

Учреждение – профессиональная образовательная организация
«Ульяновский техникум экономики и права Центросоюза РФ»

Л.В.ПЛАТОНОВА

ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИЗМА

учебное пособие
для студентов специальности 43.02.14 Гостиничное дело

Ульяновск
2019

Оглавление

ВВЕДЕНИЕ	4
СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ	5
Тема 1. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ И РОЛЬ ТУРИЗМА В МИРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ	5
Рекомендуемая литература	6
Краткие теоретические сведения	6
Вопросы для самоконтроля	12
Тема 2. ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА КАК САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ ОТРАСЛЬ ЭКОНОМИКИ	12
Рекомендуемая литература	13
Краткие теоретические сведения	14
Вопросы для самоконтроля	27
Тема 3. ГОСУДАРСТВЕННО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	28
Рекомендуемая литература	28
Краткие теоретические сведения	29
Вопросы для самоконтроля	38
Тема 4. ФОРМИРОВАНИЕ И ПРОДВИЖЕНИЕ ТУРПРОДУКТА НА РЫНКЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ	39
Рекомендуемая литература	39
Краткие теоретические сведения	40
Вопросы для самоконтроля	47
ВАРИАНТЫ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ	48
.....	51
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	52
ПРИЛОЖЕНИЕ А Примерный образец технологической карты туристского путешествия	55
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Примерный перечень дополнительной информации ...	57
ПРИЛОЖЕНИЕ В Примерная структура и основное содержание отчета о проведении инспекционного обследования маршрута туристского похода	58
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Примерный образец паспорта трассы туристского похода	59
ПРИЛОЖЕНИЕ Д Примерный образец технологической карты экскурсии	62
ПРИЛОЖЕНИЕ Е Примерный образец схемы маршрута транспортной	63

экскурсии	
ПРИЛОЖЕНИЕ Ж Форма бланка туристской путевки	61
ПРИЛОЖЕНИЕ И Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН)	63

ВВЕДЕНИЕ

В курсе «Организация туризма» рассматриваются проблемы развития и организации туристской индустрии в России, а также ее влияние на экономику и политику страны, на изменение объектов рекреации.

Современное состояние туристской индустрии в России в целом, стабильно и динамично. Условия для устойчивого развития туризма определяют основные направления работы специалистов в области туризма: повышение качества сервисного обслуживания, обеспечение нормативно-правового регулирования работы туристских предприятий и создание имиджа страны, благоприятного для организации въездного туризма и индивидуальных путешествий.

Туристская индустрия тесно связана с национальной экономикой страны, ее социальным и культурным развитием и способна оказывать определенное политическое влияние на международные отношения. Она способствует экономическому росту страны и улучшению благосостояния ее граждан.

Цель изучаемой дисциплины состоит в формировании представлений о закономерностях развития туристской индустрии, специфике ее инфраструктуры, особенностях организации деятельности туристских предприятий с опорой на нормативно-правовую базу РФ.

Для достижения поставленной цели предлагается решение следующих **задач**:

- изучить историю развития туризма и определить его роль в экономике государства;
- рассмотреть индустрию туризма как самостоятельную отрасль экономики;
- определить роль государственно-правового регулирования туристской деятельности в Российской Федерации;
- освоить эффективные приемы, способы, технологии формирования и продвижение турпродукта на рынке туристских услуг

Изучение дисциплины способствует формированию представлений о деятельности туристских предприятий, о нормативно-правовом обеспечении работы специалистов в области туризма, об особенностях проектирования востребованных туров и путешествий в соответствии с ожиданиями потенциальных клиентов.

СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ И РОЛЬ ТУРИЗМА В МИРОВОЙ ЭКОНОМИКЕ

История развития международного туризма. Историческая эволюция мировых туристских связей. Становление массового туризма. Нововведения Томаса Кука. Туризм и путешествия. Условия интенсивного развития туриндустрии. Роль туризма в развитии мировой экономики.

История становления туризма в Российской Федерации. Этапы развития туриндустрии. Просветительский период. Предпринимательский туризм. Туристско-экскурсионная работа. Организационно-централизованный период. Административно-нормативный период. Переходный период. Современное состояние туризма в России.

Рекомендуемая литература

Биржаков М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – 9-е изд., испр. и доп. – СПб. : ИТД Герда, 2017. – 576 с.

Матюхина Ю.А. Индустрия туризма : учеб. пособие / Ю.А. Матюхина. – М. : Флинта, 2015. – 312 с.

Косолапов А.Б. География российского внутреннего туризма : учеб. пособие / А.Б. Косолапов. – 2-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2016. – 272 с.

Сапожникова Е.Н. Страноведение : теория и методика туристского изучения стран : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / Е.Н. Сапожникова. – 5-е изд., стер. – М. : Академия, 2017. – 240 с.

Российский союз туриндустрии : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>.

Федеральное агентство по туризму : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.

World Tourism Organization UNWTO : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www2.unwto.org/>.

Государственное регулирование туризма : как у них? [Электронный ресурс] // Туристский вестник. – Режим доступа: <http://www.tourvest.ru/articles/article0009>.

Краткие теоретические сведения

История развития международного туризма. Путешествия с целью ознакомления с культурой и природой других стран осуществлялись с древних времен.

В Древнем Египте более чем за две тысячи лет до н. э. неоднократно снаряжались экспедиции и совершались путешествия в другие страны.

В период расцвета греческих городов-государств формировались центры, регулярно посещаемые путешественниками, например Олимпия во время Олимпийских игр.

В VI в. до н. э. древние греки и римляне совершали поездки в Египет. Египет считался лечебным курортом. Древнегреческий историк Геродот подробно описал свои путешествия.

В IV в. до н. э. Александр Македонский совершил ряд походов от Персидского государства до Индии. Одной из главных целей походов стало открытие новых земель.

Во II и I вв. до н. э. в Китае известны три путешествия Сыма Цяня по территории Китая (138–126 гг. до н. э.) По маршрутам путешествий китайского посла Чжана Цяня проходил Великий шелковый путь.

В I в. до н. э. в Римской империи патриции путешествовали с познавательно-развлекательными целями. В это время строятся дороги, постоялые дворы, появляются карты-путеводители. Приобретают популярность курорты Древнего Рима, осуществляются образовательные путешествия римлян в Грецию.

Таким образом, в античные времена основными мотивами путешествий были торговля, познание мира, оздоровление, образование. Появились элементы организованного обслуживания путешественников (временное проживание, питание, транспорт, проводники, переводчики), ставшие впоследствии основой современного туристского обслуживания.

Греки и римляне предпринимали путешествия к отдельным храмам, германцы стекались к священным рощам. Иудеи в великие праздники ежегодно странствовали в Иерусалим. В христианском мире паломничество в страну, где совершались божественные деяния Спасителя (в Палестину), вошли в традицию в IV в.

В V–XV вв. совершались морские путешествия. Средневековые подарило миру известные имена великих путешественников – Фернана Магеллана (1480–1521), Васко да Гама (1469–1524), Христофора Колумба (1451–1506).

В Средние века организуется сопровождение групп паломников. Это явление можно уверенно отнести к началам туризма.

Таким образом, из путешествий выделилось совершенно новое направление деятельности человека – туризм. Туризм – частный случай путешествия, имеет четкие цели, ограничения по времени, дальности поездки и ряд других собственных признаков. Главное отличие туризма от путешествий – это цели и массовость.

Термин «туризм» впервые появился в Италии во второй половине XIX в. От слова «туризм» произошло прилагательное «туристский», которое было

закреплено официально в итальянском языке в мае 1904 г. при открытии первой выставки, посвященной туризму, – Fiera Turistica.

XIX век – это век развития массового туризма. После завершения эпохи наполеоновских войн, курорты, расположенные на территории Австрии, Бельгии, Великобритании, Германии и Франции, стали превращаться в места встреч, отдыха и развлечений аристократов.

Развитию массового туризма способствовали, во-первых, развитие транспортных средств (строительство железных дорог, пароходов), во-вторых, прогрессивное законодательство (введение оплаченных отпусков для трудящихся и служащих).

Основоположником современного туризма считается Томас Кук. Успех в экскурсионном деле перерос в успешный туристский бизнес. Именно Кук добился существенных групповых скидок на перевозку и другие туристские услуги. В 1856 г. было создано туристское агентство Кука и множество филиалов в других странах. Им опубликован каталог из 8000 отелей и гостиниц, он поставил на индустриальную основу туры в Египет и круизы по Нилу. Туристским агентством «Thomas Cook & Son» организованы поездки в Италию, подготовлено кругосветное путешествие. Изобретением компании стали безопасные деньги – это дорожные чеки (travellers cheque) для путешественников.

В XX в. туризм стал массовым явлением. Быстрому восстановлению туристской индустрии после двух мировых войн способствовало, во-первых, формирование транспортной системы (развитие железнодорожного, морского, воздушного и автомобильного транспорта), во-вторых, принятие мировым цивилизованным обществом законов, способствующих развитию туризма.

В 1974 г. при ООН создана Всемирная туристская организация – ЮНВТО (World Tourism Organization UNWTO), целью которой является выработка норм и правил, облегчающих туристский обмен в международном сообществе.

В XXI в. возрастает роль туризма в развитии мировой экономики. Это обусловлено следующими факторами: во-первых, внедрение технических достижений и информационных технологий в организацию туристской индустрии; во-вторых, применение маркетинговых исследований в развитии туристской индустрии.

В 2011 г. в состав Всемирной туристской организации входило 155 стран.

История становления туризма в Российской Федерации. В русском государстве первые путешествия были связаны с познавательными, торговыми, политическими и религиозными целями.

В IX в. княгиня Ольга посетила Византию. По мнению историка С.М. Соловьева, одной из важных причин, побудивших её совершить

путешествие, было «любопытство посмотреть чудеса образованного мира». К наиболее ранним путешествиям относят также перемещения купеческих караванов как внутри Руси, так и за ее пределами.

В X в. вместе с христианством на Русь пришло и паломничество, целью которого было распространение религии, поклонение святыням. Игумен Даниил совершил паломничество в Афон и на Святую Землю в 1065 г.

Помимо религиозных целей, путешествия паломников имели и познавательный характер. Рассказы паломников содержали в себе сведения о природе, культуре, быте разных стран и народов. В V в. Афанасий Никитин совершил путешествие в Персию и Индию.

В конце XVII в., начиная с правления Петра I, стали практиковаться путешествия для расширения кругозора и приобретения знаний. Пример показал сам Петр I, совершив в 1697–1699 гг. путешествие в составе Великого московского посольства в страны Западной Европы.

В XVIII в. была предпринята первая попытка организации путешествий для всех желающих. Вениамин Генш в 1777 г. представил «План предпринимательского путешествия в чужие края». Это было первое приглашение россиянам совершить групповую поездку в страны Западной Европы.

С XVIII в. стали практиковаться поездки для лечения внутри страны (Ялта, Кавказские Минеральные Воды). Первый курорт Марциальные воды создан Петром I.

С XIX в. получают развитие горные восхождения, пешие прогулки и походы. Первые туристские организации возникают на Кавказе, а впоследствии Кавказ становится объектом иностранного туризма.

Просветительский период (до 90 г. XIX в.). В этот период возникают первые турфирмы, возрастает популярность Крыма.

Просветительский туризм развивался в следующих направлениях:

- 1) путешествия с торговыми, политическими, религиозными целями;
- 2) поездки с целью оздоровления;
- 3) образование первых туристских организаций.

Предпринимательский туризм (1890–1917 гг.). Основатели обществ заложили фундамент туризма в России. Наиболее массовой туристской организацией дореволюционной России был Туринг-клуб в Петербурге. Клуб имел представителей за рубежом. В 1901 г. в Москве возникло Русское горное общество, задачей которого было содействие развитию путешествий в горах. Большинство людей привлекали путешествия по воде, которые стали практиковаться с появлением теплоходов.

Предпринимательский период характеризовался познавательно-экскурсионной направленностью, становлением и развитием разных видов спортивного туризма.

Туристско-экскурсионная работа (1917–1930 гг.). Этот период характеризуется созданием социально-экономических условий, зарождением и становлением экскурсионного туристского движения.

Политика государства направлена на создание материально-технической базы и подготовку профессиональных кадров. Организованы секции пригородного, лагерного, дальнего туризма.

Объединение комсомола и профсоюзов по туристским вопросам позволило ввести льготный тариф железнодорожного проезда по маршрутам, арендовать помещения для лагерей.

Кроме того, была сформирована база для элитного отдыха и оздоровления, а также рынок элитного выездного туризма.

Этот период характеризовался:

1) созданием мелких и средних коммерческих предприятий туристской направленности;

2) формированием рынка туристских услуг;

3) созданием туристской инфраструктуры: гостиниц, ресторанов;

4) формированием туристского рынка.

Организационно-централизованный период (1930–1970 гг.). В 1927 г. в Москве возобновило свою деятельность дореволюционное Российское общество туристов, которое позже было переименовано в Общество пролетарского туризма и экскурсий (ОПТЭ). С 1929 г. при Обществе стали организовываться детские туристско-экскурсионные станции.

В 1929 г. было основано Всесоюзное акционерное общество «Интурист».

К началу 30-х годов прошлого столетия спортивный и экскурсионный туризм стал массовым явлением.

Период с 1936 по 1970 год характеризуется введением новых организационных форм управления. В 1936 г. ОПТЭ было преобразовано в ТЭУ (Туристско-экскурсионное управление). В ведении ТЭУ находилась вся материальная база и туристско-экскурсионное обслуживание населения. В послевоенное время туристско-экскурсионные учреждения восстанавливались медленно.

Было организовано международное молодежное бюро «Спутник», которое занималось вопросами обмена молодежными группами СССР с другими странами.

Развитием плановых туристских путешествий занимался Центральный совет по туризму и экскурсий. Наряду с плановым туризмом развивается самодетельный туризм.

Организационно-централизованный период характеризуется созданием материальной базы для рекреационного туризма и ограничением внешнего туризма.

Административно-нормативный период (1970–1990 гг.). Туризм в это время использовался как средство воспитательного воздействия на молодое поколение. Внедрялись семейные формы отдыха (турбазы). Активно исследовались туристско-экскурсионные возможности краев, областей и республик.

Основные характеристики данного периода:

- 1) развитие туризма в условиях жесткого нормирования и планирования;
- 2) распространения новых форм обслуживания (семейный отдых);
- 3) создание комфортабельных комплексов;
- 4) создание научной основы изучения туризма.

Переходный период (с 1990 г.). В этот период осуществляется переход от административного регулирования туризма к экономическому стимулированию, основанному на новых российских законах, касающихся предпринимательства, рынка, туристской деятельности.

Особенности этого периода:

- 1) переход от монопольного уклада к многоукладному (туристические предприятия становятся собственностью разных владельцев);
- 2) формирование туристского рынка на основе новых законов;
- 3) изменение характера спроса в связи с появлением новых видов туристских услуг (шоп-тур, тур с целью изучения языка);
- 4) возникновение большого числа средних и малых предприятий туризма;
- 5) рост средних показателей выездного туризма, особенно с целью шопинга.

Современное состояние туризма в России. Анализ современного состояния туризма в России показывает, что в целом эта сфера развивается стабильно и динамично, наблюдается ежегодный рост внутреннего туристского потока, увеличение числа малых курортных гостиниц, отелей международных гостиничных цепей в Москве, Санкт-Петербурге и других городах.

В России насчитывается огромное количество культурных и природных туробъектов, по данным Росстата, – 2368 музеев в 477 исторических городах, 590 театров, 67 цирков, 24 зоопарка, почти 99 тысяч памятников истории и культуры, 140 национальных парков и заповедников.

Основные факторы, сдерживающие развитие туризма в России:

- образ России как страны, неблагоприятной для туризма;
- существующий порядок выдачи российских виз иностранным гражданам;

- слабо развитая туристская инфраструктура;
- малое количество гостиниц с современным уровнем комфорта;
- несоответствие соотношения цены / качества в гостиницах и др.

Как следствие, в России наблюдается снижение въездного туризма и увеличение выездного туризма российских граждан за границу.

Таким образом, политика в области туризма должна быть направлена на удовлетворение потребностей российских и иностранных граждан в туристских услугах, на обеспечение условий для устойчивого развития туризма.

Вопросы для самоконтроля

1. Выделите основные этапы в становлении и развитии туристской индустрии за рубежом.
2. Какие условия способствовали интенсивному развитию мировой туристской индустрии?
3. Каким нововведениям современное туристское сообщество обязано Томасу Куку?
4. Какова основная цель создания ВТО?
5. Выделите основные этапы в развитии и становлении российской туристской индустрии.
6. По каким направлениям развивался просветительский туризм?
7. Какие направления туризма получили развитие в предпринимательский период?
8. Какими нововведениями характеризуется организационно-централизованный период туризма?
9. Какие преобразования претерпела туристская индустрия во время переходного периода?
10. Характеристика современного состояния туризма в России.
11. Какие преобразования необходимы для дальнейшего совершенствования туристской индустрии в России?

Тема 2. ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА КАК САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ ОТРАСЛЬ ЭКОНОМИКИ

Структура туристской индустрии. Индустрия туризма. Основные понятия и определения. Взаимосвязь объектов туристской индустрии, индустрии досуга, инфраструктуры и предприятий, участвующих в создании объектов индустрии туризма и производящих товары туристского спроса

Инфраструктура туристской индустрии. Характеристика инфраструктуры. Цель и задачи развития рекреационной инфраструктуры. Типологизация объектов

инфраструктуры. Транспортная сеть путей сообщения. Организация охраны окружающей среды.

Деятельность туристских предприятий. Определение понятия «туристское предприятие». Функции туристских предприятий. Типологизация туристских предприятий. Краткая характеристика туристских фирм: туроператор, турагентство, туристическое бюро, экскурсионные бюро, другие предприятия сферы туризма.

Туристско-рекреационный потенциал. Туристские центры. Условия реализации туристического бизнеса. Определение понятия «рекреационные ресурсы». Основные свойства рекреационных ресурсов. Характеристика природных рекреационных ресурсов. Социально-экономические (социально-культурные) рекреационные ресурсы: культурно-исторические объекты, культурно-исторические явления, экономические. Туристские центры и центры туризма.

Предприятия размещения и питания. Характеристика средств размещения (курорты, гостиницы, отели, пансионаты, кемпинги и т. п.). Типология гостиниц. Требования к различным категориям гостиниц. Управленческая структура гостиниц и отделов обслуживания. Особенности работы в сфере гостиничного сервиса. Требования к обслуживанию отдельных категорий туристов.

Предприятия питания (рестораны, кафе, бара и т. д.). Виды сервиса. Виды приемов. Формирование меню. Правила обслуживания отдельных категорий туристов (дети, инвалиды, VIP-клиенты).

Рекомендуемая литература

Биржаков М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – 9-е изд., испр. и доп. – СПб. : ИТД Герда, 2017. – 576 с.

Матюхина Ю.А. Индустрия туризма : учеб. пособие / Ю.А. Матюхина. – М. : Флинта, 2015. – 312 с.

Косолапов А.Б. География российского внутреннего туризма : учеб. пособие / А.Б. Косолапов. – 2-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2016. – 272 с.

Сапожникова Е.Н. Страноведение : теория и методика туристского изучения стран : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / Е.Н. Сапожникова. – 5-е изд., стер. – М. : Академия, 2017. – 240 с.

Российский союз туриндустрии : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>.

Федеральное агентство по туризму : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.

World Tourism Organization UNWTO : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www2.unwto.org/>.

Государственное регулирование туризма : как у них? [Электронный ресурс] // Туристский вестник. – Режим доступа: <http://www.tourvest.ru/articles/article0009>.

Краткие теоретические сведения

Структура туриндустрии. Индустрия туризма имеет свои особенности, касающиеся технологических, межотраслевых связей, использования рекреационных ресурсов и туристского продукта.

Индустрия туризма – многоотраслевой производственный комплекс, занимающийся воспроизводством условий для путешествий и отдыха, то есть производством туристского продукта. Также индустрия туризма представляет собой одну из форм освоения территорий.

Рассмотрим типичные и нетипичные субъекты туриндустрии.

Типичные субъекты туриндустрии:

- предприятия размещения (курорты, гостиницы, отели, пансионаты, кемпинги и т. п.),
- транспортные предприятия,
- туристские фирмы (туроператоры, туристские агентства, экскурсионные бюро и бюро гидов),
- рекламно-информационные туристские учреждения (рекламные агентства, рекламные бюро, информационные агентства),
- ассоциации и государственные органы по регулированию развития туризма: комитеты и департаменты туризма, общественные туристские организации и объединения).

Нетипичные субъекты туриндустрии (туриндустрия в широком смысле):

- в сфере производства – предприятия, производящие сувениры, спорттовары, товары для отдыха, одежду для отдыха и туризма, продукцию машиностроения, фототовары, выпускающие литературу по туризму;
- в сфере обслуживания – предприятия, осуществляющие организацию развлечений, конгрессов, выставок и ярмарок, культурно-просветительскую деятельность, оказывающие тренерские, медицинские, кредитные, страховые услуги, обеспечивающие общественное питание, услуги бани и сауны, оформление виз.

Туристический сектор экономики – это совокупность всех предприятий, прямо или косвенно удовлетворяющих туристические потребности населения.

Индустрия туризма как составляющая туристического сектора экономики имеет свой собственный продукт – так называемую комплексную услугу, или тур, и рассматривается как самостоятельная отрасль экономики.

Туристический сектор включает:

- индустрию туризма;

- индустрию досуга;
- области инфраструктуры, необходимые для приема и обслуживания туристов (транспорт, связь, розничная торговля, общественное питание, подготовка кадров для туристических предприятий);
- отрасли материального производства, участвующие в создании объектов индустрии туризма и производящие товары туристского спроса.

Индустрию туризма с другими элементами туристического сектора объединяют организационные, экономические связи и законы рынка, с помощью которых индустрия туризма активно взаимодействует с различными отраслями и секторами экономики.

Одним из основных законов рынка является закон стоимости, который действует и на туристическом рынке. Его суть в определении рыночной стоимости турпродукта. **Инфраструктура туристической индустрии.** Инфраструктура влияет на формирование и развитие туристской отрасли. Она имеет территориальный характер и определяет специализацию туристской отрасли.

Признаки инфраструктуры:

- элементы инфраструктур не производят материальных ценностей, а создают необходимые предпосылки для их производства;
- эффективность объектов и сооружений инфраструктуры определяется их непрерывным развитием;
- инфраструктура способствует рациональному использованию территории (природные, экономические и рекреационные ресурсы).

Основная задача развития рекреационной инфраструктуры в России состоит в доведении ее характеристик до уровня мировых стандартов.

По социально-экономической сущности, стоимостным и трудовым признакам туристскую инфраструктуру составляют:

- 1) предприятия размещения;
- 2) предприятия питания;
- 3) транспорт;
- 4) экскурсионное обслуживание;
- 5) фирмы по организации досуга;
- 6) информационные и рекламные службы и т. д.

По функциональному назначению туристская инфраструктура делится на следующие предприятия:

- 1) предприятия производственной сферы (транспорт, связь, строительная индустрия, водоснабжение, энергоснабжение);
- 2) предприятия социальной сферы (торговля, общественное питание, бытовое обслуживание, культурные, детские и медицинские учреждения и т. п.).

Отдельно стоит выделить объекты инфраструктуры, связанные с охраной окружающей среды и рекреационных ресурсов.

Следует отметить, что для развития туристской индустрии большое значение имеет сеть путей сообщения. В ее состав входят: железные дороги, автомобильные дороги, морской, речной, авиационный виды транспорта. Развитие транспортной сети характеризуется разнообразием видов транспорта, протяженностью и плотностью дорог, их качеством и загруженностью. Транспортная сеть путей сообщения является подсистемой территориальной системы инфраструктуры. Важнейшей особенностью транспортной инфраструктуры является то, что ее можно объединить в единую территориальную систему **Деятельность туристских предприятий**. Туристское предприятие – это самостоятельный хозяйствующий уставный субъект, который имеет права юридического лица, осуществляющего коммерческую и научно-исследовательскую деятельность с целью получения прибыли.

Функции туристских предприятий:

1) организационная (формирование комплексных маршрутов для туристских групп и туристов-индивидуалов на основе договоров между предприятиями туристской индустрии);

2) посредническая (комплектование и продажа услуг и товаров туристского назначения по поручению предприятий – поставщиков туристических услуг);

3) торгово-банковская (операции по обмену валют, страхование имущества и жизни туристов).

Основной функцией туристских предприятий является производство (комплектование), предоставление и реализация комплексного туристского продукта.

Основная цель функционирования туристских предприятий – это удовлетворение потребностей в туристских услугах.

По содержанию и характеру деятельности туристские предприятия являются своего рода посредниками между туристом и производителем отдельных туристских услуг (средствами размещения туристов, транспортными организациями, предприятиями питания и т. д.).

Типологизация туристских предприятий. Классификация предприятий туристской индустрии зависит от цели деятельности, формы собственности, размера, степени доминирования на рынке конкурентной стратегии и т. д. Деятельность туристских предприятий различается спецификой выполняемых функций, объемами деятельности и используемых ресурсов, что обуславливает их классификацию и типизацию.

На практике выделяют следующие типы коммерческих туристских предприятий, функционирующих и развивающихся за счет собственных финансовых средств или за счет получения прибыли:

1) туроператоры,

- 2) турагентства,
- 3) турбюро,
- 4) экскурсионные бюро,
- 5) другие предприятия сферы туризма.

Эти предприятия функционируют в разных организационно-правовых формах, на разных сегментах рынка туристских услуг (въездной туризм, выездной туризм, организация экскурсий, рекламно-информационная работа и т. д.).

Туроператором является туристское предприятие, которое занимается организацией внутренних и международных поездок с разнообразным ассортиментом услуг. Они комбинируют пакеты услуг непосредственных производителей в комплексный туристский продукт, который реализуется по единой цене. Туроператор является своего рода оптовым предприятием, продукты которого реализуются через сеть розничных турагентств.

Турагентство – розничное предприятие, которое занимается реализацией туров, организованных туроператорами, и отдельных туристских услуг (транспортных, экскурсионных и других). Основными функциями турагентств является предоставление туристских услуг, информирование клиента, предоставление консультаций относительно цели поездки и организации путешествия.

На рынке туристских услуг функционируют и другие коммерческие предприятия, основной деятельностью которых является предоставление туристских услуг.

Бюро экскурсий – это фирма, которая организует и проводит экскурсии.

Бюро реализации туристско-экскурсионных услуг осуществляет реализацию туристских и экскурсионных путевок.

Бюро путешествий и экскурсий организует туры, транстыры и экскурсии. **Туристско-рекреационный потенциал. Туристские центры.** Рекреационные путешествия (лечебные, оздоровительные, познавательные, спортивные) стали основой развития рекреационного туризма. Рекреационные аспекты всегда присутствуют и в деловых видах туризма (бизнес-туризме, конгресс-туризме, шопинг-туризме).

Реализация туристского бизнеса в условиях рынка может быть осуществлена при наличии четырех основных составляющих: капитала, технологий, кадров, рекреационных ресурсов.

Под рекреационными ресурсами понимают совокупность природных и искусственно созданных человеком объектов, пригодных для создания туристского продукта.

Свойства рекреационных ресурсов: привлекательность, климатические условия, доступность, степень изученности, экскурсионная значимость, социально-демографические характеристики, потенциальный запас, способ

использования и др. Данные ресурсы используются в оздоровительных, туристских, спортивных и познавательных целях.

Типология рекреационных ресурсов. Рекреационные ресурсы условно можно подразделить на природные и социально-экономические (социально-культурные).

Природные ресурсы туризма классифицируют:

- по принадлежности к определенным компонентам природной среды (климатические, водные, лесные и т. д.);
- по функциональному назначению (оздоровительные, познавательные);
- по иссякаемости (иссякаемые объекты: охота, рыбалка, и неиссякаемые: солнце, морская вода);
- по возобновляемости (возобновляемые: растения, животные, и невозобновляемые: лечебные грязи, памятники культуры).

Социально-экономические ресурсы включают:

- культурно-исторические объекты (памятники и памятные места, музеи, архитектурные ансамбли);
- культурно-исторические явления (этнографические, религиозные);
- экономические (финансовые, инфраструктурные, трудовые).

Несмотря на свою социально-гуманную роль, туризм видоизменяет окружающую среду. Снижение ущерба индустрии туризма окружающей среде регулируется на государственном и международном уровнях путем экологического просвещения, налогового регулирования, ограничения туристско-рекреационной нагрузки на природные ресурсы и т. д.

Таким образом, рекреационные ресурсы рассматриваются как один из факторов развития туризма и как основа для планирования производства туристского продукта.

Одним из главных требований, предъявляемых к менеджеру туроперейтинга, является знание им туристских центров и территорий. Знание рекреационного потенциала территории служит гарантией того, что этот потенциал может быть востребован.

На сегодня актуален новый подход к проблеме изучения туристских центров нашей страны: туристские потоки вызваны не наличием рекреационного ресурса, а фактом информированности о нем. Истинное значение туристского центра может быть выявлено при оценке уровня информированности людей о значимых объектах природы, культурно-историческом наследии.

Рассмотрим два понятия: *центр туризма и туристский центр*. Если понятие «центр туризма» раскрывает ресурсную сторону местности, то понятие «туристский центр» – уровень информированности о нем туристов.

И.В. Зорин, ведущий российский специалист в области туризма, выделил три группы факторов формирования туристских центров: генерирующие (связанные с потребностью), реализующие (связанные с ресурсами) и локализирующие (связанные с информированностью населения). Локализирующие информационные факторы оказывают максимальное воздействие на формирование географии туристских центров. В Российской Федерации информационно-локализирующий аспект является ведущим при характеристике и оценке туристских центров.

Туристскими центрами могут быть: город, поселок, сельский населенный пункт, специальный центр обслуживания туристов, река, озеро, море (океан), горный массив, уникальные и типичные ландшафты, национальные парки, заповедники, заказники, видовые площадки, административные районы, области и края, республики.

Для популяризации туристских центров используются традиционные и новые информационные системы: каталоги туроператоров, справочники и энциклопедии, интерактивные энциклопедии, рекламные проспекты туроператоров, учебники по курсу «География туристских центров».

Туристские центры Российской Федерации описаны в ***интерактивных энциклопедиях*** по причине их доступности как туроператорам, так и туристам.

Предприятия размещения. Типология гостиниц. Для гостиничного бизнеса базисным признаком является цель путешествия клиента:

- 1) отели, специализирующиеся на бизнес-туризм;
- 2) гостиницы для обслуживания туристов, приезжающих с познавательными целями;
- 3) курортные отели для отдыха (Resort hotel):
 - зимние (горнолыжные и горно-пляжные) курорты,
 - казино-отель,
 - лечебный отель;
- 4) конгрессные отели;
- 5) отели для деловых женщин;
- 6) мотели;
- 7) «замковые» отели.

Отель, специализирующийся на бизнес-туризме, должен располагаться в деловом центре города. В отелях предполагается наличие бизнес-центра, услуг переводчиков и стенографисток; помещения для проведения переговоров; проката автомобилей с водителем и без него; номерного фонда со значительной долей одноместных номеров; оснащение номера рабочим столом с хорошим освещением, возможностью подключения компьютера, телефоном с выходом в город, а также весьма желателен пресс для глажения брюк; услуги для отдыха и релаксации (сауна, бассейн,

тренажерный зал). Важной характеристикой бизнес-отеля является его престижность. Бизнес-отель обычно имеет уровень четыре звезды.

Гостиница, предназначенная для обслуживания туристов, приезжающих с познавательными целями, должна быть расположена ближе к историческому, культурному центру города, основным объектам показа. Эта гостиница может быть любой звездности. Желательно обеспечение оперативного заселения и выселения клиентов, а также введение дополнительного экскурсионного обслуживания.

Курортные отели, предназначенные для отдыха, отличаются увеличенной площадью номеров и обязательным балконом, гибкой ценовой политикой. Клиенты живут достаточно длительное время (от 14 и до 21 дня) и требуют множества развлечений. Если отель рассчитан на молодежный возраст, то требуется широкий выбор спортивных, танцевальных и других развлечений. Для более пожилого контингента нужен набор санаторно-лечебных услуг. Если отель предназначен для отдыха с детьми, то обязательно наличие игровой комнаты и гувернеров-воспитателей, с которыми можно оставить ребенка. Номера в таких отелях часто имеют третью (более узкую) кровать для ребенка.

Все рекреационные отели имеют полномасштабную систему питания. В отелях для отдыха с детьми предлагается детское питание (отдельное меню, столы, стулья).

Эксплуатация курортного отеля имеет свою специфику.

Зимние (горнолыжные и горно-пляжные) курорты – явление относительно молодое, получившее бурное развитие лишь с 60-х гг. XX в. Типичный отель в горах – это небольшой отель с небольшими номерами. Обязательно наличие ортопед с рентгеновским аппаратом. Необходимо место для инвентаря и сушки одежды, а также наличие деревянного пола, устойчивого к воде.

Рентабельность отелей зимнего отдыха зависит от погоды. Европейский отель рентабелен, если снег будет не менее 105 дней в году.

Казино-отель. Наиболее известны отели в Баден-Бадене, Монако, Лас-Вегасе. Главный доход казино-отель получает не от номеров и ресторанов, а от казино. Особенности казино-отеля: широко практикуются значительные скидки в тарифах на проживание, бесплатные напитки в казино, обеспечение повышенных мер безопасности. Наиболее выгодные для казино игры – блек-джек и рулетка.

Лечебный отель – некоторый аналог нашего санатория. Обстановка и атмосфера санатория напоминают больницу. Лечебный отель, наоборот, избегает такой аналогии: никаких белых халатов в коридорах, архитектура и внутренний дизайн создают уютную, почти домашнюю атмосферу. Лечебный отель располагает медицинским оборудованием для лечения определенных

болезней. В отеле предусмотрено диетическое питание. При строительстве используются экологически чистые материалы.

Конгрессные отели. Эти отели часто располагаются за городом, в живописных местах. Отель должен иметь зал для проведения конгрессов с оборудованием для синхронного перевода. Конгресс-отель ориентирован на одновременное обслуживание большого количества участников. Необходимы скоростные лифты большой грузоподъемности (эскалаторы в малоэтажных зданиях), наличие банкетного зала, собственного автобусного парка. Отель должен предусмотреть программу для развлечения лиц, сопровождающих участников конгресса (конные прогулки, экскурсии и другие услуги).

Доходы конгрессного туризма в среднем в два раза выше доходов от рекреационного туризма (для отелей одинакового уровня).

Гостиницы, ориентированные на деловых женщин. Здесь вопрос безопасности приобретает особое значение. Для обеспечения безопасности женщинам может выделяться отдельный этаж. При оборудовании гостиничного номера особое внимание уделяется оснащённости ванной комнаты: большое зеркало, множество полочек для косметики, хорошее освещение. Обязательны надежные замки и цепочки на дверях (двери с глазком). К заезду клиента в номер подаются цветы, фрукты, шоколад.

Мотели. Первоначально это были невзрачные заведения, одноэтажные, с минимумом услуг и убогими номерами. Современные мотели имеют полный набор услуг.

Большинство мотелей расположено на автомобильных дорогах, вне городов. В типичном мотеле процедура прописки-выписки упрощена до предела. Обязательна удобная автостоянка, сервисные услуги по ремонту автомобилей. Практически нет общественных помещений. Особенности мотелей: низкие цены и максимальное самообслуживание. Оборудование номеров практически спартанское, имеются небольшие кухни для приготовления пищи.

«Замковые» отели (от слова «замок»). Это отели для очень богатых клиентов, переоборудованные под гостиницы средневековые замки и поместья. В отделке номеров и общественных помещений используются самые лучшие и дорогие материалы. Они могут иметь свой парк, пригодный для охоты, или озеро для прогулок на яхте.

В туристской практике для характеристики категории отеля применяются и другие термины. Так, в США получили распространение отели *постоянного проживания (Residential hotel)* и *отели временного проживания (Transient hotel)*. В этих отелях клиенты живут месяцами и даже годами. Номера в них большие, многокомнатные, обычно есть небольшая кухня. В номер можно вселяться со своей мебелью. Услуги общественного питания

отели предоставляют в очень ограниченном объеме. В Европе используется термин «Apartment hotel» – квартирный отель.

В мировой практике применяются следующие системы классификации услуг гостиниц:

- 1) система «звезд» (Франция, Российская Федерация, Австрия, Египет, Китай, Бельгия, Голландия, Венгрия и др.);
- 2) система «корон» (Великобритания);
- 3) система букв (Греция);
- 4) система трех категорий (Италия и Израиль);
- 5) система разрядов (США).

К сожалению, единых международных стандартов в настоящее время не существует.

Региональными комиссиями Всемирной туристской организации (ЮНВТО) были разработаны системы гостиничной классификации для каждого туристского региона мира. Впоследствии эти стандарты стали основой для документа «Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренных региональными комиссиями» (1989 г.). Этот документ можно рассматривать как международный стандарт гостиничных услуг.

Все гостиницы делятся на пять категорий, обозначаемых звездами. В рассматриваемом документе описываются требования, предъявляемые к зданию гостиницы и прилегающей к ней территории, водо- и энергоснабжению, отоплению, вопросам безопасности, техническому оборудованию, номерам и их оборудованию, сантехническому оборудованию, дополнительным помещениям гостиницы, кухне и ее оборудованию, предоставляемым гостям услугам, обслуживающему персоналу и т. д.

Требования подразделяются на две категории.

Первая категория требований предъявляется ко всем классам гостиниц. Это требования, выполнение которых является необходимым условием для обеспечения безопасности проживания гостя.

Ко второй категории относятся требования, предъявляемые к конкретному классу гостиниц. Здесь отражен ряд требований к качеству сервиса и разнообразию предоставляемых услуг.

Важно заметить, что гостиницы различных категорий отличаются друг от друга именно качеством и разнообразием предоставляемых гостям услуг. Так, например, сопоставление требований к оборудованию номеров различных категорий гостиниц показывает, что они мало отличаются друг от друга.

Определяющими в установлении категории гостиницы являются качество оборудования и разнообразие сервиса и предоставляемых услуг. Так, если в гостинице категории «одна» или «две звезды» могут быть использованы

дешевые строительные и отделочные материалы, в гостинице категории «три звезды» – со средней стоимостью, в четырехзвездной – дорогие, то в гостинице категории «пять звезд» интерьеры должны быть оформлены авторскими предметами искусства.

Если в гостинице категории «одна звезда» из дополнительных помещений должна быть только отдельная комната для подачи завтраков, то в трехзвездной гостинице стандарт требует наличие комнаты отдыха с музыкальным вещанием и ТВ, гардероба рядом с общественными помещениями, отдельного зала для завтраков, отдельного бара, ресторана или кафетерия.

В гостинице категории «пять звезд» предполагается наличие кафетерия, отдельного бара, ресторанов, в одном из которых предусмотрена «живая» музыка, отдельных кабинетов в ресторане, банкетных залов, конференц-залов с полным оборудованием, ночного клуба, танцевального зала или дискотеки, парикмахерской или салона красоты, сауна, спортзала или оздоровительного центра, плавательного бассейна, комнаты первой медицинской помощи.

Особенно от категории гостиницы различаются требования к дополнительным услугам. В гостинице категории «одна звезда» должны быть обеспечены следующие услуги: круглосуточная работа службы приема, смена белья перед заездом нового проживающего и далее как минимум два раза в неделю, неотложная медицинская помощь, хранение ценностей, стирка, почтовое обслуживание и доставка багажа по требованию гостя.

В гостинице категории «три звезды» стандарт предусматривает ежедневную смену постельного белья, доставку багажа, подачу питания и напитков в номер с 7.00 до 24.00, химчистку, службу поиска проживающего в гостинице, наличие туристской информации в службе приема, обмен валюты, вызов такси, продажу сувениров.

В гостинице категории «пять звезд», помимо вышеперечисленных услуг, гостю должны быть предоставлены следующие услуги:

- дополнительная уборка номера по просьбе гостя круглосуточно;
- подача завтрака в номер с утренней газетой;
- подача питания и напитков в номер круглосуточно;
- круглосуточная работа кафе, бара;
- срочные услуги прачечной;
- химчистка;
- круглосуточный обмен валюты;
- продажа и бронирование билетов на различные виды транспорта;
- развлекательные программы в гостинице;
- туристское обслуживание;
- вызов такси и аренда автомашины;

- продажа книг, газет, табачных изделий, сувениров, косметики и фотопринадлежностей;
- продажа цветов и пр.

В среднем более половины гостиниц в мире имеют три-четыре «звезды», пятизвездных гостиниц около 15 % и приблизительно 25 % гостиниц имеют одну-две «звезды».

В Российской Федерации обязательная сертификация услуг гостиниц была введена Госстандартом РФ в июле 1995 г. В соответствии с ГОСТ Р 50645–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц» все гостиницы делятся на пять категорий, обозначаемых звездами. Аналогично классификатору ЮНВТО стандарт содержит требования, предъявляемые ко всем категориям гостиниц, а также требования, отличающиеся для разных категорий.

Порядок проведения сертификации услуг гостиниц установлен «Правилами сертификации туристских услуг и услуг гостиниц», утвержденными постановлением Госстандарта России от 14 октября 1994 г. № 18. Сертификация услуг гостиниц осуществляется органом по сертификации, аккредитованным в установленном порядке и зарегистрированным в Госстандарте РФ.

Срок действия сертификата устанавливает орган по сертификации с учетом результатов оценки гостиничной услуги, но не более чем на три года.

После выдачи сертификата не реже одного раза в год проводятся инспекционные проверки. В случае выявления нарушений действие сертификата может быть приостановлено или даже прекращено.

Специфика гостиничного сервиса. Работа в сфере гостиничного сервиса имеет ряд особенностей:

- 1) в гостинице заняты сотрудники разных специальностей (от 5 до 9 специальностей);
- 2) практически любая услуга, оказываемая клиенту, требует кооперации ряда служб и координации действий работников разных специальностей для оперативного решения проблем клиентов;
- 3) большинство массовых профессий в отеле не требуют высокой квалификации от работников;
- 4) от персонала гостиницы требуется умение находить общий язык с разными категориями клиентов;
- 5) работа отеля – это своего рода непрерывное производство: 24 часа в сутки, 365 дней в году.

У менеджеров рабочий день не нормирован и практически всегда больше 8 ч в день (часто до 70 ч в неделю). При этом работа менеджеров высшего уровня отличается высокой долей разговорных контактов

(непосредственно и по телефону) и относительно небольшим временем, расходуемым на работу с письмами и документами. Работа менеджеров отличается высокими нервными нагрузками. Необходимы умение принимать быстрые решения и постоянная готовность к любым неожиданностям.

Предприятия питания. Работа гостиничного ресторана несколько отличается от работы обычного ресторана. Время работы гостиничного ресторана должно быть таким, чтобы удовлетворять подавляющее большинство постояльцев. Рестораны отелей становятся все более роскошными, число их в одном отеле увеличивается, появляются специализированные рестораны с национальными кухнями, кофейни, бары и т. д. Чем выше класс отеля, тем значительнее роль ресторана.

Ресторан отеля является структурным подразделением службы питания. В непосредственном подчинении директора службы питания находятся шеф-повар, контролер службы питания, метрдотель, банкетный менеджер, главный бармен, стюард. Если ресторан сам осуществляет закупку, то в его штате находятся закупщик продовольствия и закупщик вин и других напитков. Если в гостинице несколько ресторанов, то каждый зал должен иметь свой имидж (часто это разные национальные кухни).

Помимо ресторанов большая гостиница обязательно имеет несколько менее крупных предприятий питания: бары, кофейни, буфеты и т. п. В маленьких отелях шеф-повар ресторана совмещает и функции менеджера.

Формула успеха ресторанного бизнеса достаточно проста: сочетание хорошей еды, хорошего сервиса и разумной ценовой политики. Задача непростая, т. к. требуется отслеживать и другие характеристики: сроки приготовления пищи, санитарные нормы, издержки производства, предпочтения клиентов, конкуренцию с соседними ресторанами и т. д.

Вид сервиса. Общий принцип, который должен выдерживаться при выборе вида сервиса, следующий: «Чем дороже, тем больше сервиса». В мире различают следующие *основные виды ресторанного сервиса*.

1) Buffet (шведский стол) – клиент сам себе кладет пищу на тарелку. При этом возможны варианты: еда расположена на больших подносах или в подогреваемых поддонах; повар отрезает клиенту кусок мяса; клиенты стоят в очереди к прилавку, за которым стоит повар, и т. д.

2) Plate service (этот вид также называют американским) – официанты подают блюда клиентам на тарелках, т. е. слева от клиента, пустые тарелки убирают справа от клиента.

3) Family service (семейный) – еда стоит на столе (в центре) и каждый клиент сам ее кладет себе на тарелку; иногда на столе стоят только гарниры, а

мясо (рыба) подается на тарелках официантами. Этот тип сервиса также называют английским.

4) Silver service. Пища подается к столу официантами на больших блюдах, и официант кладет порцию на тарелку гостя с этого блюда, т. е. слева от гостя, тарелки расставляют справа от гостя. Кстати, этот тип ресторанного сервиса в США и Германии называют русским, хотя во Франции его считают французским.

5) Gueridon service – высший вид ресторанного сервиса, когда блюдо готовится официантом на тележке около столика гостей. Правда, обычно это только заключительное обжаривание в пламени спирта. Официант должен уметь объяснить, что он делает, если клиент заинтересуется. Во Франции этот вид сервиса называют русским.

Разные виды сервиса предполагают и разное количество официантов (10 гостей на одного официанта при Silver service и до гостей на официанта при Plate service) и даже разное пространство за столом, отводимое одному посетителю, – 75 см при Silver service и 60 см при Plate service.

Естественно, что все виды сервиса предполагают наличие дополнительных услуг: гардероб, туалет, телефон, камера хранения. Плата за сервис может быть включена в стоимость блюда, показана отдельно или оставлена на усмотрение клиента.

Дизайн и отделка ресторана. Дизайн ресторана, размер и форма помещения, освещение, вентиляция, цвет стен и потолка, мебель – всё должно соответствовать клиенту и меню ресторана. Можно выделить самые общие закономерности. Так, если ресторан самообслуживания – это большая комната с ярким светом и жесткими стульями (нечего засиживаться!), то ресторан высшего разряда – это полумрак, отдельные кабинки, мягкие стулья, цветы, картины на стенах.

«Атмосфера» ресторана создается не только дизайном и декором, но и расположением столов, одеждой официантов, темпом обслуживания, одеждой клиентов, музыкой, уровнем шума, температурой помещения, его чистотой и т. д.

Особого отношения требуют следующие категории клиентов, специфика обслуживания которых очевидна:

1) дети (меньший размер порций, высокий стул, особый стиль общения со стороны официанта, комплименты официанта детям улучшают настроение родителей);

2) бизнесмены (наличие отдельного помещения для ведения деловых переговоров);

3) иностранцы (знание языка официантами или хотя бы наличие разговорника);

4) инвалиды в коляске;

5) вегетарианцы.

Меню. Конкретные блюда, включаемые в меню – это дело шеф-повара. Менеджер ресторана устанавливает соответствие меню вкусам клиентов. Меню должно соответствовать декору ресторана, типу сервиса, ценовой политике и т. п.

При выборе меню следует учитывать мировые тенденции в изменении вкусов и предпочтений населения. Общая тенденция состоит в том, что все большее число людей выбирает так называемый «здоровый образ жизни», который в области питания предполагает ограничение пищи животного происхождения и увеличение потребления растительной пищи. При этом если потребление говядины, свинины и баранины сокращается, то увеличивается потребление птицы и сыров, морепродуктов, ограничивается потребление соли, сахара, кофе (с кофеином). Но по частоте заказов кофе неизменно остается на первом месте (на втором – пицца), снижается общая калорийность пищи.

Вопросы для самоконтроля

1. Определите роль типичных и нетипичных субъектов туриндустрии.
2. Какие предприятия составляют туристический сектор экономики?
3. Каким образом действует закон стоимости в области туриндустрии?
4. Назовите основные признаки инфраструктуры.
5. Какие предприятия входят в состав инфраструктуры?
6. Какова роль сети путей сообщения в развитии туриндустрии?
7. Каковы основные функции туристских предприятий?
8. Назовите основные свойства рекреационных ресурсов.
9. По каким признакам классифицируются природные ресурсы туризма?
10. По каким признакам классифицируются социально-экономические ресурсы туризма?
11. Назовите принципиальное различие в понятиях «центр туризма» и «туристский центр».
12. Каковы основные факторы формирования туристских центров?
13. Какую специфику в эксплуатации имеют курортные отели?
14. Чем отличается санаторий от лечебного отеля?
15. Какие системы классификации гостиничных услуг существуют?
16. Какие общие требования предъявляются ко всем видам гостиниц?
17. В чем состоит формула успеха ресторанного бизнеса?
18. Какой вид ресторанного сервиса называют русским?
19. Какие тенденции во вкусах и гастрономических предпочтениях у населения наблюдаются?

Тема 3. ГОСУДАРСТВЕННО-ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ТУРИСТСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Ассоциации и государственные органы по регулированию развития туризма в РФ. Федеральное агентство по туризму. Функции Министерства иностранных дел РФ, Министерства внутренних дел РФ, Федеральной миграционной службы, Федеральной службы безопасности и Федеральной таможенной службы. Неправительственные общественные организации, курирующие деятельность туриндустрии.

Государственное регулирование туристской деятельности в РФ. Единый федеральный реестр, стандартизация, сертификация в туристской деятельности. Законы. Постановления, ГОСТы, регламентирующие туристскую деятельность в РФ.

Страхование в сфере туристской деятельности. Основные виды страхования. Страховой полис. Издержки российского страхования.

Рекомендуемая литература

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ.

Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 27.12.2009 № 12-ФЗ.

Биржаков М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – 9-е изд., испр. и доп. – СПб. : ИТД Герда, 2017. – 576 с.

Матюхина Ю.А. Индустрия туризма : учеб. пособие / Ю.А. Матюхина. – М. : Флинта, 2015. – 312 с.

Косолапов А.Б. География российского внутреннего туризма : учеб. пособие / А.Б. Косолапов. – 2-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2016. – 272 с.

Сапожникова Е.Н. Страноведение : теория и методика туристского изучения стран : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / Е.Н. Сапожникова. – 5-е изд., стер. – М. : Академия, 2017. – 240 с.

Российский союз туриндустрии : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>.

Федеральное агентство по туризму : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.

World Tourism Organization UNWTO : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www2.unwto.org/>.

Государственное регулирование туризма : как у них? [Электронный ресурс] // Туристский вестник. – Режим доступа: <http://www.tourvest.ru/articles/article0009>.

Краткие теоретические сведения

Ассоциации и государственные органы по регулированию развития туризма в РФ. В России управление туристской деятельностью осуществляет Федеральное агентство по туризму. Оказывают влияние на состояние туризма: Министерство иностранных дел РФ, Министерство внутренних дел РФ, Федеральная миграционная служба, Федеральная служба безопасности и Федеральная таможенная служба.

В соответствии с Указом Президента РФ от 12 мая 2008 г. № 724 «О Федеральном агентстве по туризму и Федеральном агентстве по физической культуре и спорту» образовано Федеральное агентство по туризму. Оно является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по оказанию государственных услуг, управлению государственным имуществом, а также правоприменительные функции в сфере туризма.

Руководство деятельностью Ростуризма осуществляет Министерство спорта, туризма и молодежной политики РФ.

Основные функции Федерального агентства по туризму:

1. Реализация приоритетных направлений государственного регулирования туристской деятельности в России, осуществление формирования и ведения единого федерального реестра туроператоров.

2. Осуществление продвижения туристского продукта на внутреннем и мировом рынках.

3. Информирование в установленном порядке туроператоров, турагентов и туристов об угрозе безопасности туристов в стране временного пребывания.

4. Создание представительств за пределами России в сфере туризма.

5. Организация приема граждан, обеспечение рассмотрение устных и письменных обращений граждан.

Министерство иностранных дел РФ. В соответствии с Указом Президента РФ от 11 июля 2004 года № 865 «Вопросы Министерства иностранных дел Российской Федерации» утверждено Положение о Министерстве иностранных дел в РФ.

МИД Российской Федерации является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере международных отношений. Свою деятельность МИД России осуществляет непосредственно и через дипломатические представительства и консульские учреждения Российской Федерации, представительства Российской Федерации при международных организациях.

Основными задачами МИД России в сфере туризма являются: защита дипломатическими и международно-правовыми средствами прав, свобод и

интересов граждан и юридических лиц Российской Федерации за рубежом; содействие развитию связей и контактов с соотечественниками, проживающими за рубежом; организация на территории Российской Федерации и за рубежом консульской работы; оформление паспортно-визовой документации.

Министерство внутренних дел РФ. МВД России является федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правового регулированию в сфере внутренних дел, в том числе в сфере миграции.

В сфере туризма МВД России осуществляет: обеспечение в пределах своих полномочий защиты прав и свобод человека и гражданина; предупреждение и пресечение административных правонарушений; обеспечение охраны общественного порядка.

Федеральная миграционная служба. Федеральная миграционная служба (ФМС России) – федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору в сфере миграции. ФМС России осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы.

Основными задачами ФМС России в сфере туризма являются: оформление и выдача иностранным гражданам и лицам без гражданства документов для въезда в Российскую Федерацию; осуществление контроля за соблюдением иностранными гражданами и лицами без гражданства установленных правил проживания при временном пребывании в России.

ФМС России организует и осуществляет:

а) выдачу виз иностранным гражданам и лицам без гражданства на въезд в Российскую Федерацию;

б) оформление приглашений иностранным гражданам и лицам без гражданства на въезд в Российскую Федерацию, а также ведение учета оформляющих приглашения юридических лиц;

в) проставление отметки о запрещении въезда в Российскую Федерацию в документе, удостоверяющем личность иностранного гражданина или лица без гражданства.

Кроме того, ФМС России принимает решения:

а) о продлении либо сокращении срока временного пребывания иностранных граждан в России;

б) о нежелательности пребывания иностранных граждан в России, а также об установлении запрета на въезд в Российскую Федерацию.

Федеральная служба безопасности. Федеральная служба безопасности – единая централизованная система органов федеральной службы безопасности и пограничных войск, осуществляющая решение, в пределах своих полномочий, по обеспечению безопасности Российской Федерации.

В сфере туристской деятельности органы ФСБ осуществляют контрразведывательную деятельность и борьбу с преступностью и террористической деятельностью.

Федеральная таможенная служба. Федеральная таможенная служба России – уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке государственной политики, контролю и надзору в области таможенного дела.

В сфере туристской деятельности данный орган занимается взиманием таможенных пошлин и сборов; валютным контролем операций, связанных с перемещением товаров и транспортных средств через таможенную границу Российской Федерации; производством по делам об административных правонарушениях и рассмотрением таких дел.

Национальные туристские организации. В нашей стране также созданы и активно действуют неправительственные общественные туристские организации, помогающие отечественному туристскому бизнесу решать проблемы развития. Среди них можно назвать следующие:

- Российский союз туриндустрии (РСТ), созданный в 1993 г. в целях координации агентской деятельности в пределах страны и за рубежом, представительства в международных туристских организациях, оказание помощи в маркетинге агентствам – членам ассоциации;

- Российская национальная туристская ассоциация (1991 г.), созданная в целях необходимости национального представительства России в международных организациях;

- Международная туристская ассоциация «Астур» (1991 г.), организованная в целях формирования единого туристского пространства в границах бывшего СССР;

- Ассоциация туристских организаций «Евро-Азия» (1992 г.);

- Российская ассоциация социального туризма (РАСТ);

- Российская гостиничная ассоциация (РГА) и некоторые другие.

Российский союз туриндустрии. Российский союз туриндустрии (РСТ) – крупнейшее предпринимательское объединение отрасли – был создан 25 июля 1993 г. и до 2002 г. назывался «Российская ассоциация туристических агентств» (РАТА). Являясь некоммерческой организацией, РСТ защищает корпоративные интересы своих членов и права обслуживаемых ими клиентов. Своей важнейшей задачей Союз считает создание в стране цивилизованного туристического рынка и содействие развитию отечественной туриндустрии на федеральном и региональном уровнях.

Одно из основных направлений деятельности РСТ – участие в формировании нормативно-правовой базы развития сферы туризма.

Российская ассоциация социального туризма (РАСТ) является правопреемником Российского республиканского совета по туризму и

экскурсиям. Ассоциация учреждена в 1990 г. туристско-экскурсионными объединениями и фирмами практически всех регионов Российской Федерации. Ассоциация в 1993 г. стала членом Всемирной туристической организации (ЮНВТО).

Ассоциация, работающая по принципу не коммерческого, а массового туризма, одна из немногих, если не единственная сейчас организация, деятельность которой направлена на социальную защиту необеспеченных слоев населения – пенсионеров, студентов и др. Ассоциации удалось сохранить единую систему социального туризма в России, выстояв в условиях беспредельного роста цен и инфляции. К тому же по масштабам деятельности, разработке маршрутов, созданной материальной базы, подготовке кадров конкурентов у неё нет.

Государственное регулирование туристской деятельности в РФ. Основные цели, принципы и способы государственного регулирования туристской деятельности в нашей стране изложены в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Законодательство Российской Федерации о туристской деятельности состоит из названного закона, принимаемых в соответствии с ним федеральных законов, а также законов и иных нормативных правовых актов субъектов Российской Федерации.

Россия признает туризм одной из приоритетных отраслей экономики, содействует туристской деятельности, осуществляет защиту и поддержку российских туристов, туроператоров, турагентов и их объединений.

В статье 4 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» определяются основные цели государственного регулирования туризма: обеспечение права граждан на отдых, свободу передвижения; охрана окружающей среды; развитие туристской индустрии и др. В этой же статье называются способы государственного регулирования туристской деятельности:

- Определение приоритетных направлений развития туризма.
- Нормативно-правовое регулирование в сфере туризма.
- Содействие в продвижении туристского продукта на внутреннем и мировом рынках.
- Защита прав и интересов туристов, защита их безопасности.
- Содействие кадровому обеспечению в сфере туризма.
- Развитие научных исследований в сфере туризма.
- Стандартизация и классификация объектов туристской индустрии.
- Формирование и ведение единого федерального реестра туроператоров.
- Взаимодействие с иностранными государствами и международными организациями в сфере туризма.

Государственное регулирование туристской деятельности в России осуществляет орган исполнительной власти, на который возложены функции по проведению государственной политики, нормативно-правовому регулированию, оказанию государственных услуг, – Федеральное агентство по туризму.

Один из способов государственного регулирования туристской деятельности в России – ведение Единого федерального реестра туроператоров. Реестр ведется Федеральным агентством по туризму.

В целях защиты прав и интересов туристов на территории Российской Федерации статья 4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» обязывает туроператоров получать финансовое обеспечение в форме договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или за ненадлежащее исполнение обязательств по договору реализации туристского продукта либо банковской гарантии исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта. Сведения о туроператоре, получившем такое обеспечение, вносятся в реестр.

Институт финансового обеспечения является новеллой ФЗ от 5 февраля 2007 г. «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туроператорской деятельности в Российской Федерации». Изменения вступили в силу с 1 июня 2007 г. Он заменяет собой институт лицензирования. С 1 июня 2007 г. туроператорская и турагентская деятельность в России лицензированию не подлежит.

Сведения о туроператоре вносятся в Реестр на основании заявления туроператора. К заявлению также прилагаются:

- копии учредительных документов;
- копия свидетельства о внесении в государственный реестр юридических лиц;
- копия свидетельства о постановке на налоговый учет;
- копия договора страхования гражданской ответственности за неисполнение или за ненадлежащее исполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта;
- информация об адресах юридического лица;
- документ, подтверждающий полномочие руководителя заявителя;
- копия паспорта руководителя юридического лица;
- реестровая карточка.

Все копии документов должны быть нотариально заверены.

Далее, по специальному заявлению туроператора, сведения о котором занесены в Единый федеральный реестр, Федеральное агентство по туризму выдает соответствующее свидетельство.

По результатам рассмотрения и проведенной предварительной правовой экспертизы поданных документов Федеральное агентство информирует заявителя о соответствии или несоответствии представленных документов требованиям закона. Информация о юридических лицах, размещается на сайте Ростуризма.

Таким образом, в Реестре содержатся следующие данные:

- полное и сокращенное фирменные наименования;
- адрес (место нахождения) и почтовый адрес;
- сведения об учредителях туроператора;
- серия, номер и дата выдачи документа, подтверждающего факт внесения записи о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц;
- серия, номер и дата выдачи свидетельства о постановке на налоговый учет, идентификационный номер налогоплательщика;
- фамилия, имя, отчество руководителя юридического лица, осуществляющего туроператорскую деятельность;
- размер финансового обеспечения, номер, дата и срок действия договора страхования гражданской ответственности, наименование организации, предоставившей финансовое обеспечение;
- сфера туроператорской деятельности (международный туризм, внутренний туризм, международный и внутренний туризм);
- адреса структурных подразделений туроператора.

Отказать во внесении в реестр могут вследствие предоставления недостоверных сведений о туроператоре либо несоответствии финансового обеспечения требованиям закона.

Федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма исключает сведения о туроператоре в случаях ликвидации туроператора и исключения туроператора из реестра юридических лиц; прекращения деятельности туроператора в результате его реорганизации (кроме реорганизации в форме преобразования); непредставления туроператором сведений о наличии у него финансового обеспечения на новый срок.

Решение об исключении туроператора из реестра должно быть мотивировано.

По заявлению туроператора федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма может выдать свидетельство о внесении в Реестр.

Стандартизация в туристской деятельности. В сфере туризма действует ряд государственных стандартов, утвержденных Госстандартом России, лежащих в основе сертификации туристско-экскурсионных услуг:

ГОСТ Р 50644–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов». В этом стандарте используются ссылки на ГОСТы о пожарной безопасности, санитарно-гигиенических

требованиях к воздуху рабочей зоны, о допустимых уровнях шумов в жилых помещениях и общественных зданиях, на правила пожарной безопасности туристских баз и кемпингов. При предоставлении туристских услуг должен быть обеспечен приемлемый уровень риска для жизни и здоровья туристов. К вредным рискам этот ГОСТ относит: травмоопасность, воздействия окружающей среды, пожароопасность, опасность излучений, повышенная запыленность и загазованность, возможность возникновения катастроф и т. д.

Контроль над выполнением требований безопасности туристов обеспечивают органы государственного управления. Контроль осуществляется в начале сезона, а также в ходе текущих проверок. Текущие проверки обеспечения безопасности проводятся в соответствии с планами и графиками технических осмотров зданий, транспортных средств, пляжей и мест для купаний, туристского снаряжения, проверок приготовления пищи, проверок готовности к выходу туристов в походы.

ГОСТ Р 51185–98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования». Стандарт подразделяет средства размещения на коллективные и индивидуальные. К *коллективным* относятся гостиницы и аналогичные средства размещения (мотель, пансионат) и специализированные средства размещения (санаторий, базы отдыха, кемпинги), к *индивидуальным* средствам размещения – квартиры, комнаты, дома, коттеджи. Стандартом определяются требования к проектированию и застройке средств размещения, территории средств размещения, обслуживающему персоналу.

ГОСТ Р 50681–94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг». В этом стандарте даны определения понятий «туристская услуга», «заказчик», «туристский маршрут», «туристская трасса», «портфель экскурсовода», «описание туристской услуги» и др. Стандарт устанавливает порядок разработки документации при проектировании туристских услуг. Определяются последовательность проектирования туристских услуг, образца документов по проектированию туристских услуг.

ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования». Данный стандарт восполняет пробелы в обеспечении туристской деятельности. В нем приведены определения понятий, которых нет в Законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»: «маршрут путешествия», «договор с туристом», «аннуляция» и др. Указанный ГОСТ дает классификацию туристских услуг и видов туров.

Стандарт определяет условия для договора о выездном туризме в части ответственности принимающей стороны – иностранной туристской организации и перевозчика, для договоров между туроператором

и турагентом в части ответственности друг перед другом; определяет требования к информации о туре, содержанию памятки туриста.

Сертификация в туристской деятельности. Основные цели, принципы и общие положения по проведению сертификации в Российской Федерации определяются «Правилами по проведению сертификации в Российской Федерации». Объектами сертификации в России туристские услуги и услуги средств размещения.

Органами сертификации являются Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии, территориальные органы сертификации, входящие в систему сертификации.

При сертификации услуг в сфере туризма должны проверяться характеристики (показатели) услуг, условий обслуживания и использоваться методы проверок, позволяющие провести идентификацию услуги, проверить ее соответствие техническим документам, а также полно и достоверно подтвердить соответствие услуг требованиям безопасности, установленным в нормативных документах.

Процедура сертификации туристских услуг включает в себя подачу заявки на сертификацию, рассмотрение и принятие решения по заявке, выбор схемы сертификации, проведение необходимых проверок и анализ полученных результатов, принятие решения о возможности выдачи сертификата соответствия, заключение договора на проведение инспекционного контроля, инспекционный контроль над сертифицированным объектом.

При положительном решении происходит регистрация в Реестре, и заявителю выдается сертификат, срок действия которого составляет 5 лет. Если результат сертификационных проверок отрицательный, то орган по сертификации выдает заявителю заключение с указанием причин отказа в выдаче сертификата.

Страхование в сфере туристской деятельности. Страхование туристов – вид страхования, форма защиты интересов туриста во время туристической поездки. Страховые услуги являются обязательной частью пакетного тура. Полис медицинского страхования обычно покрывает медицинские, медико-транспортные и репатриационные расходы, состав и объем которых зависит от правил и тарифов страховой компании. Занятие во время туристической поездки активными и экстремальными видами спорта, такими как горные лыжи или дайвинг, обычно требует оформления специальных страховых полисов. Кроме медицинского страхования, возможно добровольное страхование от невыезда, потери багажа, гражданской ответственности и прочих рисков.

Статья 15 Закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» посвящена вопросам страхования при осуществлении туристской деятельности.

Основными видами страхования в сфере туризма являются:

- личное страхование туристов (страхование медицинских расходов на лечение в случае внезапной болезни или в результате несчастных случаев);
- имущественное страхование туристов (страхование багажа, страхование расходов на различные цели)
- страхование ответственности туристских организаций.
- страхование расходов на лечение туриста предусматривает расходы на размещение в больнице, покупку лекарств, диагностические исследования.

Страховым полисом должны предусматриваться оплата медицинской помощи туристам и возмещение их расходов при наступлении страхового случая непосредственно в стране временного пребывания. Страховой полис оформляется на русском языке и государственном языке страны временного пребывания.

Страховой полис начинает действовать с момента приема багажа в аэропорту вылета и обеспечивает страховую защиту на протяжении всего срока пребывания на месте отдыха.

Перспективным видом страхования в сфере туризма является страхование ответственности туроператора перед потребителем туристского продукта. В соответствии со ст. 932 Гражданского кодекса РФ страхование риска ответственности по договору относится к имущественному страхованию. Объектом страхования ответственности по договору являются не противоречащие законодательству имущественные интересы туроператора, связанные с возмещением туристу убытков в результате неисполнения или ненадлежащего исполнения туроператором обязательств, вытекающих из договора на туристское обслуживание.

В структуре российского страхового рынка недостаточно внимания уделяется туристскому страхованию. Хотя можно назвать множество страховых случаев, типичных для туризма. Например, невозможность совершения поездки или сокращения ее сроков, потеря паспорта и денег, страхование от природных катастроф. Все эти виды страхования очень популярны во всем мире, но в России они не находят большого спроса.

Вопросы для самоконтроля

1. Каковы основные функции Федерального агентства по туризму?
2. Каковы функции Министерства иностранных дел РФ в туризме?
3. Цели и задачи Министерства внутренних дел РФ в туризме?
4. Роль Федеральной миграционной службы РФ в туризме?
5. Каковы функции Федеральной службы безопасности в туризме?

6. Каковы функции Федеральной таможенной службы в туризме?
7. Какие неправительственные общественные организации курируют деятельность туриндустрии?
8. Какова основная цель введения Единого федерального реестра туроператоров?
9. Какая организация контролирует Единый федеральный реестр туроператоров?
10. Какая информация о туроператоре вносится в Единый федеральный реестр туроператоров?
11. Какие государственные стандарты действуют в сфере туризма?
12. В чем состоят отличительные особенности ГОСТ Р 50690–2000 «Туристские услуги. Общие требования»?
13. Каков порядок проведения процедуры сертификации туристских услуг?
14. Каков срок действия сертификата на оказание туристских услуг?
15. Какие виды страхования являются обязательными для выездного туризма?

Тема 4. ФОРМИРОВАНИЕ И ПРОДВИЖЕНИЕ ТУРПРОДУКТА НА РЫНКЕ ТУРИСТСКИХ УСЛУГ

Формирование и продвижение туристского продукта. Определение понятия «туристский продукт». Характеристика турпродукта. Особенности турпродукта. Формирование турпродукта с учетом потребностей потенциальных клиентов.

Особенности проектирования тура. Проектирование туристской услуги. Проектирование требований к процессу обслуживания туристов. Особенности проектирования туристского путешествия, туристского похода и туристского маршрута. Этапы разработки и утверждения туристского маршрута.

Рекомендуемая литература

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ.

Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 27.12.2009 № 365-ФЗ.

ГОСТ Р 50681–94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

ГОСТ Р 50690–2000. Туристские услуги. Общие требования.

ГОСТ Р 1.0–2004. Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения.

ГОСТ Р 50644–2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

ГОСТ Р 50646–94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113–2003. Услуги населению.

ГОСТ Р 53522–2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.

ГОСТ Р 53997–2010. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.

Бирюков П.Н. Правовое регулирование туристской деятельности : учеб. пособие / П.Н. Бирюков, Ю.А. Хамова. – М. : Юристъ, 2016. – 319 с.

Российский союз туриндустрии : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>.

Федеральное агентство по туризму : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.

World Tourism Organization UNWTO : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www2.unwto.org/>.

Государственное регулирование туризма : как у них? [Электронный ресурс] // Туристский вестник. – Режим доступа: <http://www.tourvest.ru/articles/article0009>.

Краткие теоретические сведения

Рассмотрим некоторые определения понятий, которые используются в данной теме.

Проектирование туристских услуг (туристского продукта) – это подготовка и разработка технических и технологических документов на туристские услуги/туристский продукт в соответствии с программой обслуживания туристов и условиями путешествия.

Метод обслуживания туристов/экскурсантов – способ реализации туристских услуг, организационных и технологических мероприятий, осуществляемых в процессе обслуживания туристов.

Модель туристской услуги – это набор требований, предъявляемых к туристской услуге и согласованных с туристом/заказчиком туристского продукта, учитывающих возможности туроператора и соисполнителей услуг.

«Портфель экскурсовода» – это условное наименование комплекта информационных материалов (фотографий, копий документов, географических карт, схем, репродукций с картин и др.), используемых экскурсоводом в ходе проведения экскурсии.

Программа обслуживания туристов – это перечень предоставляемых услуг, посещаемых объектов показа и досуговых мероприятий, сформированный в определенной последовательности, с указанием времени, места и условий обслуживания.

Технические условия (в туризме) – это документ, устанавливающий технические, проектные и другие характеристики туристских услуг и процессов их оказания.

Технологическая инструкция в туризме – это документ, устанавливающий порядок и правила выполнения отдельных операций при оказании конкретных туристских услуг.

Технология процессов оказания туристских услуг – это комплекс составленных в определенной последовательности технологических операций, выполняемых во время предоставления туристских услуг.

Технологическая карта туристского путешествия – это документ, отражающий содержание программы, описание последовательности выполнения операций и условий обслуживания туристов во время осуществления путешествия по конкретному маршруту.

Технологическая карта экскурсии – это документ, устанавливающий логическую последовательность осмотра объектов на маршруте в соответствии с определенной тематикой. Технологическая карта содержит пространственно-временные характеристики отдельных этапов экскурсии: продолжительность, протяженность, месторасположение остановок, точек обзора и пр.

Туристский маршрут (трасса туристского похода) – это маршрут следования туристов (экскурсантов), разработанный в соответствии с требованиями безопасности и включающий посещение различных исторических мест, культурных объектов, природных ландшафтов и т. п. в культурно-познавательных, оздоровительных, спортивных и других целях.

Соисполнители туристских услуг – это организации и предприятия туристской индустрии, а также частные предприниматели, оказывающие отдельные услуги (средства размещения, предприятия питания, транспортные предприятия, выставочные комплексы, музеи и т. п.), по договорам, заключаемым с туроператорскими компаниями при формировании туристского продукта.

Основные положения. Проектирование туристских услуг осуществляется туроператором или организацией, предоставляющей услуги по проектированию туристских услуг, а также саморегулируемой или общественной организацией, осуществляющей деятельность в сфере туризма, в целях определения основных параметров и характеристик новых туристских продуктов.

Проектирование туристских услуг осуществляется в соответствии с техническим заданием, разрабатываемым туроператором с учетом следующих основных факторов:

– конъюнктуры рынка туристских услуг;

- запросов (требований) туристов/заказчиков туристского продукта (услуги);
- состояния и структуры объектов туристской индустрии;
- межрегионального кластерного подхода; результатов маркетинговых исследований;
- обеспечения безопасности туристских услуг;
- защиты прав потребителей туристских услуг;
- предоставления потребителям туристских услуг возможности компетентного выбора;
- соблюдения экологических и санитарно-эпидемиологических требований;
- наличия договоров на оказание туристских услуг с соисполнителями.

Порядок и основные параметры технического задания на проектирование турпродукта утверждаются руководителем туроператорской компании.

Формирование туристского продукта осуществляется в соответствии с техническими и технологическими требованиями.

К техническим требованиям в туристской индустрии относятся:

- требования к документам, в том числе картам и схемам маршрутов путешествий, паспортам трасс туристских походов, схемам трасс маршрутов и т. п.;
- требования, учитывающие инженерные, геологические, геодезические, почвенные и гидрологические характеристики территории;
- регламенты использования технических средств, в том числе паспорта объектов туристской индустрии;
- инструкции о правилах использования оборудования, туристского снаряжения, других технических изделий, чертежи, рисунки и т. д.

Технические требования, направленные на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества туристов, охраны окружающей среды, минимизацию рисков для потребителей туристских услуг, устанавливаются в соответствии с законодательством, а также ГОСТ Р 50644 и ГОСТ Р 50690.

К технологическим требованиям в туристской индустрии относятся:

- требования, установленные в технологических картах процессов оказания туристских услуг (туристских маршрутов, экскурсий и пр.);
- требования, предусмотренные в технологических инструкциях;
- требования, предусмотренные национальными стандартами, отраслевыми технологическими нормами;
- квалификационные требования, содержащиеся в должностных инструкциях, стандартах работы персонала и др.

Основные этапы проектирования туристских услуг. Проектирование туристских услуг осуществляется в несколько этапов:

- 1) составление моделей туристских услуг;
- 2) разработка технических требований и нормируемых характеристик услуг;
- 3) установление технологических требований и определение технологии процесса оказания туристских услуг;
- 4) определение методов контроля качества проектируемых туристских услуг;
- 5) утверждение документов на проектируемые туристские услуги.

При составлении модели туристской услуги используют ГОСТ Р 53522 и учитывают следующие факторы:

- вид туристской услуги;
- основную направленность туристской услуги (оздоровление, осмотр природных достопримечательностей, посещение объектов историко-культурного наследия и др.);
- маршрут путешествия (путь следования, пункты отправления и прибытия, перечень пунктов ночевки, стоянок и т. п.);
- перечень соисполнителей (поставщиков услуг по размещению туристов, организации питания и перевозок);
- метод обслуживания туристов;
- перечень организаций и индивидуальных предпринимателей, оказывающих дополнительные услуги (организация досуга, консалтинговые, информационные и другие услуги).

Нормируемые характеристики определяются видом и назначением туристской услуги. Основными требованиями к туристским услугам и условиям обслуживания туристов являются: соответствие назначению, безопасность, точность и своевременность исполнения, эргономичность, комфортность, эстетичность, информативность, доступность.

Характеристики туристских услуг, указанные в проектных документах, должны соответствовать требованиям национальных стандартов.

Технические и технологические требования к проектированию туристских услуг реализуются в процессе формирования, продвижения и продажи туристского продукта. Результатом данного этапа проектирования являются проекты технических условий, технологических инструкций, технологических карт, стандартов работы персонала и других документов.

Выбор методов контроля качества проектируемых туристских услуг проводят по показателям в соответствии с ГОСТ Р 52113. В документах, регламентирующих проведение контроля качества, устанавливаются методы и формы проведения контроля на соответствие планируемым характеристикам.

Анализ разработанных проектов документов на туристские услуги проводится специалистами – представителями соответствующих

функциональных подразделений туристской организации, в том числе с привлечением независимых экспертов. Результатом анализа проектов документов является уточнение содержания технических документов на проектируемые туристские услуги.

Проектные документы на туристские услуги утверждает руководитель туристской организации. В случае проектирования услуги по заявке заказчика технические документы на проектируемые туристские услуги согласовываются с заказчиком. Внесенные в проектные документы изменения и дополнения утверждаются руководителем туристской организации и согласовываются с заказчиком, если проектирование проведено по его заявке.

Особенности проектирования отдельных видов туристских услуг. Проектирование туристских услуг начинается с создания программы обслуживания туристов или программы путешествия, которая включает:

- разработку маршрута путешествия;
- формирование списка исполнителей туристских услуг (средства размещения, предприятия питания, транспортные компании, экскурсионные организации, экскурсоводы-предприниматели, спортивные сооружения, театры, музеи и др.);
- установление времени оказания отдельных услуг;
- формирование перечня экскурсий с указанием посещаемых объектов;
- составление перечня туристских походов, прогулок, комплекса услуг по организации досуга;
- определение продолжительности пребывания туристов в каждом пункте маршрута;
- установление минимального и максимального количества туристов, участвующих в путешествии (численность группы);
- описание видов и количества транспортных средств, используемых для перевозки туристов;
- определение потребности в экскурсоводах (гидах), гидах-переводчиках, инструкторах-проводниках, сопровождающих лицах;
- оформление рекламных, информационных и картографических материалов, описаний путешествия, памятки и др.

При проектировании услуг по организации выездного туризма дополнительно составляется перечень исполнителей – зарубежных туроператоров с указанием их возможностей по приему и обслуживанию российских туристов.

Туроператор при формировании туристского продукта самостоятельно определяет схему сотрудничества с организациями, предоставляющими отдельные туристские услуги. Примеры схем приведены в таблице.

**Схемы взаимодействия с организациями,
предоставляющими отдельные туристские услуги**

Соисполнитель (поставщик туристских услуг)	Возможные схемы взаимодействия
Авиакомпании	1. Реализация билетов на регулярные рейсы. 2. Организация чартерного рейса. 3. Организация чартерных программ. 4. Участие в чартерных программах.
Гостиницы и другие средства размещения	1. Аренда средства размещения. 2. Приобретение (покупка) блока мест на условиях комитента. 3. Приобретение (покупка) блока мест на условиях элонтента. 4. Безотзывное бронирование. 5. Приоритетное бронирование. 6. Сотрудничество на условиях повышенной комиссии. 7. Сотрудничество на условиях стандартной комиссии по разовым заявкам.
Предприятия (компании) железнодорожного транспорта	1. Реализация железнодорожных билетов. 2. Формирование туристских поездов. 3. Формирование прицепных вагонов.
Предприятия, осуществляющие морские и речные перевозки	Фрахт водного судна
Автотранспортные предприятия (компании)	Аренда автобуса (автомобиля)
Экскурсионные организации (бюро и др.)	1. Организация индивидуальных/групповых экскурсий. 2. Организация экскурсий на собственном транспорте или транспорте экскурсионной организации

Результатом проектирования туристских услуг являются следующие документы:

- карта (схема) туристского маршрута с указанием пунктов остановок, ночевки, средств размещения, предприятий питания; перечня экскурсий, продолжительности путешествия и др.;
- технологическая карта туристского путешествия (приложение А);
- информационный листок к туристской путевке;
- листок с дополнительной информацией (приложение Б);
- перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание туристских услуг на маршруте, включая требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;
- стандарты работы персонала.

Содержание информационного листка к туристской путевке должно соответствовать требованиям ГОСТ Р 53997.

Проектирование услуг по организации туристских походов (маршруты повышенной опасности) предусматривает следующие этапы:

- проведение инспекционного обследования маршрута туристского похода;
- подготовку проектов оборудования туристских приютов и стоянок на трассе туристского похода;
- расчет необходимого количества туристского инвентаря, снаряжения и транспортных средств;
- определение потребности в инструкторах-проводниках, сопровождающих, другом обслуживающем персонале и организацию их подготовки;
- подготовку рекламно-информационных материалов с описанием трассы похода;
- определение и обеспечение мер по обеспечению безопасности туристов на маршруте, включая обязательную регистрацию в службах МЧС при выходе на маршрут.

Документальной основой проектирования услуги «туристский поход» (маршрута повышенной опасности) является отчет о проведении инспекционного обследования маршрута туристского похода (приложение В).

Результатом проектирования услуги «Туристский поход» (маршрута повышенной опасности) являются:

- паспорт трассы туристского похода (приложение Г);
- информационные материалы (памятки и др.);
- инструкции для туристов (о правилах пользования снаряжением и правилах поведения в обычных и чрезвычайных ситуациях);
- перечень основных работников (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающих оказание услуг на маршруте, включая требования к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;
- инструкции для персонала;
- стандарты работы персонала;
- порядок регистрации в службах МЧС при выходе на маршрут.

Проектирование экскурсионных услуг предусматривает определение:

- тематической направленности экскурсий;
- объектов осмотра;
- продолжительности экскурсий;
- объема и качества предоставляемой информации;
- способа перемещения по маршруту экскурсии.

Результатом проектирования услуги «Экскурсия» являются следующие технологические документы:

- технологические карты экскурсии (приложение Д);
- контрольный текст экскурсии;
- материалы «портфеля экскурсовода»;
- схема трассы маршрута транспортной экскурсии (приложение Е);
- перечень основного и вспомогательного персонала (количественный состав на каждом этапе), обеспечивающего оказание экскурсионных услуг, с указанием требований к образованию, квалификации и профессиональной подготовке;
- инструкции для экскурсантов (о правилах пользования снаряжением, правилах поведения в обычных и чрезвычайных ситуациях);
- инструкции для персонала;
- стандарты работы персонала;
- дополнительная информация.

Контрольный текст экскурсии – это технологический документ, включающий научное, актуализированное содержание информации, предоставляемой экскурсантам. На основе контрольного текста экскурсовод составляет индивидуальный текст, отображающий особенности и возможности экскурсовода и отвечающий интересам конкретных экскурсантов.

Вопросы для самоконтроля

1. Какие требования необходимо выполнять при проектировании туристских услуг?
2. Каковы основные требования предъявляются к туристским услугам и условиям обслуживания туристов?
3. Каковы основные этапы проектирования туристских услуг?
4. Какой документ разрабатывается при проектировании туристских услуг?
5. Какие организации тесно взаимодействуют при предоставлении отдельных туристских услуг?
6. Какой ГОСТ определяет содержание информационного листка к туристской путевке?
7. Какие этапы предполагает проектирование услуги по организации туристских походов (маршруты повышенной опасности)?
8. Какие аспекты освещает программа путешествий?
9. Какие вопросы необходимо отразить при проектировании экскурсионных услуг?
10. Чем отличаются контрольный и индивидуальный тексты экскурсии?

ВАРИАНТЫ ЗАДАНИЙ ДЛЯ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

ВАРИАНТ 1

1. Заполните бланк туристской путевки.
2. Представьте характеристику туристического потенциала одного из районов Ульяновской области.
3. Составьте описание гостиницы I категории.
4. Разработайте технологическую карту экскурсии (Ульяновск - Ундоры).
5. Разработайте схему маршрута транспортной экскурсии (Ульяновск - Ундоры).

ВАРИАНТ 2

1. Заполните бланк туристской путевки.
2. Представьте характеристику туристического потенциала одного из районов Ульяновской области.
3. Составьте описание гостиницы II категории.
4. Разработайте технологическую карту экскурсии (Ульяновск - Языково).
5. Разработайте схему маршрута транспортной экскурсии (Ульяновск - Языково).

ВАРИАНТ 3

1. Заполните бланк туристской путевки.
2. Представьте характеристику туристического потенциала одного из районов Ульяновской области.
3. Составьте описание гостиницы III категории.
4. Разработайте технологическую карту экскурсии (Ульяновск - Барыш).
5. Разработайте схему маршрута транспортной экскурсии (Ульяновск - Барыш).

ВАРИАНТ 4

1. Заполните бланк туристской путевки.
2. Представьте характеристику туристического потенциала одного из районов Воронежской области.
3. Составьте описание гостиницы IV категории.
4. Разработайте технологическую карту экскурсии (Ульяновск - Димитровград).
5. Разработайте схему маршрута транспортной экскурсии (Ульяновск - Димитровград).

ВАРИАНТ 5

1. Заполните бланк туристской путевки.
2. Представьте характеристику туристического потенциала одного из районов Ульяновской области.
3. Составьте описание гостиницы V категории.
4. Разработайте технологическую карту экскурсии (Ульяновск – Карсун)
5. Разработайте схему маршрута транспортной экскурсии (Ульяновск – Карсун)

ВАРИАНТ 6

1. Заполните бланк туристской путевки.
2. Представьте характеристику туристического потенциала одного из районов Воронежской области.
3. Составьте описание мотеля.
4. Разработайте технологическую карту экскурсии (Ульяновск- Сенгелей).
5. Разработайте схему маршрута транспортной экскурсии (Ульяновск-Сенгелей).

ВАРИАНТ 7

1. Заполните бланк туристской путевки.
2. Представьте характеристику туристического потенциала одного из районов Воронежской области.
3. Составьте описание гостиницы I категории.
4. Разработайте технологическую карту экскурсии (Ульяновск – с. Прислониха).
5. Разработайте схему маршрута транспортной экскурсии (Ульяновск – с. Прислониха)

ВАРИАНТ 8

1. Заполните бланк туристской путевки.
2. Представьте характеристику туристического потенциала одного из районов Воронежской области.
3. Составьте описание гостиницы II категории.
4. Разработайте технологическую карту экскурсии по Ленинским местам Ульяновска.

5. Разработайте схему маршрута транспортной экскурсии экскурсии по Ленинским местам Ульяновска.

ВАРИАНТ 9

1. Заполните бланк туристской путевки.
2. Представьте характеристику туристического потенциала одного из районов Воронежской области.
3. Составьте описание гостиницы III категории.
4. Разработайте технологическую карту экскурсии «Их именами названы улицы города».
5. Разработайте схему маршрута транспортной экскурсии «Их именами названы улицы города».

ВАРИАНТ 10

1. Заполните бланк туристской путевки.
2. Представьте характеристику туристического потенциала одного из районов Ульяновской области.
3. Составьте описание гостиницы IV категории.
4. Разработайте технологическую карту экскурсии «Отели Ульяновска».
5. Разработайте схему маршрута транспортной экскурсии «Отели Ульяновска».

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ К ВЫПОЛНЕНИЮ КОНТРОЛЬНОЙ РАБОТЫ

Контрольная работа состоит из пяти заданий. Изучите комментарии к выполнению заданий.

Задание 1. Заполните бланк туристской путевки.

Для выполнения данного задания следует использовать приложение Ж – образец бланка туристской путевки и приложение И – Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН).

Задание 2. Представьте характеристику туристического потенциала одного из районов Ульяновской области.

Выбор района Ульяновской области, описываемого в задании, может совпадать с местоположением или маршрутом экскурсии, планируемой в заданиях 4 и 5. Информация по туристско-рекреационному потенциалу района должна быть представлена в виде таблицы.

_____ район

Рекреационный потенциал	Объекты туристско-рекреационного потенциала	Перспективные направления развития основных видов
-------------------------	---	---

района	района	туризма в районе
1. Природно-климатические ресурсы	Климат, ландшафт; реки, озера, леса, заповедники, заказники; природные лечебные ресурсы	Познавательный, лечебно-оздоровительный, экологический, спортивный, пеший туризм, охота, рыбная ловля
2. Культурно-историческое наследие	Памятники, музеи, музеи-усадьбы; традиции, обычаи, промыслы; места религиозного паломничества	Познавательный, деловой, экологический, религиозный, паломничество и т. д.
3. Социально-экономические условия	Наличие гостиниц, уровень развития инфраструктуры	Познавательный, спортивный, агротуризм, пеший туризм, охота, рыбная ловля и т. д.

На основании п. 3 таблицы проанализируйте факторы, благоприятствующие и ограничивающие развитие туризма в районе.

Для выполнения данного задания следует использовать интернет-ресурсы и рекомендуемую литературу.

Задание 3. Составьте описание гостиницы.

При выполнении данного задания следует использовать информацию, представленную в данных методических указаниях по теме 2 в пункте «Предприятия размещения и питания» с опорой на приказ Федерального агентства по туризму от 21 июля 2005 г. № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения» и ГОСТ Р 50645–94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц.

Задание 4. Разработайте технологическую карту экскурсии.

Для выполнения данного задания следует заполнить технологическую карту, представленную в приложении Ж, по направлению, предложенному в задании с указанием мест остановок, объектов показа, продолжительности осмотра и т. д.

Задание 5. Разработайте схему маршрута транспортной экскурсии.

Для выполнения данного задания следует заполнить технологическую карту, представленную в приложении Д.

При определении расстояний между пунктами пребывания необходимо пользоваться электронной картой области, при расчете времени движения следует ориентироваться на скорость движения в среднем 60 км/ч. На технические остановки отводится 15–25 минут.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 № 132-ФЗ.

Федеральный закон «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 27.12.2018 № 365-ФЗ.

ГОСТ Р 50681–94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг.

ГОСТ Р 50690–2000. Туристские услуги. Общие требования.

ГОСТ Р 1.0–2004. Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения.

ГОСТ Р 50644–2009. Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов.

ГОСТ Р 50645–94. Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц

ГОСТ Р 50646–94. Услуги населению. Термины и определения.

ГОСТ Р 52113–2003. Услуги населению.

ГОСТ Р 53522–2009. Туристские и экскурсионные услуги. Основные положения.

ГОСТ Р 53997–2010. Туристские услуги. Информация для потребителей. Общие требования.

Биржаков М.Б. Введение в туризм / М.Б. Биржаков. – 9-е изд., испр. и доп. – СПб. : Герда, 2016– 576 с.

Бирюков П.Н. Правовое регулирование туристской деятельности : учеб. пособие / П.Н. Бирюков, Ю.А. Хамова. – М. : Юрист, 2015. – 319 с.

Российский союз туриндустрии : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>.

Косолапов А.Б. География российского внутреннего туризма : учеб. пособие / А.Б. Косолапов. – 2-е изд., стер. – М. : КНОРУС, 2015. – 272 с.

Матюхина Ю.А. Индустрия туризма : учеб. пособие / Ю.А. Матюхина. – М. : Флинта, 2015. – 312 с.

Менеджмент туризма. Туризм и отраслевые системы : учебник / И.В. Зорин, А.И. Зорин, Т.А. Ирисова [и др.] ; под ред. И.В. Зорина. – М. : Финансы и статистика, 2015. – 272 с.

Сапожникова Е.Н. Страноведение : теория и методика туристского изучения стран : учеб. пособие для студентов высш. учеб. заведений / Е.Н. Сапожникова. – 5-е изд., стер. – М. : Академия, 2016. – 240 с.

Филипповский Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. – М. : Финансы и статистика, 2016. – 176 с.

Государственное регулирование туризма : как у них? [Электронный ресурс] // Туристский вестник. – Режим доступа: <http://www.tourvest.ru/articles/article0009>.

Федеральное агентство по туризму : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>.

Российский союз туриндустрии : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.rostourunion.ru/>.

Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://classifikator.ru/dic/okun/061500>.

RATA-news [Электронный ресурс] // Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. – Режим доступа: http://www.ratanews.ru/hotels/hotels_31082006_2.stm.

World Tourism Organization UNWTO : официальный сайт. – Режим доступа: <http://www2.unwto.org/>.

ПРИЛОЖЕНИЕ А
Примерный образец технологической карты
туристского путешествия

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель туристской
организации

инициалы, фамилия

личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ТУРИСТСКОГО ПУТЕШЕСТВИЯ

на _____ 20 __ г.

Маршрут путешествия _____

наименование и вид маршрута

Протяженность маршрута (км) _____

Продолжительность путешествия (суток) _____

Число туристов в группе (рекомендуемое) _____

Стоимость (ориентировочная) _____

Программа обслуживания туристов в путешествии по маршруту _____

Населенные пункты, расстояния между ними, способы передвижения, время прибытия в пункт и выезда из него	Наименование объектов туристской индустрии, оказывающих услуги размещения и условия размещения	Запланированные туристские и экскурсионные услуги. Наименование экскурсий (с перечнем основных объектов показа), туристских походов и т. п.	Перевозка туристов	Другие услуги

Визовая поддержка и оформление въездных и выездных документов (перечень организаций, осуществляющих помощь в оформлении документов): _____

Размещение туристов осуществляется следующими средствами размещения (перечислить наименования, месторасположение, категорию средства размещения и номеров в соответствии и другие особенности на каждом этапе):

Перевозки осуществляется предприятиями (перечислить наименования предприятий, месторасположение, вид перевозки на каждом этапе, класс обслуживания):

Питание туристов осуществляются предприятиями (перечислить наименования, типы предприятий питания, месторасположение, формы и методы обслуживания туристов):

Экскурсионные услуги (перечислить наименования организаций или индивидуальных предпринимателей, виды экскурсий, тематику экскурсий в каждом пункте по маршруту):

Услуги по организации досуга туристов и другие дополнительные услуги (перечислить наименования предприятий, месторасположение, виды услуг на каждом этапе, категорию объектов туристской индустрии):

Подписи руководителей и печати предприятий, обслуживающих маршрут

Краткое описание путешествия (повторяется в информационном листке к туристской путевке):

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Примерный перечень дополнительной информации

1. Информация о возрастных ограничениях, обслуживании туристов с детьми, семейных маршрутах, ограничениях и рекомендациях для туристов с ограниченными физическими возможностями.

2. Специальная информация для туристских путешествий в соответствии с видом путешествия.

3. Прочая информация и рекомендации.

Примечание. Целесообразно отмечать, что лицам, нуждающимся в лечении и постоянном врачебном наблюдении, путешествовать по туристским маршрутам не рекомендуется.

ПРИЛОЖЕНИЕ В
Примерная структура и основное содержание отчета
о проведении инспекционного обследования маршрута
туристского похода

Текст отчета может содержать следующие разделы:

1. Справочные сведения о районе похода: особенности района похода определяют тактические и технические решения при подготовке и проведении похода.

2. Сведения о походе: содержат подробные данные о маршруте похода, его протяженности и продолжительности, перечень его отдельных этапов с различными способами передвижения.

3. Организация похода, в т. ч. обоснование выбора данного маршрута.

4. График движения и техническое описание похода, включая описание мер по обеспечению безопасности, возможным экстремальным ситуациям, способам ориентирования в условиях ограниченной видимости и т.п.

5. Итоги похода, выводы и рекомендации с описанием наиболее характерных особенностей района и похода.

6. Перечень использованных материалов, литературы, туристских отчетов и других источников информации при подготовке похода и составлении отчета.

7. Приложения:

- списки личного и группового снаряжения, рекомендации по комплектованию снаряжения и инвентаря;

- рацион питания в походе, информация о возможном пополнении продуктов в пути;

- масса продуктов и снаряжения на группу и на одного участника похода;

- смета расходов на поход;

- расписание работы транспорта, узлов связи, расположение пунктов медицинской помощи;

- фотографии (зарисовки) к отчету, характеризующие сложные участки маршрута похода, природу и достопримечательности района;

- обзорная карта района похода с нанесенным на ней маршрутом, его запасными вариантами, обозначенными направлениями движения, местами ночлегов, предприятиями и ориентирами, местами съемок основных фотографий. Карту дополняют эскизами наиболее сложных участков похода с указанием путей их преодоления.

ПРИЛОЖЕНИЕ Г
Примерный образец паспорта трассы туристского похода

ПАСПОРТ ТРАССЫ ТУРИСТСКОГО ПОХОДА

1. Наименование туристской организации _____

Вид туризма _____, трасса похода _____

_____ наименование основных географических пунктов
Протяженность _____ км, продолжительность _____ сутки

Число туристов в одной группе _____ чел.

Период похода с _____ по _____

Паспорт составлен _____
Дата

Изменения внесены _____ на _____ (перечислить)
Дата Номера страниц

Экземпляры паспорта направлены для согласования:

1) _____

2) _____

3) _____

4) _____

2. План прохождения трассы туристского похода

День пути	Участки трассы	Протяженность, км	Способ передвижения

Итого с активными способами передвижения _____ км

3. Схема трассы похода (допускается вклейка карт и схем в масштабе с обозначением трассы похода). Условные обозначения:

трасса похода;	места укрытий;
запасные варианты трассы;	пункты медицинской помощи;
места ночлегов;	пункты связи (указать вид связи)
приюты	

Краткая характеристика трассы туристского похода. Описание сложных участков трассы туристского похода

4. Сведения о климате в районе трассы похода (заполняют только на период работы данного маршрута)

Сведения	Месяцы			
	Июнь	Июль	Август	И т. д.
Температура, °С: – средняя; – минимальная; – максимальная				
Скорость ветра, м/с: – средняя; – максимальная				
Среднее количество осадков, мм				

5. Возможные стихийные явления и действия группы при их возникновении.

6. Требования к предпоходной подготовке туристов. Теоретические и практические занятия на турбазе.

№ п/п	Тема	Число часов занятий	Форма проведения

7. Рекомендации для текста информационного листка к путевке.

В текст путевки вносят рекомендации, касающиеся туристского снаряжения, одежды, обуви и т. д.

8. Туристское снаряжение для прохождения трассы:

а) предоставляемое туристской организацией по путевке, в т. ч.:

– групповое (на _____ туристов и одного инструктора)

– личное (на _____ туристов)

б) предоставляемое за дополнительную плату _____

9. Благоустройство трассы похода. Маркировка _____

Приюты, места ночлегов и укрытий, благоустройство трассы

Директор _____

Старший инструктор _____

СОГЛАСОВАНО

(Подписи согласующих организаций)

Рекомендации по составлению паспорта

1. Паспорт составляют отдельно на трассу каждого основного или тренировочного похода продолжительностью более 1 сут.

2. Паспорт составляет туристская организация, которая начинает организацию похода.

3. Сведения о климате и возможных стихийных явлениях в районе путешествия заносят по данным наблюдений гидрометеослужбы.

4. Паспорт направляют каждой туристской организации, участвующей в обслуживании туристов на трассе похода.

5. Изменения, возникшие в процессе эксплуатации трассы похода, должны быть в месячный срок внесены во все экземпляры паспорта. При необходимости заменяют отдельные листы или составляют новый паспорт.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д **Примерный образец технологической карты экскурсии**

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель туристской организации

инициалы, фамилия, личная подпись, печать

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА ЭКСКУРСИИ на _____ 20__ г.

Тема экскурсии _____

Продолжительность (ч) _____

Протяженность (км) _____

Автор-разработчик _____

автор, коллектив авторов, организация

Содержание экскурсии _____

Маршрут экскурсии _____,

в т. ч. варианты маршрута (летний, зимний) _____

Участки (этапы) перемещения по маршруту от места сбора экскурсантов до последнего пункта на конкретном участке маршрута	Места остановок	Объект показа	Продолжительность осмотра в минутах	Основное содержание информации	Указание по организации*	Методические указания**
1	2	3	4	5	6	7

*Указываются предпочтительные точки, ракурсы обзора объектов показа; выходы экскурсантов из автобуса; конкретные моменты предоставления информации.

** Указания по созданию определенного эмоционально-психологического настроения экскурсантов, по использованию конкретных методических приемов ведения экскурсии.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Примерный образец схемы маршрута транспортной экскурсии

УТВЕРЖДАЮ

Руководитель туристской организации

инициалы, фамилия, личная подпись, печать

СХЕМА МАРШРУТА ТРАНСПОРТНОЙ ЭКСКУРСИИ

Маршрут экскурсии _____
Перечень объектов показа

Продолжительность (ч) _____

Протяженность (км) _____

Схема маршрута _____
Графическое представление участков перемещения,
мест остановок с обозначением продолжительности (мин) и протяженности (км)

Расшифровка схемы маршрута:

1. Перечень географических точек следования транспорта по маршруту.
2. Перечень остановок.
3. Обозначение места начала экскурсии.

СОГЛАСОВАНО (при необходимости)

Подписи согласующих организаций, дата

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж
Форма бланка туристской путевки

Утверждена приказом
Министерства финансов
Российской Федерации
от «__» __ 20__ г. № 60н

Туроператор/Турагент

(полное и сокращенное наименования, адрес (место нахождения),

почтовый адрес, телефон, ИНН, код по ОКПО,
реестровый номер – для туроператора

Код формы по ОКУД

Код вида услуг по ОКУН
061000, 061100, 061200,
061300, 061400, 061500,
061700

ТУРИСТСКАЯ ПУТЕВКА № 000000 Серия XXX

Заказчик туристского продукта

(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации,

место жительства – для физического лица),

(ИНН, наименование, адрес (место нахождения), код по ОКПО – для юридического лица)

Турист

(ФИО, данные паспорта, а при его отсутствии – иного документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации,

место жительства)

Вид туристского продукта (путешествия)

(вид услуги по ОКУН)

Единица измерения туристского продукта (путешествия)

(количество дней на одного человека)

Общая цена туристского продукта

(сумма прописью)

_____ руб.

_____ коп.

Оплачено: наличными денежными средствами

_____ руб. _____ коп.

(сумма прописью)

с использованием платежной карты

_____ руб. _____ коп.

(сумма прописью)

**Получено лицом, ответственным за совершение операции и
правильность ее оформления:**

(ФИО, должность) (подпись) (дата) **М.П. (штамп)**

Дата осуществления расчета « _____ » 20 _____ г.

**Настоящий документ является неотъемлемой частью договора о
реализации туристского продукта**

от « _____ » _____ 20 _____ г. № _____

(Сведения об изготовителе бланка (сокращенное наименование, ИНН,
место нахождения, номер заказа и год его выполнения, тираж)

ПРИЛОЖЕНИЕ И
Общероссийский классификатор услуг населению (ОКУН)

061000 Туристские услуги

**061100 Услуги туроператора по организации
внутреннего туризма**

- 061101 Тур оздоровительный
- 061102 Тур познавательный
- 061103 Тур профессионально-деловой
- 061104 Тур спортивный
- 061105 Тур религиозный
- 061109 Прочие туры

061200 Услуги туроператора по организации выездного туризма

- 061201 Тур оздоровительный
- 061202 Тур познавательный
- 061203 Тур профессионально-деловой
- 061204 Тур спортивный
- 061205 Тур религиозный
- 061209 Прочие туры

061300 Услуги туроператора по организации въездного туризма

- 061301 Тур оздоровительный
- 061302 Тур познавательный
- 061303 Тур профессионально-деловой
- 061304 Тур спортивный
- 061305 Тур религиозный
- 061309 Прочие туры

061500 Отдельные услуги туроператора и турагента

- 061501 Услуги по организации проживания туристов
- 061502 Услуги по организации питания туристов
- 061503 Услуги по организации перевозок туристов различными видами транспорта
- 061504 Услуги по организации спортивных, развлекательных, познавательных, оздоровительных и других мероприятий
- 061505 Услуги гидов-переводчиков
- 061509 Оказание других услуг

061600 Услуги при самостоятельном туризме

- 061601 Предоставление информационных материалов, туристских схем, описаний маршрутов, естественных препятствий, объектов
- 061602 Услуги консалтинговые, включающие вопросы организации туризма, обеспечения безопасности на туристских маршрутах и другие

- 061603 Посреднические услуги по обеспечению безопасности на туристских маршрутах
- 061604 Обучение основам туристских и альпинистских навыков
- 061700 Экскурсионные услуги**
- 061701 Организация экскурсий
- 061702 Услуги экскурсоводов
- 062100 Услуги гостиниц и аналогичных средств размещения, кроме коммунальных**
- 062101 Услуги гостиниц (в том числе квартирного типа)
- 062102 Услуги мотелей
- 062103 Услуги клубов с проживанием
- 062104 Услуги меблированных комнат
- 062105 Услуги общежитий
- 062200 Услуги специализированных средств размещения**
- 062201 Услуги лагерей труда и отдыха
- 062202 Услуги туристских приютов, стоянок и других
- 062203 Услуги туристских, спортивных баз, баз отдыха
- 062204 Услуги домов охотника (рыбака)
- 062205 Услуги конгресс-центров
- 062206 Услуги общественных средств транспорта (туристические поезда, круизные суда, яхты)
- 062207 Услуги наземного и водного транспорта, переоборудованного под средства размещения для ночлега
- 062208 Услуги кемпингов (площадок для кемпингов, автофургонов)
- 062300 Услуги индивидуальных средств размещения**
- 062301 Услуги квартир, комнат в квартирах, домов, коттеджей, сдаваемых в наем