

Экспертная деятельность является одним из основных компонентов индустрии туризма. Экспертная услуга – туристская услуга по удовлетворению познавательных интересов туристов (экспертная), включая разработку и внедрение программ экспертного обслуживания или отдельных экскурсий, организацию и проведение экскурсий. Организа-

Институт сервиса, моды и дизайна Владивостокского государственного университета экономики и сервиса, г. Владивосток

Г.А. Никифорова, студент
 научный руководитель Е.С. Ильяшенко, старший преподаватель
 кафедр туризма и гостинично-ресторанного бизнеса

ЭКСПЕРТНЫЕ УСЛУГИ В ПРИМОРСКОМ КРАЕ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ ОРГАНИЗАЦИИ

По результатам анкетирования можно сделать вывод, что жители г. Владивостока привлекают услуги для улучшения своего имиджа, но пользуются они ими в меньшей степени. Жители г. Владивостока проявляют большой интерес к открытию организации по формированию имиджа в районе бухты Тихой и хотели бы в зависимости от своих возможностей воспользоваться услугами для улучшения своего имиджа. Проведенное исследование показало, что в г. Владивостоке с населением почти один миллион человек не достаточно имидж – лаборторий с предоставлением полного комплекса имиджевых услуг, поэтому открытие в районе бухты Тихой имидж-лаборатории будет вполне целесообразным.

Услуги, которые больше всего привлекают опрошенных для создания имиджа: парикмахерские услуги привлекают 90% опрошенных, услугами визажиста воспользовалось бы 45%, интересуют услуги работы над жестами – 20%, работа над мимикой – 24,5%, работа над речью привлекает 31%, анализ особенностей фигуры – 25,5%, предпочитают воспользоваться услугами поиска индивидуального стиля – 43,5%, приобретение знаний по этикету – 52%, работа с психологом – 46,2%, сопровождение во время покупки одежды – 38%, интересуются услугами фитнес-центра привлекают 83,5%, обучение Актерскому мастерству – 17,5%, обучение на курсах Модели – 18,5%, косметические услуги интересуют 22% опрошенных.

Сумму, которую готовы ежемесячно тратить для улучшения своего образа респонденты ответили 500 рублей 25 человек, что составляет 12,5%, 1000 рублей 19 человек – 9,5%, 2000 рублей 84 человек – 42%, от 2000 до 5000 рублей 55 человек – 27,5%, от 5000 до 10000 рублей 17 человек – 8,5%.

Как часто пользуются услугами для улучшения своего образа ежедневно – 27 человек, что составляет 13,5%, 3 раза в неделю – 49 человек – 24,5%, 1 раз в неделю – 74 человека – 37%, 2 раза в месяц – 8 человек – 4%, 1 раз в месяц – 33 человека – 16,5%, 1 раз в полгода – 9 человек – 4,5%.

Улучшение своего образа. Респонденты отвечают «нет» аргументировали это так: отсутствие желания отдавать деньги ни за что, неудобное место расположения, плохой контингент района, лишняя трата денег, кто-то считает, что это для него не интересно, не нужно, у кого-то нет времени на услуги данной организации, что составляет 38% опрошенных.

Услугами организации по формированию имиджа, которая будет открыта в районе бухты Тихой жители города Владивостока хотели бы воспользоваться. Из 200 опрошенных 124 человека ответили, что они хотели бы чтобы в районе бухты Тихой открылась имидж – лабортория, что составляет 62% опрошенных и 76 человек ответили, что не будут пользоваться услугами данной организации, что составляет 38% опрошенных.

Считают 123 человек – 61,5%. Профессионализм персонала ответили 91 человек – 45,5%. Известность заведения для 82 человек – 41%. Стоимость услуг считают 104 человека – 52%.

ции, занимающиеся созданием и предоставлением экскурсионных услуг, называются экскурсионными фирмами (компаниями, бюро).

Целью данной работы является анализ экскурсионных услуг в Приморском крае, а также выявление основных проблем и перспектив организации.

На территории Приморского края функционирует 280 турфирм, из них лишь 131 занесена в федеральный реестр туроператоров. Основная работа их направлена на выездной и въездной туризм. Рынок внутреннего туризма в Приморском крае малоразвит.

Турфирмы Приморского края предлагают сегодня экскурсионные программы двух типов – обзорные и тематические. Тематические экскурсии подразделяются на исторические, природоведческие, литературные, производственные, архитектурно-градостроительные, религиозные и т.д.

Обзорные экскурсии, как правило, многотемны. В них используется современный и исторический материал. Строятся они на показе различных объектов: памятников истории и культуры, природных объектов, промышленных и сельскохозяйственных предприятий и т.д. События при этом излагаются обобщенно. Хронологические рамки при этом простираются с первого упоминания города по сегодняшний день, включая перспективы развития. Примером можно назвать обзорную экскурсию по г. Владивостоку, организуемую практически всеми турфирмами Приморского края.

Тематические экскурсии посвящены раскрытию одной темы. Если это историческая тема, то в ее основу положено одно или несколько знаменательных событий, объединенных одной темой. Если это экскурсия на архитектурную тему, то предметом изучения могут стать наиболее интересные произведения зодчества, архитектурные ансамбли, расположенные на улицах и площадях города, края. К примеру, в г. Владивостоке среди тематических экскурсий можно назвать такие как: «Улица трех П» – организуется турфирмой «Дальинтурист», «На передовых позициях» – предлагает «Владивостокское бюро путешествий и экскурсий».

Экскурсии организуются как для взрослых, так и для детей. По месту проведения можно выделить городские («Владивосток-город у океана» – «Владивостокское бюро путешествий и экскурсий»), загородные («Кравцовские водопады» – турфирма «Райтекс»), производственные (экскурсия на фабрику мороженого – турфирма «Спутник»), музейные («Музей автомостарины» – турфирма «Галатей-Тур») и комплексные.

Всего на рынке экскурсионных услуг Приморского края предлагается более 100 экскурсионных программ: морские прогулки, история и архитектура, форты и городища, пещеры и водопады, флора и фауна, легенды и мифы о земле Приморья.

Но, несмотря на разнообразие маршрутов и объектов показа, в экскурсионной деятельности Приморского края можно выявить проблемы, которые мешают развитию внутреннего туризма.

Первой и главной из проблем, которые мешают развитию экскурсионной деятельности в Приморском крае, является необустроенность и ненадлежащий вид объектов показа. К примеру, пристального внимания заслуживают видовые площадки. Здесь необходимо выполнить ряд работ, чтобы они были и безопасными, и востребованными среди тургрупп. Также проблемой является транспортная доступность к объектам показа и место для размещения группы в непосредственной близости от него. Освещение тоже является важной проблемой. Многие памятники вообще не имеют освещения и показ их в темное время суток просто невозможен («Сквер им. А. И. Щетининой»).

Еще одной проблемой является непрофессионализм части работников экскурсионной деятельности. Большинство турфирм сегодня берет на работу экскурсоводов, не удостоверившись, владеют ли те в свою очередь знаниями, умениями и навыками, необходимыми для проведения экскурсии. Это в большей степени относится к такой категории специалистов, как гид-переводчик. В законе «Об основах туристской деятельности в российской федерации» ред. от 30.07.2010 года дано следующее определение: «гид-переводчик – профессионально подготовленное лицо, свободно владеющее иностранным языком, знание которого необходимо для пе-

ревода и осуществления деятельности по ознакомлению экскурсантов (туристов) с объектами показа в стране (месте) временного пребывания». Однако не все типы переводчиков имеют официальный документ о прохождении профессиональной подготовки, и, так как таких специалистов на рынке труда не хватает, то ведение экскурсии доверяют неподготовленному для этого лицу, владеющему иностранным языком. Это приводит к искажению информации, передаваемой экскурсантам и понижению качества предлагаемого туристского обслуживания.

В эпоху СССР, когда профессия «экскурсовод» сформировалась и приобрела четкие контуры, профессиональные обязанности экскурсовода регулировались «Положением об экскурсоводе туристско-экскурсионного учреждения Центрального совета по туризму и экскурсиям» и «Должностной инструкцией экскурсовода туристско-экскурсионного учреждения». В числе прочих на экскурсовода накладывалась обязанность регулярно (один раз в 3-5 лет) повышать квалификацию, что объяснялось высокими требованиями к образовательному, теоретико-методическому и практическому уровню подготовленности экскурсоводов, работающих в системе профсоюзного туризма. Сегодня нет подобного органа, контролирующего квалификационную подготовку экскурсоводов, работающих на туристском рынке. Однако и сегодня повышение квалификации также является важным и необходимым условием деятельности экскурсоводов.

Существуют разные формы повышения квалификации экскурсоводов. Во-первых, это семинары, которые могут быть организованы центрами занятости, комитетами по туризму, факультетами повышения квалификации при вузах, отраслевыми субъектами туриндустрии. Тематика таких семинаров – частные вопросы экскурсионной деятельности, например, этика общения с экскурсантами и туристами, безопасность на экскурсиях и вопросы страхования от несчастных случаев. В таких семинарах участвуют, как правило, экскурсоводы с опытом работы. Продолжительность таких семинаров – один-два дня.

Вторая форма – курсы повышения квалификации экскурсоводов (20-70 академических часов в течение 3-4х месяцев). В программах обучения входят, как правило, изучение новых экскурсионных маршрутов, новых тем, программ индивидуальных туров.

В-третьих – курсы подготовки экскурсоводов для начинающих. Объем курсов для начинающих – не менее 100 академических часов. Обучение завершается выдачей свидетельства. Программа обучения включает основы экскурсоведения, методики подготовки и техники ведения экскурсий разных видов, основы регионоведения, культуры речи и общения, изучение достопримечательностей музеев и культурных центров, правовые вопросы туристской индустрии, основы экономики туризма и др.

Формой повышения квалификации экскурсоводов является аккредитация, процедура которой организовывается правительством субъектов РФ. Аккредитация экскурсоводов ведена в Москве, Санкт-Петербурге, Екатеринбурге, Калининграде, Нижнегородской области и других субъектах РФ. Такая процедура осуществляется также во многих зарубежных странах. Цель аккредитации гидов-переводчиков и экскурсоводов – рациональное использование туристских ресурсов, удовлетворение соответствия оказываемых на территории Приморского края экскурсионных услуг квалификационным требованиям, повышение конкурентоспособности туристского бизнеса. Аккредитация осуществляется на добровольной основе отдельно для экскурсоводов и для гидов-переводчиков, имеющих высшее образование и стаж работы по специальности не менее 2-х лет. По результатам выдается свидетельство об аккредитации (на 3 года) и наградной знак. Процедура аккредитации осуществляется на платной основе. Основные преимущества от ее прохождения заключаются в наделении аккредитованных экскурсоводов и гидов-переводчиков определенными правами. К примеру, в Санкт-Петербурге – это возможность получать в подразделении Администрации актуальную информацию о текущих событиях в городе, в научно-методическом отделе Санкт-Петербургского государственного учреждения «Городской туристско-информационный центр» получать консультацию по вопросам профессиональной деятельности; размещать ин-

формацию о своей деятельности в официальных туристских каталогах, издаваемых Администрацией.

Предоставлять услуги по подготовке и повышению квалификации могут: турфирмы, экскурсионные бюро, учебные центры, центры занятости, средние и высшие профессиональные учебные заведения, комитеты по туризму при правительствах субъектов РФ в сотрудничестве с образовательными учреждениями.

В Приморском крае подготовкой экскурсоводов и гидов-экскурсоводов занимаются Владивостокский государственный университет экономики и сервиса, Дальневосточный Федеральный университет, Музей им. В.К. Арсеньева, Дальневосточный профессиональный Лицей туризма (турагентство «Ольга»), турфирма «Лотос-тур». Данные учреждения предлагают курсы подготовки экскурсоводов и гидов-переводчиков, продолжительностью от 2 до 3 месяцев в объеме около 100 академических часов. Стоимость обучения от 6 до 8 тысяч рублей.

В заключение следует сказать, что в преддверии саммита важно ввести систему аккредитации и аттестации гидов-переводчиков и экскурсоводов и разработать новые экскурсии. Саммит АТЭС, который пройдет в 2012 году, поднимет интерес к г. Владивостоку и всему Приморскому краю. Объекты саммита, которые строятся сейчас в городе, должны дополнить историю Владивостока, стать его визитной карточкой, сделать туристские маршруты интересными, востребованными и незабываемыми.

1. Скобельцына А.С. Экскурсионные услуги: проблемы подготовки и повышения квалификации экскурсоводов. /Скобельцына А.С. // Евразийский международный научно-аналитический журнал.- 2010. – №1 (29). – с. 12.

2. Федеральный закон от 05.02.2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (вступает в силу с 31.07.2010 г.).

3. Экскурсии в Приморском крае [Электронный ресурс]/-Режим доступа: <http://www.primafisha.ru/excurs/>.

4. Сенин В.С. Туризм: мини-словарь: около 180 проф. терминов / В.С. Сенин. – М.: Финансы и статистика, 2005. – 64 с.

5. Емельянов Б. А. Экскурсоведение/Б.А.Емельянов. – М.: Советский спорт, 2004. – 75 с.

РЕШЕНИЕ СПОРТИВНЫХ ПРОБЛЕМ ВО ВГУЭС

А.И. Никулина, студент

Научный руководитель **Л.П. Арапко**, канд. мед. наук,
профессор кафедры физкультурно-оздоровительной и спортивной работы

*Институт сервиса, моды и дизайна Владивостокского государственного университета
экономики и сервиса, г. Владивосток*

Целью моей работы явилось рассказать о современных проблемах, связанных с ведением здорового образа жизни, и показать как эти проблемы решаются во ВГУЭС.

Проблемы:

– Проблема отсутствия здорового образа или чрезмерного присутствия нездорового образа жизни молодежи.

– Особое внимание должно быть уделено массовому спорту и спортивным объектам

– Проблема в сфере физической культуры и спорта

Негативные тенденции

– Сохраняется и усиливается лояльное отношение значительной части (большинства) молодежи к социально – обусловленным ситуациям риска здоровья и жизни.