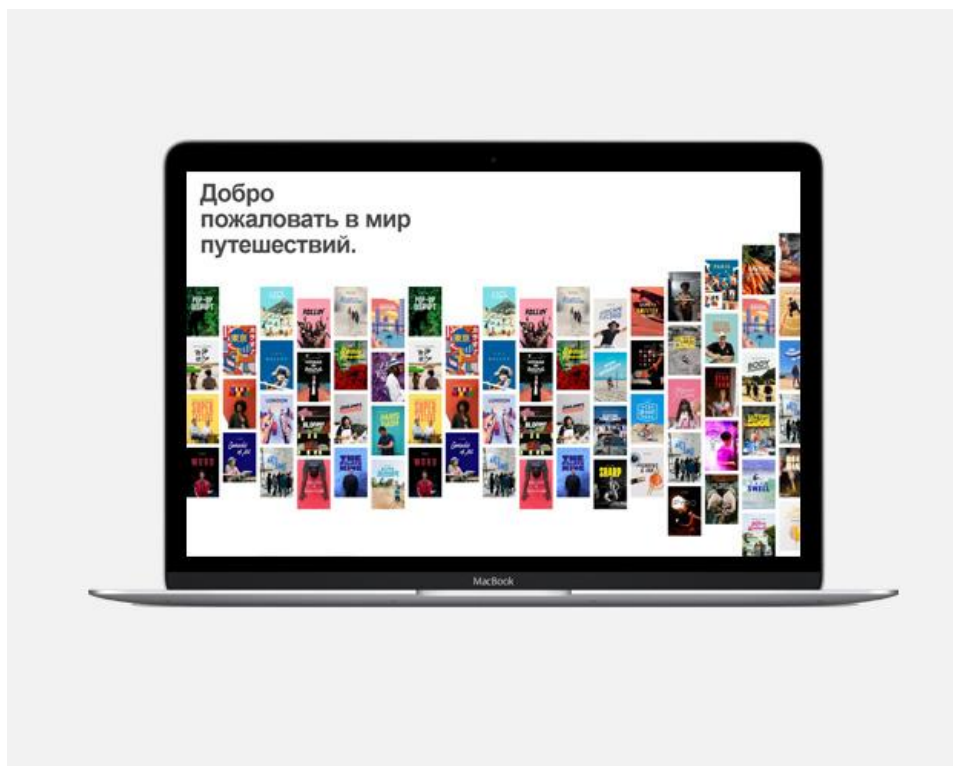


Рисунок А.7 – Онлайн-сервис Trips

Стартап больше ориентирован на развлекательный досуг, о котором могут рассказать местные жители. Например, можно посетить мастерскую скрипок в Париже, прокатиться на старинных автомобилях и даже принять участие в марафоне в Кении. «Мы хотим вернуть путешествиям элемент волшебства, в центре которого – люди», – отметил глава компании Брайан Чески. Кроме того, здесь можно попробовать себя в благотворительности и принять участие в социально значимых мероприятиях, таких как помощь бездомным собакам и мастер-класс по созданию предметов искусства из мусора. В отличие от других онлайн-платформ у Trips есть очень функциональное приложение, поэтому с помощью Airbnb и его нового сервиса можно спланировать путешествие буквально от начала и до конца.

Приложение Б

Полномочия органов государственной власти РФ при проведении аккредитации экскурсоводов

В настоящее время Правительство Российской Федерации наделяется полномочиями по:

- установлению порядка аттестации, отказа в аттестации, отзыва аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика, оказывающих услуги на туристских маршрутах, а также формы такого аттестата;
- установлению порядка аттестации, отказа в аттестации, отзыва аттестата инструктора-проводника, оказывающего услуги при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником, а также формы такого аттестата;
- установлению порядка государственной аккредитации, отказа в государственной аккредитации, отзыва свидетельства о государственной аккредитации на право проведения аттестации инструкторов-проводников, оказывающих услуги при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником, а также формы такого свидетельства;
- установлению правил оказания услуг экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков на туристских маршрутах;
- установлению правил оказания услуг инструкторов-проводников при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником;
- установление видов туристских маршрутов, требующих сопровождение инструкторов-проводников, и категорий их сложности;
- установлению перечня заболеваний, препятствующих оказанию услуг инструктора-проводника при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником.

Министерство здравоохранения Российской Федерации наделяется полномочием по установлению порядка проведения медицинского освидетельствования на наличие медицинских противопоказаний к осуществлению деятельности инструктора-проводника, включающего в себя химико-токсикологические исследования наличия в организме человека наркотических средств, психотропных веществ и их метаболитов, и формы медицинского заключения об отсутствии медицинских противопоказаний к осуществлению деятельности инструктора-проводника.

Министерство культуры Российской Федерации наделяется полномочиями по:

- разработке и утверждению типовых дополнительных профессиональных программ для экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, оказывающих услуги на туристских маршрутах, и инструкторов-проводников, оказывающих услуги при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником, по согласованию с федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере образования;

- государственной аккредитации организаций на право проведения аттестации инструкторов-проводников, оказывающих услуги при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником;

- ведению перечня организаций, аккредитованных на право проведения аттестации инструкторов-проводников, оказывающих услуги при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником»;

- установлению формы нагрудной идентификационной карточки (бейджа) инструктора-проводника, оказывающего услуги при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником;

- установлению размера платы за выдачу аттестата инструктора-проводника, оказывающего услуги при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником, и нагрудной идентификационной карточки (бейджа) инструктора-проводника, оказывающего услуги при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником, порядка ее взимания и возврата.

Органы государственной власти субъектов Российской Федерации наделяются полномочиями по:

- аттестации экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, оказывающих услуги на туристских маршрутах;

- утверждению формы нагрудной идентификационной карточки (бейджа) экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, оказывающих услуги на туристских маршрутах;

- ведению реестра аттестованных экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, оказывающих услуги на туристских маршрутах на территории соответствующего субъекта Российской Федерации;

- организации и осуществлению регионального государственного надзора за деятельностью экскурсоводов (гидов), оказывающих услуги на туристских маршрутах, гидов-переводчиков, оказывающих услуги на туристских маршрутах, и инструкторов - проводников, оказывающих услуги при прохождении туристских маршрутов, требующих сопровождение инструктором-проводником.

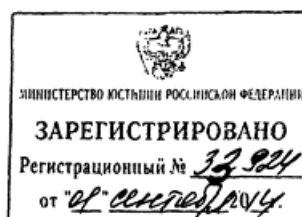
Для реализации новых полномочий органов государственной власти субъектов Российской Федерации потребуется внести изменения в статью 56 Бюджетного кодекса Российской Федерации по установлению зачисления доходов от уплаты государственной пошлины за выдачу аттестата экскурсовода (гида) и гида-переводчика, оказывающих услуги на туристских маршрутах, в бюджеты субъектов Российской Федерации. В бюджеты субъектов Российской Федерации также будут поступать средства от административных штрафов при проведении мероприятий регионального надзора за деятельностью экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников.

Приложение В

Профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)»



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



П Р И К А З

4 августа 2014г.

№ 539н

Москва

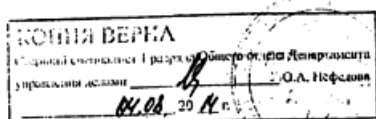
Об утверждении профессионального стандарта «Экскурсовод (гид)»

В соответствии с пунктом 22 Правил разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Экскурсовод (гид)».

Министр

 М.А. Топилин



УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «4» августа 2014 г. № 539н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Экскурсовод (гид)

162

Регистрационный номер

I. Общие сведения

Экскурсионная деятельность (наименование вида профессиональной деятельности)	04.005 Код
---	---------------

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Оказание экскурсионных услуг

Группа занятий:

4221 (код ОКЗ ¹)	Служащие бюро путешествий (туристических и транспортных агентств) (наименование)	1210 (код ОКЗ)	Руководители учреждений, организаций и предприятий (наименование)
---------------------------------	--	-------------------	---

Отнесение к видам экономической деятельности:

63.30 (код ОКВЭД ²)	Деятельность туристских агентств (наименование вида экономической деятельности)
------------------------------------	--

2

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Вспомогательная деятельность по реализации экскурсионных услуг	4	Прием и обработка заказов на экскурсии Координация работы по реализации заказа	A/01.4 A/02.4	4 4
B	Организационное обеспечение экскурсионных услуг	5	Организация экскурсий Разработка экскурсионных программ обслуживания	B/01.5 B/02.5	5 5
C	Проведение экскурсий	6	Разработка экскурсий Проведение экскурсий	C/01.6 C/02.6	6 6
D	Руководство экскурсионной организацией	7	Определение концепции и стратегии развития экскурсионной организации Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг Формирование и реализация кадровой политики экскурсионной организации	D/01.7 D/02.7 D/03.7	7 7 7

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Вспомогательная деятельность на экскурсионные услуги	Код	A	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Возможные наименования должностей	Агент по приему и обработке заказов
-----------------------------------	-------------------------------------

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование по специальности Туризм или квалификация бакалавра по направлению подготовки Туризм
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	-	-

ЕТКС ⁷ или ЕКС ⁸	-	Агент по приему и обработке заказов
ОКСО ⁹ , ОКНПО ¹⁰ или ОКСВНК ¹¹	-	-

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Прием и обработка заказов на экскурсии	Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта
Трудовые действия	<p>Осуществляет работу по приему и обработке заказов на экскурсии. Консультирует клиента по правилам приема и предмету заказа. Проверяет наличие реквизитов заказа и идентифицирует вид заказа. Направляет заказ в соответствующие структурные подразделения экскурсионного бюро. Координирует работу подразделений экскурсионного бюро, задействованных в реализации заказа. Корректирует сроки и условия выполнения заказов и, в случае необходимости, информирует клиентов об изменении параметров заказа. Ведет информационную базу (архив) о поступивших и выполненных заказах. Составляет необходимую отчетность.</p>				
Необходимые умения	<p>Должен уметь консультировать клиентов по правилам приема и предмету заказа. Должен уметь вести информационную базу (архив) о поступивших и выполненных заказах. Должен уметь проверять наличие реквизитов заказа и идентифицировать вид заказа. Должен уметь направлять заказ в соответствующие структурные подразделения экскурсионного предприятия. Должен уметь координировать работу экскурсионных подразделений, задействованных в реализации заказа. Должен уметь в случае необходимости, корректировать сроки и условия выполнения заказов информировать клиентов об изменении параметров заказа. Должен уметь составлять необходимую отчетность.</p>				
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма; нормативные документы организаций, регламентирующие осуществление экскурсионной деятельности; функции структурных подразделений экскурсионного бюро; содержание и правила проведения экскурсий; требования к оформлению и учету заказов на экскурсии; порядок контроля прохождения и выполнения заказов на экскурсии; технологии компьютерной обработки заказов на экскурсии; основы делопроизводства; этику делового общения; основы трудового законодательства; правила внутреннего трудового распорядка;</p>				

	правила по охране труда и пожарной безопасности.
<i>Другие характеристики</i>	Необходимые этические нормы: - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных и туристских услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - не нарушать права потребителей услуг.
	Возможные места работы: - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.
	Условия труда: - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - ненормированный рабочий день; - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - работа в выходные и праздничные дни.

3.2. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Организация и проведение экскурсий	Код	В	Уровень квалификации	6
--------------	------------------------------------	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. Номер проф. Стандарта

Возможные наименования должностей	Организатор экскурсий, экскурсовод, гид переводчик
-----------------------------------	--

Требования к образованию и обучению	Высшее профессиональное (гуманитарное), дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства; экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства).
Требования к опыту практической работы	<ul style="list-style-type: none"> Организатор экскурсий: стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее одного года. Экскурсовод I категории: стаж работы в должности экскурсовода II категории не менее 3 лет. Экскурсовод II категории: стаж работы в должности экскурсовода

	не менее 3 лет. Экскурсовод: без предъявления требований к стажу работы. • Гид-переводчик I категории: стаж работы в сфере туризма в должности гида-переводчика II категории не менее 3 лет. Гид-переводчик II категории: стаж работы в сфере туризма в должности гида-переводчика не менее 2 лет. Гид-переводчик: без предъявления требований к стажу работы.
Особые условия допуска к работе	Наличие квалификационного сертификата на соответствие уровня квалификации Знание иностранного языка

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	-	-
ЕТКС или ЕКС	-	организатор экскурсий, экскурсовод, гид-переводчик (в сфере туризма)
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Технология подготовки экскурсий	Код	В/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	Х	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта
--------------------------------	----------	---	---------------------------	---------------	----------------------------

Трудовые действия	Определяет цель экскурсии. Выбирает тему экскурсии. Отбирает литературу. Определяет другие источники. Собирает и изучает исторические материалы и документы, изучает материалы архивов, статистические данные, иные документы и материалы, содержащие сведения об объектах экскурсий. Знакомится с экспозициями и фондами музеев. Отбирает и изучает экскурсионные объекты. Составляет маршрут. Делает объезд (обход) маршрута. Готовит контрольный текст. Комплектует и постоянно обновляет "портфель экскурсовода". Определяет методические приемы. Составляет методическую разработку. Осуществляет сдачу экскурсии. Утверждает экскурсию. Участвует в разработке новых тем, экскурсий, осваивает новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения.
-------------------	--

Необходимые умения	<p>Должен уметь определять цели и задачи экскурсии.</p> <p>Должен уметь выбирать тему.</p> <p>Должен уметь отбирать литературу и другие источники.</p> <p>Должен уметь производить отбор и изучение экскурсионных объектов.</p> <p>Должен уметь составлять экскурсионный маршрут.</p> <p>Должен осуществить объезд (обход) экскурсионного маршрута.</p> <p>Должен уметь составлять контрольные и индивидуальные тексты экскурсии.</p> <p>Должен уметь комплектовать «портфель экскурсовода».</p> <p>Должен уметь определять методические приемы проведения экскурсии.</p> <p>Должен уметь определять технику ведения экскурсии.</p> <p>Должен уметь составлять методические разработки новой экскурсии.</p> <p>Должен уметь выбирать наиболее эффективные методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии.</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;</p> <p>принципы организации и методики проведения экскурсий;</p> <p>историко-культурные и географические достопримечательности региона;</p> <p>экспозиции музеев и культурных центров;</p> <p>социальные основы туризма;</p> <p>деловой протокол и этикет;</p> <p>теорию формирования потребностей и межличностного общения;</p> <p>основы психологии;</p> <p>иностранный язык;</p> <p>правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах;</p> <p>правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;</p> <p>правила оформления коммерческой документации;</p> <p>стандарты делопроизводства;</p> <p>методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;</p> <p>современные информационные технологии в сфере туризма;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности</p> <p>технику публичных выступлений;</p> <p>правила оказания первой помощи;</p> <p>схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;</p> <p>основы экономики и управления, организации труда;</p> <p>основы трудового и миграционного законодательства.</p>
Другие характеристики	<p>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных и туристских услуг;

	<ul style="list-style-type: none"> - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - не нарушать права потребителей услуг.
	Возможные места работы: <ul style="list-style-type: none"> - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.
	Условия труда: <ul style="list-style-type: none"> - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - ненормированный рабочий день; - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - работа в выходные и праздничные дни.

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Методика проведения экскурсий	Код	В/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	-------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта

Трудовые действия	<p>В процессе проведения экскурсий использует методические приемы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приемы непосредственного ведения экскурсии (показ и рассказ); - приемы, направленные на создание условий для эффективного проведения экскурсии (прием демонстрации наглядных пособий); - прием движения в экскурсии. <p>Использует «портфель экскурсовода».</p> <p>Непрерывно совершенствует навыки экскурсовода.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь выбирать эффективные методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии.</p> <p>Должен уметь использовать прием движения в экскурсии.</p> <p>Должен уметь пользоваться методикой использования наглядных пособий.</p> <p>Должен уметь пользоваться «портфелем экскурсовода».</p>
Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;</p> <p>принципы организации и методики проведения экскурсий;</p> <p>историко-культурные и географические достопримечательности региона;</p> <p>экспозиции музеев и культурных центров;</p> <p>социальные основы туризма;</p> <p>деловой протокол и этикет;</p>

	<p>теорию формирования потребностей и межличностного общения; основы психологии; иностранный язык; правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах; правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах; правила оформления коммерческой документации; стандарты делопроизводства; методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров; современные информационные технологии в сфере туризма; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности технику публичных выступлений; правила оказания первой помощи; схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций; основы экономики и управления, организации труда; основы трудового и миграционного законодательства.</p>
<i>Другие характеристики</i>	<p>Необходимые этические нормы: - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных и туристских услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - не нарушать права потребителей услуг.</p>
	<p>Возможные места работы: - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.</p>
	<p>Условия труда: - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - ненормированный рабочий день; - деятельность в стандартных предсказуемых и нестандартных ситуациях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - работа в выходные и праздничные дни.</p>

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Техника ведения экскурсий	Код	В/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта
Трудовые действия	<p>Знакомится с экскурсионной группой.</p> <p>Организует выход экскурсантов из транспорта.</p> <p>Организует передвижение экскурсантов от транспорта к объекту, от объекта к транспорту.</p> <p>Осуществляет расстановку группы у объектов.</p> <p>Организует возвращение экскурсантов в транспорт.</p> <p>Соблюдает технику проведения рассказа при движении транспорта (отвечает на вопросы экскурсантов, делает паузы в экскурсии).</p> <p>Использует «портфель экскурсовода».</p> <p>Использует технические средства.</p>				
Необходимые умения	<p>Должен уметь общаться с экскурсантами (туристами) в рамках профессиональных обязанностей.</p> <p>Должен уметь обеспечивать своевременное и качественное доведение до экскурсоводов (туристов) информации об экскурсиях посредством рекламных материалов, каталогов, брошюр, путеводителей, публикаций.</p> <p>Должен уметь организовать использование различных видов транспорта для перевозки экскурсантов (туристов).</p> <p>Должен уметь проводить инструктаж о правилах поведения на определенном виде транспорта, учитывать физиологические потребности экскурсантов (туристов) при передвижении на определенном виде транспорта.</p> <p>Должен уметь обеспечивать сопровождение экскурсионных (туристских) групп.</p> <p>Должен уметь предоставлять полную информацию об экскурсии.</p> <p>Должен уметь инструктировать экскурсантов (туристов) об общепринятых и специальных правилах поведения при посещении музеев, культурных центров, достопримечательностей и других объектов показа.</p> <p>Должен уметь контролировать: экскурсионное сопровождение, соблюдение программ экскурсий, качество проведения экскурсий, соблюдение протокольных мероприятий.</p> <p>Должен уметь обеспечивать безопасность экскурсантов (туристов): проводить инструктаж по безопасности и соблюдению мер предосторожности; принимать меры по обеспечению безопасности при проведении экскурсии; осуществлять контакты со службой безопасности, местными правоохранительными органами.</p> <p>Должен уметь организовать возвращение экскурсантов (туристов) с экскурсии, организовать возврат личных вещей, проводить протокольные мероприятия при завершении экскурсии.</p>				

Необходимые знания	<p>законы и иные нормативные правовые акты Российской Федерации в сфере туризма;</p> <p>нормативные документы организаций сферы туризма, устанавливающие правила проведения экскурсий;</p> <p>принципы организации и методики проведения экскурсий;</p> <p>историко-культурные и географические достопримечательности региона;</p> <p>экспозиции музеев и культурных центров;</p> <p>социальные основы туризма;</p> <p>деловой протокол и этикет;</p> <p>теорию формирования потребностей и межличностного общения;</p> <p>основы психологии;</p> <p>иностранный язык;</p> <p>правила обслуживания на пешем, транспортном и комбинированном маршрутах;</p> <p>правила поведения экскурсантов (туристов) на транспортных средствах;</p> <p>правила оформления коммерческой документации;</p> <p>стандарты делопроизводства;</p> <p>методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи, компьютеров;</p> <p>современные информационные технологии в сфере туризма;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности</p> <p>технику публичных выступлений;</p> <p>правила оказания первой помощи;</p> <p>схему действий при наступлении чрезвычайных ситуаций;</p> <p>основы экономики и управления,</p> <p>организации труда;</p> <p>основы трудового и миграционного законодательства.</p>
Другие характеристики	<p>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных и туристских услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации; - не нарушать права потребителей услуг.
	<p>Возможные места работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.
	<p>Условия труда:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - ненормированный рабочий день; - деятельность в стандартных предсказуемых и внештатных ситуациях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - работа в выходные и праздничные дни.

3.3. Обобщенная трудовая функция:

Наименование	Руководство экскурсионным подразделением	Код	С	Уровень квалификации	7
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	Х	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Рег. Номер проф. Стандарта

Возможные наименования должностей	директор, управляющий
-----------------------------------	-----------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства; экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия). Высшее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование в сфере туризма (туризм, социально-культурный сервис и туризм, туризм и экскурсионное дело, менеджмент туризма, менеджмент организаций туризма и гостиничного хозяйства, экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства, музеология и охрана объектов культурного и природного наследия).
Требования к опыту практической работы	Стаж работы по оказанию экскурсионных услуг не менее 3 лет.
Особые условия допуска к работе	Наличие квалификационного сертификата на соответствие уровня квалификации Знание иностранного языка

Дополнительные характеристики

Наименование классификатора	код	наименование
ОКЗ	1210	Руководители учреждений, организаций и предприятий
	-	-
ЕТКС или ЕКС	-	Директор (управляющий) экскурсионным бюро
ОКСО, ОКНПО или ОКСВНК	-	-

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Определение концепции и стратегии развития экскурсионного подразделения	Код	C/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта
Трудовые действия	<p>Руководит разработкой концепции и стратегии развития структурного подразделения экскурсионного предприятия.</p> <p>Определяет перспективные направления деятельности структурного подразделения экскурсионного предприятия.</p> <p>Организует работу по рациональной организации труда структурного подразделения экскурсионного предприятия.</p> <p>Обеспечивает реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития структурного подразделения экскурсионного предприятия.</p>				
Необходимые умения	<p>Должен уметь руководить разработкой стратегии развития структурного подразделения экскурсионного предприятия</p> <p>Должен уметь определять перспективные направления деятельности структурного подразделения экскурсионного предприятия.</p> <p>Должен уметь организовывать работу по рациональной организации труда структурного подразделения экскурсионного предприятия.</p> <p>Должен уметь обеспечивать реализацию проектов в соответствии с утвержденной стратегией развития структурного подразделения экскурсионного предприятия.</p>				
Необходимые знания	<p>Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма;</p> <p>приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;</p> <p>специализацию и особенности структуры экскурсионного бюро;</p> <p>организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионного бюро;</p> <p>культуру межличностного общения;</p> <p>основы маркетинга и менеджмента;</p> <p>основы теории статистики и анализа;</p> <p>основы психологии и конфликтологии;</p> <p>основы экономики, организации труда и управления;</p> <p>основы делопроизводства;</p> <p>организацию труда;</p> <p>организацию маркетинговой и рекламной деятельности;</p> <p>трудовое и гражданское законодательство;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>				
Другие характеристики	<p>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; 				

	<ul style="list-style-type: none"> - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации.
	Возможные места работы: <ul style="list-style-type: none"> - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.
	Условия труда: <ul style="list-style-type: none"> - высокий уровень самостоятельности и ответственности за результат собственной деятельности и обучения и деятельности и за планирование и реализацию обучения коллектива; - ненормированный рабочий день; - деятельность в нестандартных и внештатных ситуациях, в новых условиях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - материальная ответственность; - административная ответственность. - работа в выходные и праздничные дни.

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Организация деятельности по реализации экскурсионных услуг	Код	C/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта
Трудовые действия	<p>Осуществляет общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионного бюро.</p> <p>Организует работу и взаимодействие структурных подразделений экскурсионного бюро, направляет их деятельность на обеспечение высокой культуры и качества предоставления экскурсионных услуг. Утверждает текущие и перспективные планы работы и контролирует их выполнение.</p> <p>Организует разработку программ и технологических документов экскурсионных маршрутов.</p> <p>Контролирует выполнение этих документов и условий выполнения договоров.</p> <p>Определяет условия и заключает договоры, связанные с деятельностью экскурсионного бюро.</p> <p>Организует работу по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного бюро, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций.</p> <p>Формирует маркетинговую стратегию экскурсионного подразделе-</p>				

	<p>ния.</p> <p>Руководит разработкой маркетингового плана и программ маркетинга экскурсионного подразделения.</p> <p>Определяет маркетинговую ценовую стратегию экскурсионного подразделения</p> <p>Разрабатывает маркетинговую сбытовую стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Разрабатывает маркетинговую коммуникационную стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Осуществляет контроль маркетинговой деятельности экскурсионного подразделения.</p> <p>Осуществляет прогнозирование и планирование объемов реализации услуг, руководство маркетингом и продажами экскурсионных услуг, организует и проводит деловые переговоры и рекламные кампании, организует проведение презентаций.</p>
Необходимые умения	<p>Должен уметь осуществлять общее руководство основной, административно-хозяйственной и финансово-экономической деятельностью экскурсионного бюро.</p> <p>Должен уметь организовать работу и взаимодействие структурных подразделений экскурсионного бюро, направлять их деятельность на обеспечение высокой культуры и качества предоставления экскурсионных услуг.</p> <p>Должен уметь утверждать текущие и перспективные планы работы и контролирует их выполнение.</p> <p>Должен уметь организовать разработку программ и технологических документов экскурсионных маршрутов.</p> <p>Должен уметь контролировать выполнение этих документов и условий выполнения договоров.</p> <p>Должен уметь определять условия и заключает договоры, связанные с деятельностью экскурсионного бюро.</p> <p>Должен уметь организовать работу по выявлению и анализу проблем в работе экскурсионного бюро, рассмотрению замечаний и предложений клиентов, управлению и разрешению конфликтных ситуаций.</p> <p>Должен уметь формировать маркетинговую стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Должен уметь определять маркетинговую ценовую стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Должен уметь разрабатывать маркетинговую сбытовую стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Должен уметь разрабатывать маркетинговую коммуникационную стратегию экскурсионного подразделения.</p> <p>Должен уметь осуществляет контроль маркетинговой деятельности экскурсионного подразделения.</p>
Необходимые знания	<p>Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма;</p> <p>приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;</p> <p>специализацию и особенности структуры экскурсионного бюро;</p> <p>организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионного бюро;</p> <p>культуру межличностного общения;</p>

	<p>основы психологии, этики, эстетики; экономику экскурсионного бюро; организацию труда; организацию маркетинговой и рекламной деятельности; трудовое и гражданское законодательство; правила внутреннего трудового распорядка; правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Другие характеристики	<p>Необходимые этические нормы: - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации.</p>
	<p>Возможные места работы: - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.</p>
	<p>Условия труда: - высокий уровень самостоятельности и ответственности за результат собственной деятельности и обучения и деятельности и за планирование и реализацию обучения коллектива; - ненормированный рабочий день; - деятельность в нестандартных и внештатных ситуациях, в новых условиях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - материальная ответственность; - административная ответственность. - работа в выходные и праздничные дни.</p>

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Формирование кадровой политики экскурсионного подразделения	Код	C/03.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Рег. номер проф. стандарта	
Трудовые действия	<p>Принимает меры по укомплектованию экскурсионного бюро квалифицированными кадрами, по материальному и моральному поощрению, эффективному использованию знаний и опыта работников экскурсионного бюро, повышению их квалификации, созданию здоровых и безопасных условий труда. Утверждает штатное расписание и смету расходов экскурсионного бюро и обеспечивает их экономное и рациональное использование.</p>				

	Обеспечивает укрепление трудовой и производственной дисциплины, соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности.
Необходимые умения	<p>Должен уметь принимать меры по укомплектованию экскурсионного бюро квалифицированными кадрами, по материальному и моральному поощрению, эффективному использованию знаний и опыта работников экскурсионного бюро, повышению их квалификации, созданию здоровых и безопасных условий труда.</p> <p>Должен уметь обеспечивать укрепление трудовой и производственной дисциплины, соблюдение правил по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Необходимые знания	<p>Законодательные и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность в сфере туризма; приоритетные направления развития туризма в Российской Федерации;</p> <p>специализацию и особенности структуры экскурсионного бюро;</p> <p>организацию финансово-хозяйственной деятельности экскурсионного бюро;</p> <p>культуру межличностного общения;</p> <p>основы психологии, этики, эстетики;</p> <p>экономику экскурсионного бюро;</p> <p>организацию труда;</p> <p>организацию маркетинговой и рекламной деятельности;</p> <p>трудовое и гражданское законодательство;</p> <p>правила внутреннего трудового распорядка;</p> <p>правила по охране труда и пожарной безопасности.</p>
Другие характеристики	<p>Необходимые этические нормы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать этику делового общения; - занимать активную позицию в борьбе с профессиональной недобросовестностью; - не создавать конфликтные ситуации на рабочем месте и в отношениях с потребителями экскурсионных услуг; - не совершать действий, которые наносят урон репутации организации.
	<p>Возможные места работы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - в экскурсионных предприятиях; - в туристских агентствах; - в туроператорских компаниях; - в гостиничных предприятиях.
	<p>Условия труда:</p> <ul style="list-style-type: none"> - высокий уровень самостоятельности и ответственности за результат собственной деятельности и обучения и деятельности и за планирование и реализацию обучения коллектива; - ненормированный рабочий день; - деятельность в нестандартных и внештатных ситуациях, в новых условиях; - сложность и многообразие действий при выполнении функций управления; - высокий уровень личной ответственности и самостоятельности; - материальная ответственность; - административная ответственность. - работа в выходные и праздничные дни.

Дополнительные сведения о профессиональном стандарте

Ответственная организация – разработчик:

(наименование организации)			
	(должность и ФИО руководителя)		(подпись)
Организация – разработчик:			
(наименование организации)			
	(должность и ФИО руководителя)		(подпись)

¹ Профессиональный стандарт оформляется в соответствии с Макетом профессионального стандарта.

² ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ (в ред. 20 03.05.2012 № 47-ФЗ).

³ Общероссийский классификатор занятий.

⁴ Эта группа включает:

- деятельность организаторов туристических поездок (туроператоров);
- деятельность туристических агентств (турагентов);
- деятельность экскурсоводов, гидов-переводчиков;
- деятельность местных туристических информационных бюро и бюро по предоставлению мест проживания.

⁵ Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

⁶ Общероссийский классификатор услуг населению (утв. Постановлением Госстандарта России от 28.06.1993 № 163) (ред. от 12.12.2012).

⁷ Единый тарифно-квалификационный справочник работ и профессий рабочих отраслей экономики Российской Федерации

⁸ Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

⁹ Общероссийский классификатор специальностей по образованию.

¹⁰ Общероссийский классификатор начального профессионального образования.

¹¹ Общероссийский классификатор специальностей высшей научной квалификации.

Приложение Г

Анкета «Исследование потребительского спроса на услуги частных гидов»

- 1) Как часто Вы путешествуете?
 - 1 раз в год;
 - 2 и более раз в год;
 - 1 раз в несколько лет;
 - не путешествую.
- 2) Путешествие осуществляете самостоятельно или через услуги турфирм?
 - самостоятельно;
 - пользуюсь услугами турфирм.
- 3) Покупаете ли Вы отдельные услуги через турфирмы? Например, экскурсии, авиа- и железнодорожные билеты, другое.
 - да;
 - редко;
 - нет.
- 4) Во время путешествия посещаете ли Вы экскурсии?
 - да, каждое путешествие;
 - иногда;
 - нет, не посещаю.
- 5) Если посещаете, то какое количество экскурсий за время путешествия?
 - 1 экскурсию;
 - 2 и более экскурсии;
 - не посещаю экскурсии.
- 6) Что Вас больше всего обычно не устраивает при проведении групповой экскурсии?
 - слишком большое количество участников экскурсии;
 - уходит много времени на общий сбор;
 - недостаточно времени на осмотр;
 - малое количество свободного времени;
 - из-за большого количества человек в группе не слышно экскурсовода.
- 7) Знаете ли Вы о существовании услуг частных/личных гидов (экскурсоводов)?
 - да;
 - нет.
- 8) Пользовались ли Вы услугами частных гидов? Если нет, то хотели бы?
 - да, пользовался;
 - нет, но хотелось бы;
 - нет, и не хочу.
- 9) Сколько % от стоимости тура Вы готовы заплатить за услугу гида? Ваш вариант: __

Программы авторских экскурсий частных гидов

1. Диана, Гавайи.

«СЕМЕЙНАЯ РЕГАТА ПО ГАВАЙСКИМ ОСТРОВАМ.

Я приглашаю Вас с детьми в наше необычное, яркое, веселое путешествие по Гавайским островам для всей семьи, где приятно отдыхать вместе и взрослым, и детям. ПАПЕ – штурвал. МАМЕ – загар. ДЕТАМ – сокровищ дар!!!

За семь дней путешествия мы будем купаться в океане с черепахами и дельфинами. Пройдемся по настоящим джунглям по следам капитана Кука и поднимемся к девственному водопаду в горах. Посетим семь гавайских деревень и прокатимся на каноэ с вождем. Научимся добывать огонь без спичек. Открывать кокос одним ударом. Танцевать Гавайский танец. Попадем на Гавайское пиршество- найдем настоящий клад и устроим праздник!!!

И еще много открытий и сюрпризов. Хотите узнать больше про Гавайи?».

2. Виктория Панова, Лас-Вегас.

«ЭКСПЕДИЦИЯ ПО ЛАС-ВЕГАСУ.

По сей день одним из самых загадочных мест во всем мире остается Зона 51, расположенное в 125-ти милях от Лас-Вегаса, оно словно магнитом притягивает к себе ученых, исследователей и искателей приключений со всего мира. По своей популярности оно может сравниться разве что с озером Лох-Несс или Бермудским Треугольником. Чем же так знаменито это местечко?

«Зоной 51» принято называть американский сверхсекретный полигон «Неллис», расположенный между горами Конюха (местность Groom Lake) и городками Аламо и Рэйчел в Неваде. В этом месте в 1955 году компания «Локхид» успешно закончила испытания самолёта-шпиона U-2, а позже и F-117, SR-71, B-2. Именно здесь, а точнее, на "Базе 4" (S-4, четвёртый сектор) практически каждую ночь наблюдаются полёты необычных летательных аппаратов различных форм и размеров.

По своим возможностям они напоминают «классические» НЛО, но чем же являются на самом деле? Довольно долгое время вокруг Зоны 51 ходят упорные слухи о разработках здесь современных самолётов по технологии, добытой у пришельцев. Не исключается и тот факт, что сами пришельцы часто навешиваются к «коллегам» по разработкам...».

3. Капитан Росч (Кузьмич), Сейшелы.

«ЖЕНСКАЯ РЫБАЛКА-САФАРИ НА ВОДЕ

Главное достоинство тура на Маэ в том, что качка, от которой страдает наша прекрасная половина человечества практически отсутствует и прогулка на воде превращается в реальный отдых вместо мучительного времяпровождения для поддержания духа своих мужей!!!

Проводится на практически новом парусно-моторном катамаране 38-52 фута. Наличие четырех кают с гальюном, душем и кондиционером, пресная и морская вода, кают-компания под кондиционером и на открытом воздухе под тентом, резиновая лодка «зодиак» с мотором для высадки на дикий берег, каяки. оборудование для рыбалки.

Включает: посещение Марин Парка с рыбками и черепахами в натуральном месте обитания на рифе, морскую прогулку вдоль берега с любованиями красотами, рыбалку на троллинг во время прогулки, каякинг, фото сессии а-ля Силин Дион «Титаник», высадка на дикий берег в стиле «морских котиков» на резиновой лодке, возможность управлять катамараном под наблюдением шкипера, и конечно гастрономическая составляющая в виде персонального шеф повара, наученного как готовить креольские блюда под европейский вкус, ланч из морепродуктов и свежей рыбы, местных фруктов. мы можем посоревноваться с поваром из вашей гостиницы!

Рекомендуется для семей с детьми, влюбленных пар, поездки друзей!!! Не рекомендуется комплектация незнакомыми людьми для удешевления поездки. Добро пожаловать на борт, ищущие реального релакса на воде, путешественники!!!!».

4. Виктория, Париж.

«ГАСТРОНОМИЧЕСКИЙ ТУР ПО ПАРИЖУ

Дорогие друзья! Все Вы знаете, что Франция – это страна отменной кухни, сыров, вин, лукового супа, лягушачих лапок и, конечно же, хочется попробовать это все в самом наилучшем приготовлении и в самых лучших погребах и ресторанах. Именно поэтому я Вам предлагаю гастрономический тур по таким местам в Париже, где Вы сможете отведать настоящие французские деликатессы.

Этот тур включает в себя посещение сырных лавок с дегустацией лучших французских сыров, посещение винных погребов и музея вина с дегустацией красных, белых и розовых вин, а также более крепких напитков, таких как коньяк, арманьяк, пастис, кальвадос. Мы сможем попасть на продуктовый рынок - традиционное место встречи французов, куда привозят свою продукцию фермеры и где можно купить свежие фрукты и овощи, мясные изделия, колбасы, паштеты, дары моря и рыбу. В наш тур входит посещение таких известных магазинов деликатесов, как Fauchon, Ladurée, Lenontr и многие другие.

Далее можно посетить старинные кондитерские и шоколадницы, чтобы отведать настоящий шоколад, пирожные, сладости, запивая душистым французским чаем Mariage Frères или кофе. И для того, чтобы это все потом хорошо усвоилось можно завершить нашу экскурсию на острове Сен Луи в кафе Berthillon, где Вы отведаете настоящий сорбет – фруктовое мороженое, которое часто подают во Франции в конце трапезы, в качестве дежестива.

Эти дегустации будут сопровождаться моими рассказами о зарождении французской кухни, первых виноградниках, этикете французской кухни в эпоху Короля Солнце, знаменитом поваре 17 века Вателе и современном шеф-поваре и предпринимателе в сфере ресторанного бизнеса - Алене Дукассе. Мы поговорим о том, как появилось шампанское, кто ввел моду на устрицы, почему их нельзя есть в месяцы, в которых нет буквы р, кто изобрел взбитые сливки и о многом другом.

Я Вам дам массу рецептов: как в домашних условиях делать очень нежный, майонез, готовить луковый суп, улитки, лягушачьи лапки и многие другие блюда французской кухни. В конце экскурсии я Вам предоставлю выбор - посетить старинный ресторан 17 века с традиционной французской кухней или отведать дары моря в хорошем рыбном ресторане. Я уверена, что все гурманы и ценители французской кухни получат море удовольствия от этой экскурсии!».

5. Дарья Киан, Филиппины.

«ДАЙВИНГ (ОТ ПРОБНОГО ПОГРУЖЕНИЯ ДО САФАРИ)

Добро пожаловать на Филиппины! Наш дайв-центр находится на Себу (Мактан). Отсюда и начинаются приключения дайверов. Предлагаю составить программу погружений с русскими инструкторами на Бохоле, Короне, Малапаскуа, Сиаргао, Минданао, Боракае и в Моалбоале. Вы ни разу не пробовали, но хотели бы? Вы по адресу!

В нашем дайв-центре русский инструктор проведет полчасовое толковое обучение, сделаем пару упражнений в бассейне и поедем погружаться и устраивать фотосессию с

кормлением рыбок. Вам понравилось, и Вы хотите продолжить обучение? Наши инструктора с радостью обучат Вас по системе Padi. Приготовьтесь смотреть интересные фильмы, решать увлекательные задачи и погружаться в подводный мир.

Вы – сертифицированный дайвер? Тут и начинается самое интересное. Если Вы выбрали уже маршрут по островам, сделаем вместе с отдыхом сафари. Либо, если не уверены с маршрутом, подберем оптимальный. В зависимости от того, что хотите посмотреть. Манты, китовые акулы, акулы-лисицы, стаи молотов, черепахи, мандаринки, затонувшие корабли и самолеты, пещеры, макро и так далее...Для каждого найдется что-то интересное. И даже если Вы – единственный дайвер в семье, не волнуйтесь, мы для всех найдем развлечения» [28].

Приложение Е

Договор возмездного оказания услуг (типовой пример)

г. Санкт-Петербург

"__" _____ 2020 г.

Общество с ограниченной ответственностью (наименование), в лице генерального директора _____, действующего на основании Устава, именуемое в дальнейшем «Заказчик», с одной стороны и гражданин РФ (если он имеет статус индивидуального предпринимателя, то указывается: индивидуальный предприниматель ФИО) _____, именуемый в дальнейшем «Исполнитель», с другой стороны, а вместе именуемые «Стороны», заключили договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель обязуется по заданию Заказчика оказать экскурсионные услуги туристам (экскурсантам), а Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Объем экскурсионных услуг, тема экскурсии, место проведения и ее продолжительность, особенности экскурсантов (возраст, состояние здоровья, язык на котором говорят экскурсанты и пр.) согласуются сторонами в дополнительном соглашении к договору, а так же могут быть указаны в предварительной заявке Заказчика.

1.2. Под оказанием экскурсионных услуг стороны понимают деятельность Исполнителя по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа (памятниками истории и культуры, парками, музейными экспозициями, выставками и иными объектами) а также с историей, культурой в соответствии с темой экскурсии.

Иные термины и понятия используются в значениях, установленных ФЗ «Об основах туристской деятельности», разделом 2 Положения о единой системе подготовки и аккредитации экскурсоводов и гидов – переводчиков в Санкт – Петербурге, утвержденной Постановлением Правительства Санкт – Петербурга от 27.10.2009 № 1330.

1.3. Исполнитель оказывает услуги по предварительной заявке Заказчика, которая может быть направлена по телефону, факсу или посредством электронной почты по реквизитам, указанным в пункте 8 договора.

Исполнитель подтверждает предварительную заявку в течение _____ с момента ее получения.

Отсутствие подтверждения в установленный срок означает отказ Исполнителя от оказания услуг.

2. ОБЯЗАННОСТЬ СТОРОН ДОГОВОРА

2.1. Исполнитель обязуется:

2.1.1. Начать экскурсионную программу в установленное Заказчиком время и сопровождать туристскую группу на протяжении всего периода оказания экскурсионных услуг.

Если экскурсионная программа предусматривает для туристов (экскурсантов) свободное время, то в течение этого периода Исполнитель не сопровождает туристов.

2.1.2. Обеспечить соблюдение программы экскурсии в полном объеме на языке, согласованном сторонами в дополнительном соглашении к договору и/или в предварительной заявке.

2.1.3. Предоставить туристам (экскурсантам) полную и достоверную информацию об экскурсионных услугах (о порядке исполнения экскурсионной программы, об ориентировочном времени для остановок, о правилах пользования во время экскурсии техническими средствами, о правилах поведения туристов на объектах показа, о правилах проведения фото и видеосъемки на объектах показа и прочую информацию, связанную с оказанием экскурсионных услуг).

2.1.4. Предоставить туристам (экскурсантам) информацию о правилах поведения на транспортном средстве во время выполнения экскурсионной программы и о мерах, принимаемых к гражданам, нарушающим законодательство Российской Федерации и правила, установленные транспортными компаниями, осуществляющими перевозку.

2.1.5. Обеспечить организацию оказания дополнительных услуг, предусмотренных программой.

2.1.6. По согласованию с Заказчиком разрешать вопросы, возникающие в период оказания экскурсионных услуг, в том числе об оказании помощи туристам в непредвиденных ситуациях, об информационной помощи при утере документов, о получении медицинской помощи, о действиях совершаемых в случае опоздания туристов (экскурсантов) ко времени отправления транспортного средства и т.д.

2.1.7. Незамедлительно информировать Заказчика обо всех непредвиденных ситуациях, возникших во время оказания экскурсионных услуг, в том числе о невозможности (полностью или частично) в установленный программой срок предоставить экскурсионные услуги, о поступивших от туристов претензиях, о ненадлежащем оказании услуг контрагентами Заказчика.

2.1.8. Соответствовать квалификационным требованиям, установленным законодательством Российской Федерации, а так же Положением о единой системе подготовки и аккредитации экскурсоводов и гидов – переводчиков в Санкт – Петербурге, утвержденным Постановлением Правительства Санкт – Петербурга от 27.10.2009 № 1330 и иметь документы, подтверждающие такое соответствие.

Иметь при себе во время проведения экскурсий прикрепленный к одежде для всеобщего обозрения нагрудный знак-идентификатор, подтверждающий право на проведение экскурсий на объектах показа.

2.1.9. Оказать предусмотренные настоящим договором услуги лично, в полном объеме и надлежащего качества.

Соблюдать нормы профессиональной этики по отношению к туристам (экскурсантам), Заказчику, коллегам.

2.1.10. Обеспечить сохранность документов и имущества, принятых по настоящему договору от Заказчика. Документы и имущество передаются по акту.

2.1.11. Представлять по требованию Заказчика информацию о ходе оказания услуг.

2.1.12. Своевременно уведомить Заказчика о невозможности исполнения обязательств по договору по причине болезни, травмы, госпитализации Исполнителя, а также лиц, в отношении которых на Исполнителя законом возложена обязанность по их уходу и/или присмотру.

2.1.13. При получении от Заказчика предварительной заявки на оказание экскурсионных услуг незамедлительно отказаться от исполнения в случае несоответствия Исполнителя квалификационным требованиям (пункт 2.1.13 Договора), а так же отсутствия необходимых профессиональных знаний, знаний иностранного языка.

2.2. Права Исполнителя.

2.2.1. В целях безопасности самостоятельно производить рассадку туристов (экскурсантов) в транспортном средстве.

2.2.2. Вносить изменения в экскурсионную программу, если такие изменения вызваны непредвиденными обстоятельствами (техническая неисправность транспортного средства, авария, сложная ситуация на дорогах, необходимость оказания медицинской помощи туристу, непредвиденное закрытие объекта показа и т.п.). О необходимости внесения таких изме-

нений Исполнитель незамедлительно уведомляет Заказчика по телефону, sms-сообщением или иным способом.

2.2.3. В установленные договором сроки получить вознаграждение за оказанные экскурсионные услуги.

2.3. Заказчик обязуется:

2.3.1. Своевременно (не позднее, чем за 3 дня до начала оказания экскурсионных услуг) в полном объеме предоставить Исполнителю документы (копии документов, в том числе билеты, ваучеры, документы, подтверждающие оплату экскурсионных услуг, предоставляемых туристам (экскурсантам)), информацию необходимую для выполнения Исполнителем своих обязательств по настоящему договору.

2.3.2. Своевременно информировать Исполнителя обо всех изменениях, внесенных в экскурсионную программу.

2.3.3. В соответствии с правилами, установленными музейными организациями, обеспечить туристов (экскурсантов) техническими средствами (аудиосистемой, системой «радио-гид» и прочим оборудованием).

2.3.4. На время оказания экскурсионных услуг обеспечить туристов (экскурсантов), Исполнителя технически исправным, комфортным и безопасным транспортным средством, оснащенным оборудованием, в том числе микрофоном, позволяющим гиду (гиду – переводчику), экскурсоводу качественно и надлежащим образом, исполнить обязательство по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа (памятниками истории и культуры, парками, музеями и иными объектами) а так же с историей, культурой.

В случае технической неисправности транспортного средства обеспечить его замену.

2.4. Права Заказчика.

2.4.1. До начала оказания экскурсионных услуг Заказчик вправе отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

2.4.2. Вносить предложения и рекомендации по проведению экскурсионной программы.

2.4.3. В любое время проводить мероприятия по контролю качеством оказываемых экскурсионных услуг.

3. ОПЛАТА УСЛУГ И ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Стоимость оказываемых услуг по настоящему договору согласовывается сторонами в предварительной заявке и/или в дополнительном соглашении к договору.

3.2. *Вариант 1.* Заказчик оплачивает оказанные ему услуги в течение _____ дней с момента окончания выполнения экскурсионной программы.

Вариант 2: Не позднее чем за _____ дней до начала оказания экскурсионных услуг по заказанной программе Заказчик выплачивает Исполнителю аванс в размере _____, оставшаяся часть вознаграждения выплачивается в течение _____ дней с момента окончания оказания услуг.

3.3. Оплата оказанных Исполнителем услуг осуществляются путем перечисления денежных средств на расчетный счет (банковскую карту) Исполнителя или путем наличных расчетов.

3.4. *Вариант 1.* В случае нарушения Заказчиком обязательства по оплате оказанных экскурсионных услуг Исполнитель имеет право требовать уплаты пени в размере _____ % от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.

Вариант 2. В случае нарушения Заказчиком обязательства по оплате оказанных экскурсионных услуг Исполнитель имеет право потребовать уплаты процентов, предусмотренных статьей 395 Гражданского кодекса Российской Федерации.

3.5. На основании Налогового кодекса Российской Федерации на Заказчика возложена обязанность по исчислению, удержанию и перечислению налога Исполнителя в бюджетную систему, а так же обязанность по уплате иных взносов и сборов в соответствии с законода-

тельством Российской Федерации.

4. ИЗМЕНЕНИЕ И РАСТОРЖЕНИЕ ДОГОВОРА

4.1. Договор может быть изменен или расторгнут в соответствии с действующим законодательством и условиями договора. Изменение и расторжение договора совершается в письменной форме.

4.2. Заказчик вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор, письменно уведомив об этом Исполнителя не позднее, чем за _____ дней до его расторжения. Расторжение договора в одностороннем порядке не освобождает Заказчика от обязанности уплатить вознаграждение за оказанные Исполнителем экскурсионные услуги.

4.3. Исполнитель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке, письменно уведомив об этом Заказчика не позднее, чем за _____ дней до его расторжения.

4.4. Исполнитель вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае нарушения Заказчиком пункта 3 договора. Расторжение договора не освобождает Заказчика от обязательства по оплате оказанных Исполнителем экскурсионных услуг.

4.5. Заказчик вправе расторгнуть договор в одностороннем порядке в случае нарушения Исполнителем пунктов 2.1.1, 2.1.2, 2.1.13 договора, а также систематического (более 4-раз) поступления от туристов (экскурсантов) претензий и жалоб на качество услуг, оказываемых Исполнителем, в том числе в связи с недостаточным владением иностранным языком, опозданием, нарушением профессиональной этики.

Расторжение договора по такому основанию совершается письменно с указанием мотивов и причин расторжения.

5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

5.1. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих обязательств по настоящему договору стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Исполнитель несет ответственность за убытки, причиненные Заказчику в связи с ненадлежащим оказанием услуг. Размер убытков и вина Исполнителя должны быть документально подтверждены.

5.3. Исполнитель освобождается от ответственности за убытки, возникшие у Заказчика, перевозчика, музейных, концертных, театральных, и иных организаций, в том числе общественного питания, возникших в результате действий (бездействий) туристов (экскурсантов) и иных лиц.

5.4. Исполнитель освобождается от ответственности за убытки, возникшие у Заказчика, в результате неисполнения обязанности (полностью или частично) по оказанию экскурсионных услуг, если это вызвано болезнью, госпитализацией, травмой Исполнителя, а также лиц, в отношении которых Исполнитель в соответствии с законом несет обязанности по их присмотру и уходу. Указанные обстоятельства должны быть подтверждены в порядке, установленном законом.

5.5. Стороны освобождаются от ответственности за полное или частичное неисполнение обязательств по договору, если оно является следствием наступления обстоятельств непреодолимой силы, то есть возникших в результате чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств, которые стороны не могли предвидеть и предотвратить, в том числе забастовок, беспорядков, аварий на общественном транспорте, действий государственных органов власти и управления по обеспечению безопасности.

6. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

6.1. Споры и разногласия, которые могут возникнуть при исполнении настоящего договора, разрешаются путем переговоров.

6.2. В случае если стороны не придут к соглашению, споры разрешаются в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному экземпляру для каждой из Сторон.

7.2. *Вариант 1.* Договор вступает в силу с момента подписания и действует по «___» _____ г.

Вариант 2.

Договор вступает в силу с момента подписания и действует по «___» _____ г.

В случае если ни одна из сторон до окончания срока действия договора не заявит о его расторжении, действие договора автоматически продлевается на следующий год.

7.3. Все изменения и дополнения к настоящему договору оформляются дополнительными соглашениями Сторон в письменной форме, которые являются неотъемлемой частью настоящего договора.

7.4. Во всем остальном, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются законодательством Российской Федерации.

8. АДРЕСА И РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

Заказчик	Исполнитель
Наименование _____	
Юридический адрес: _____	
Фактический адрес: _____	(ФИО полностью)
р/с _____	Паспорт: серия _____ номер _____
БИК _____	ИНН _____
кор/с _____	Местожительство: _____
ОГРН _____	
ИНН _____	Телефон _____
КПП _____	Электронная почта _____
Телефон: _____	_____ / _____ /
факс _____	(подпись) (ФИО)
Электронная почта: _____	
Генеральный директор (ФИО) _____	

Приложение Ж

Договор на экскурсионное обслуживание

ДОГОВОР № _____ НА ЭКСКУРСИОННОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ (пример)

г. Москва

«____» _____ 2020 г.

Общество с ограниченной ответственностью «Транспортная компания», именуемое в дальнейшем «Исполнитель», в лице генерального директора _____ действующего на основании Устава, и общество с ограниченной ответственностью _____, именуемое в дальнейшем «Заказчик», в лице генерального директора _____, действующего на основании Устава, именуемые в дальнейшем «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем.

1. Предмет договора

1.1. Исполнитель обеспечивает экскурсионное сопровождение либо осуществляет стандартную обзорную экскурсию, экскурсию по музею или иному объекту туристского показа, экскурсию по специальной программе и другое, по предварительной Заявке Заказчика.

1.2. Исполнитель предоставляет _____ экскурсантам услуги, по заказанной (количество человек) теме экскурсии, в сроки с «__» _____ 202__ г. по «__» _____ 202__ г. на территории Российской Федерации следующим видом транспорта _____.

Услуги гидов-переводчиков _____ языка.
(указать язык, на котором проводится экскурсия)

1.3. Все действия сторон по продаже услуг не выходят за гражданско-правовые рамки договоров возмездного оказания услуг.

1.4. Продаже подлежат услуги, включающие организацию экскурсионного обслуживания, услуги гидов-переводчиков и другие услуги, необходимые для совершения путешествия, индивидуальных лиц и групп граждан.

1.5. Услуги экскурсовода (гида) трактуются в рамках настоящего договора следующим образом: действия по сопровождению и ознакомлению экскурсантов с туристическими ресурсами, осуществляемые в информационных, учебных, познавательных, культурно-просветительных и других целях творческими работниками, обладающими соответствующей квалификацией.

Услуги гида-переводчика – действия по сопровождению и ознакомлению экскурсантов с туристическими ресурсами, осуществляемые посредством последовательного и/или синхронного перевода творческим работником, обладающим соответствующей квалификацией.

2. Обязанности сторон.

2.1. Обязанности Заказчика:

2.1.1. Предоставить Исполнителю письменную Заявку установленного образца на оказание экскурсионных услуг, приведённую в Приложении № 1, которое является неотъемлемой частью настоящего договора.

2.1.2. Направить Заявку по факсу, e-mail, или другим доступным способом связи не позднее, чем за 24 часа до предполагаемого момента оказания услуг индивидуальному лицу, и не позднее, чем за 72 часа и более до предполагаемого момента оказания услуг туристической группе.

2.1.3. Заказчик имеет право изменить ранее направленную заявку Исполнителю, или аннулировать её, направив соответствующее уведомление об изменении или аннулировании не позднее, чем за 24 часа до расчётного часа (12.00 часов текущих суток по Московскому времени) без учёта выходных и праздничных дней, установленных законодательством Российской Федерации, до предполагаемого момента оказания услуг индивидуальному лицу, а для группы экскурсантов до даты начала оказания услуг.

2.1.5. В случае не явки экскурсантов Заказчика в назначенное время, то по истечении 1 часа, Заявка считается выполненной Исполнителем и подлежит оплате заказчиком в полном объёме.

2.1.4. Заказчик обязуется предоставить Исполнителю до начала работы по настоящему договору количественный состав экскурсантов.

2.1.5. Своевременно оплатить услуги, входящие в экскурсионное обслуживание, согласно п.3.2.2. настоящего договора.

2.1.6. Нести полную ответственность за жизнь и здоровье, а также за поведение

2.2. Обязанности Исполнителя:

2.2.1. Предоставить Заказчику набор услуг в соответствии с п.1 настоящего Договора, а при отсутствии возможности оказания услуг по указанной Заявке, сообщить об альтернативном варианте. Обеспечить условия безопасности экскурсантов на маршруте.

2.2.2. В случае подтверждения Заявки Исполнитель гарантирует предоставление услуг экскурсантам в соответствии с условиями Заявки.

2.2.3. Предоставить экскурсантам Заказчика необходимую и достоверную информацию об услугах, их видах и особенностях.

2.2.4. Исполнитель обязуется информировать Заказчика обо всех изменениях цен и условий оказания услуг по факсу, e-mail или другим доступным способом связи, не позднее, чем за 5 (Пять) дней до предполагаемой даты таких изменений. В случае если Заказчик не сообщит в течение 3 (Трёх) дней о принятии таких изменений от Исполнителя, Заявки, принятые от Заказчика до получения им информации о таких изменениях, обслуживаются Исполнителем по новой цене и на новых условиях оказания услуг.

2.3. Исполнитель не несет ответственность за ущерб, нанесенный экскурсантами Заказчика третьей стороне или ущерб, нанесенный экскурсантами Заказчика третьей стороной.

2.4. Оказание туристических услуг экскурсантам Заказчика осуществляется только при наличии документа, подтверждающего факт оплаты Заказчиком экскурсионного обслуживания.

3. Порядок расчётов.

3.1. Расчет между Исполнителем и Заказчиком, производится по ценам, указанным в Приложении № 2, которое является неотъемлемой частью настоящего договора без учета налога на добавочную стоимость. Заказчик оплачивает, стоимость услуг в соответствии с выставленным Исполнителем счетом.

3.2.1. Счет выставляется по каждой конкретной Заявке и является подтверждением принятия Исполнителем Заявки на предоставление экскурсионных услуг экскурсантам Заказчика.

3.2.2. Заказчик оплачивает счет в течение 3 (трех) банковских дней с момента его получения, но не позднее, 24 часов до момента оказания экскурсионных услуг экскурсантам Заказчи-

ка, если иное не оговорено в дополнительном соглашении между Сторонами настоящего договора. (Либо производит предварительную оплату услуг в срок до «___»_____ 202__ г. в сумме _____ и производит окончательную оплату услуг в срок до «___»_____ 202__ г. в сумме _____).

3.2.3. К каждому счёту Исполнитель направляет Заказчику Акт выполненных работ за истекший период. Датой оплаты считается день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, либо взнос наличных денежных средств в кассу предприятия. Все претензии принимаются в течение 5-ти дней от даты окончания оказания услуг и учитываются в последующих Актах.

3.2. В случае просрочки платежа Исполнитель оставляет за собой право приостановить прием Заявок до поступления причитающихся сумм на расчетный счет или в кассу Исполнителя.

3.3. Исполнитель не несет ответственность по возмещению денежных затрат Заказчику за оплаченные экскурсионные услуги, если Заказчик в период обслуживания по своему усмотрению или в связи со своими интересами не воспользовался всеми или частью заказанных услуг, и не возмещает расходы, выходящие за рамки оговоренных в настоящем договоре и Приложений к нему.

4. Конфиденциальность.

4.1. Условия настоящего договора, а так же дополнения (Приложения) к нему конфиденциальны и не подлежат разглашению третьим лицам.

4.2. Стороны принимают все необходимые меры для того, чтобы сотрудники, агенты, без предварительного письменного согласия другой Стороны не информировали третьих лиц об условиях данного договора, Приложений и дополнений к нему.

5. Срок действия договора.

5.1. Договор вступает в силу с момента его подписания сторонами и действует до «___»_____ 202__ г. В дальнейшем договор может автоматически пролонгироваться на очередной календарный год, если только одна из сторон не позднее, чем за месяц до истечения срока действия договора письменно не заявит другой стороне о своем желании расторгнуть договор.

5.2. Действие договора может быть прекращено досрочно по соглашению сторон, а также путем одностороннего отказа одной из сторон от исполнения договора.

Такой односторонний отказ допускается в случае, если одна из сторон систематически (два и более раз) не исполняет или ненадлежащим образом исполняет свои обязательства по договору.

5.3. Во всех случаях расторжения договора по п.п. 5.1, 5.2, стороны сохраняют все свои обязательства по настоящему договору в период - с даты объявления одной стороной другой стороне о расторжении договора до даты собственно расторжения договора. В случае, если на момент истечения срока действия договора между сторонами будут существовать незавершенные расчеты, либо другие неисполненные обязательства сторон по договору, последний будет действовать до момента надлежащего исполнения таких неисполненных обязательств, либо до другого момента, установленного соглашением сторон.

6. Форс-мажорные обстоятельства.

6.1. Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, если докажут, что это было вызвано возникновением обстоятельств непреодолимой силы (война, стихийные бедствия, решения органов государственной власти и управления, а также другие обстоятельства, не зависящие от воли сторон, и не поддающиеся их контролю).

Стороны обязаны уведомлять друг друга о возникновении обстоятельств непреодолимой силы не позднее 3 (трех) рабочих дней с того момента, когда информирующая сторона узнала об их возникновении.

Такие уведомления направляются сторонами посредством факсимильной, электронной или иной связи, позволяющей зафиксировать факт отправки и получения информации (документов) сторонами.

Если действие обстоятельств непреодолимой силы будет продолжаться более одного месяца, стороны вправе принять (без предъявления взаимных претензий) решение о прекращении действия Договора, либо о приостановлении его действия.

7. Прочие условия договора.

7.1. Стороны заявляют и гарантируют, что каждая из них, а также подписывающие договор представители сторон имеют легитимный юридический статус и правоспособность, позволяющие им заключить договор.

7.2. Любые изменения к договору будут действительными в случае совершения их в письменной форме по обоюдному согласию сторон.

7.3. По заключении договора предшествующие этому переговоры и переписка по вопросам, урегулированным договором, теряют силу.

7.4. Стороны обязаны информировать друг друга об изменении адресов и реквизитов, оформленных в Договоре.

7.5. Все возникшие споры решаются путём переговоров. В случае не достижения договорённостей, споры разрешаются в арбитражном суде г. Москвы.

7.6. Договор составлен на русском языке, понятном для обеих сторон, и подписан в 2 (двух) экземплярах (по одному для каждой из сторон), имеющих одинаковую юридическую силу.

8. Юридические адреса сторон и банковские реквизиты.

Исполнитель

Url: www.fast-travel.ru

E-mail: _____

Круглосуточный телефон

службы трансферов:

Тел. (495) 984-85-71

Заказчик

Заказчик

Генеральный директор

Исполнитель

Приложение И

Договор на оказание услуг по экскурсионному обслуживанию

Договор № _____ на оказание услуг по экскурсионному обслуживанию

г. Москва

« ____ » _____ 20__ г.

лице _____, действующего на основании _____, с одной стороны,
и _____, именуемый(ая) в дальнейшем
«Заказчик», с другой стороны, заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет Договора

1.1. Заказчик поручает, а Исполнитель обязуется организовать оказание услуг по организации экскурсионного (развлекательного) обслуживания:

Дата проведения _____

Количество _____ мест: _____ взрослые _____ дети _____ (всего
_____ чел.)

ФИО участника(ов) экскурсии _____

1.2. Исполнитель вправе привлечь к исполнению Договора третьих лиц, являющихся непосредственными Исполнителями экскурсионных услуг по настоящему Договору.

2. Порядок оказания услуг

2.1. Исполнитель обязуется организовать для Заказчика экскурсионное обслуживание на условиях настоящего Договора. Исполнитель обеспечивает Заказчика полной информацией о программе поездки (экскурсии) и основных особенностях места посещения.

2.2. Заказчиком по данному Договору является лицо, заказавшее экскурсионное обслуживание и подписавшее Договор, лица участвующие в поездке (экскурсии) могут быть любые по усмотрению Заказчика. Заказчик обязан сообщить Исполнителю при бронировании, ФИО участников экскурсии. В случае изменения ФИО участника экскурсии (поездки), Заказчик обязан до начала экскурсии (поездки) сообщить Исполнителю об изменениях. Заказчик обязан проинформировать всех участников экскурсии (поездки) о всех условиях данного Договора.

2.2. Исполнитель вправе изменить порядок экскурсий в рамках поездки, не меняя их количества, или в случае невозможности предоставления для осмотра одного или нескольких экскурсионных объектов предоставить равноценную замену.

2.3. Исполнитель вправе изменить место подачи автобуса, место начало экскурсии (в пределах одного населенного пункта), время начала экскурсии, заблаговременно предупредив об этом Заказчика.

2.4. Исполнитель не несет ответственности за несоответствие экскурсии (поездки) субъективным ожиданиям Заказчика и других участников экскурсии (поездки).

2.5. Заказчик обязан предоставить Исполнителю все необходимые данные для установления оперативной связи с участниками экскурсии (поездки).

2.6. Участник экскурсии (поездки) обязан своевременно явиться к назначенному времени сбора, указанному в Памятке, являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора. Неявка участника экскурсии (поездки) ко времени отправления автобуса или к месту начала экскурсии, считается отказом от поездки (п.4.2. Договора).

2.7. Стороны соглашаются, что в связи с плотным графиком экскурсионного обслуживания, перенос времени экскурсии (поездки) по причине опоздания участника невозможен. В связи с этим, если участник экскурсии (поездки) не прибывший к месту начала экскурсии (поездки) желает принять участие в экскурсии (поездке) он обязан своими силами и за свой счет присоединится к группе на маршруте. Любые расходы, понесенные участником в связи с обстоятельствами, указанными в настоящем пункте возмещению Исполнителем не подлежат.

2.8. В случае наступления обстоятельств, указанных в п. 2.7. настоящего Договора, а также любых других непредвиденных обстоятельств, могущих повлиять на настоящий Договор, участник обязан незамедлительно связаться с контактным лицом Исполнителя по телефону: **8 (926) 028-94-74**. Невыполнение данного условия дает право Исполнителю отказать в рассмотрении претензий Заказчика, связанных с несостоявшейся поездкой (экскурсией).

3. Стоимость и порядок оплаты.

3.1. Общая стоимость заказанных услуг по договору составляет _____
() руб.

3.2. Заказчик обязан оплатить указанную в п. 3.1. сумму в полном объеме на дату заключения настоящего Договора.

4. Аннуляция и изменение условий экскурсии (поездки)

4.1. Заказчик может отказаться от экскурсии (поездки) с возмещением ему Исполнителем полной стоимости заказанных услуг в случаях увеличения стоимости оплаченных услуг, изменения даты поездки по инициативе Исполнителя, не связанных с наличием обстоятельств, находящихся вне разумного контроля последнего. В случае отказа Заказчика от поездки по другим причинам, Исполнитель возвращает Заказчику стоимость заказанных услуг за вычетом понесённых фактических затрат. Отказ от поездки производится Заказчиком в письменном виде в офисе Исполнителя. Днем отказа от подтвержденного бронирования считается день получения Исполнителем письменного отказа.

4.2. В случае отказа от поездки менее, чем за 7 рабочих дней с Заказчика удерживается сумма в размере 20%, менее 5 рабочих дней- 40%, менее 3 рабочих дней -100% от стоимости экскурсии (поездки). По причине болезни, опоздания ко времени начала поездки (экскурсии), неблагоприятных погодных условий и другим причинам, стоимость экскурсии (поездки) не возвращается и экскурсия (поездка) на другую дату не переносится.

4.3. В случае, если группа участников не набрана, Исполнитель вправе аннулировать поездку с возвратом Заказчику полной стоимости услуг без выплаты каких-либо компенсаций, заблаговременно предупредив об этом Заказчика или по согласованию сторон зачесть произведенный им платеж в счет другой экскурсии (поездки).

6. Порядок разрешения споров и прочие условия.

6.1. Все споры между Сторонами разрешаются путем переговоров, а в случае недостижения согласия – в соответствии с действующим законодательством РФ, с обязательным соблюдением претензионного порядка.

6.2. В претензии в обязательном порядке указываются: сведения о Заказчике (ФИО, адрес, телефон), номер настоящего Договора, информация об обстоятельствах свидетельствующих о неисполнении или ненадлежащем исполнении Стороной обязательств по настоящему Договору, с приложением подтверждающих документов. Претензия должна быть направлена заказным письмом с уведомлением о вручении или передана Стороне лично. Претензии, не соответствующие условиям, указанным в настоящем пункте Договора не рассматриваются. Срок рассмотрения претензии – 10 дней с даты получения.

6.3. Настоящий Договор составлен на русском языке, в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

6.4. Настоящий Договор вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств или до расторжения Договора в соответствии с действующим законодательством РФ или настоящим Договором.

7. Адреса и подписи Сторон

Исполнитель

Заказчик

Договор мной прочитан и полностью мне понятен.

Оригинал настоящего Договора и Памятки мной получен.

«__» _____ 20__

_____ (ФИО) _____ (Подпись)

.
. .
.