

Оглавление

Введение	3
1. Основы программного обслуживания	7
2. Деловой туризм.....	16
3. Образовательный туризм	29
4. Культурно-познавательный туризм	62
5. Развлекательный туризм	74
6. Молодежный туризм	88
7. Лечебно-оздоровительный туризм.....	99
8. Семейный туризм	118
9. Туризм для людей третьего возраста	130
10. Хобби-туризм.....	138
11. Религиозный туризм	148
12. Экологический туризм	162
13. Спортивный туризм	185
14. Приключенческий туризм.....	203
15. Сельский (деревенский) туризм	214
16. Шоп-туризм.....	222
Приложения.....	231
<i>Приложение 1.</i> Примеры программ обслуживания по видам туризма	231
<i>Приложение 2.</i> Типы рекреационной деятельности.....	257
<i>Приложение 3.</i> Схема исходной дифференциации туристского рынка	261
<i>Приложение 4.</i> Виды, специфика и характеристика основных выставочно-ярмарочных мероприятий в сфере туризма.....	262
<i>Приложение 5.</i> Рейтинг лучших университетов мира по версии Academic Ranking of World Universities	264

<i>Приложение 6. Гербы и девизы университетов</i>	266
<i>Приложение 7. Комплекс на Ленинских горах: вчера, сегодня, завтра</i>	267
<i>Приложение 8. ЮНЕСКО (Организация Объединенных Наций по вопросам образования, науки и культуры)</i>	272
<i>Приложение 9. Сто достопримечательностей мира</i>	279
<i>Приложение 10. Карнавальный бум</i>	283
<i>Приложение 11. Список наиболее популярных ассоциаций хостелов</i>	289
<i>Приложение 12. Процедуры, укрепляющие иммунитет (услуги современных SPA-салонов)</i>	291
<i>Приложение 13. Экскурсии для родителей с детьми</i>	295
<i>Приложение 14. Некоторые государственные заповедники России</i>	299
<i>Приложение 15. Некоторые национальные парки России</i>	301
<i>Приложение 16. Примеры памятков туристу</i>	302
<i>Приложение 17. Лучшие торговые улицы мира</i>	320
Сведения об авторе.....	323

Введение

Международный туризм играет все более заметную роль в мировой экономике. Начало нового тысячелетия отмечено не только подъемом международного туризма, но и появлением новых тенденций в развитии данной отрасли.

К современным тенденциям развития туризма относятся:

- ускорение информационных потоков, совершенствование информационных технологий, дающих возможности оперативного бронирования по всему миру;
- укрупнение (концентрация) капиталов и проникновение их на зарубежные рынки;
- интеграция: горизонтальная — расширение однородного бизнеса, интернационализация бизнеса (транснациональные компании, международные цепочки отелей и т. д.); вертикальная — расширение компании за счет диверсификации;
- дифференциация туристского предложения;
- совершенствование (повышение) стандартов обслуживания и унификация информации и технологии обслуживания.

Необходимо также отметить, что одной из главных особенностей развития туризма является неравномерное распределение туристских потоков разных регионах и странах мира. Туристские потоки сконцентрированы в нескольких регионах земного шара.

Специалисты сферы туризма отмечают, что вместе с ростом требовательности туристов к сервису, сам туристский продукт становится все более изощренным, возрастают его трудоемкость и капиталоемкость. В значительной мере это вызвано появлением новых видов туризма (гастрономического, событийного, промышленного, экстремального, мрачного и др.) и устойчивым развитием экологического, сельского, лечебно-оздоровительного и делового туризма. Перечисленные виды туризма можно классифицировать по различным признакам: цели поездки, форме организации, тематике посещаемых объектов и т. д. В специальной литературе единого подхода к классификации видов туризма не представлено, т. к. во многих случаях эти виды туризма взаимосвязаны. Например, объекты промышленного туризма можно отнести к объектам культурно-познавательного, а объекты гастрономического — к сельскому. При этом можно сказать, что в настоящее время туристский

рынок уже сформирован и между туристскими предприятиями существует жесткая конкуренция. В связи с этим программное обслуживание в туризме приобретает все большую актуальность. Программное обслуживание дает ряд преимуществ и туристским фирмам, и туристам. Именно поэтому очень важно изучить основные принципы организации программного обслуживания туристов и получить навыки в составлении программ обслуживания.

Предлагаемое учебное пособие состоит из 16 глав, в каждой рассматривается тот или иной вид туризма, а именно: деловой, образовательный, культурно-познавательный, развлекательный, молодежный, лечебно-оздоровительный, семейный, религиозный, экологический, спортивный, приключенческий, сельский (деревенский), туризм для людей третьего возраста, хобби-туризм, шоп-туризм. Данные виды туризма, по оценкам специалистов Всемирной туристской организации, являются наиболее динамично развивающимися видами туризма во всем мире. В соответствии с классификацией, предложенной специалистами Всемирной туристской организации, выбранные виды туризма классифицируются по двум основным критериям, влияющим на вид туристского обслуживания: цель поездки и возрастно-социальный признак.

В каждой главе перечислены основные определения и даты по рассматриваемому виду туризма. Часть материала представлена в виде схем и таблиц, что позволит лучше усвоить изучаемый материал. Раздел «Это интересно» дополнит информацию о видах туризма. В каждой главе представлены контрольные вопросы, предназначенные для закрепления пройденного материала. Подготовка ряда сообщений и докладов по видам туризма в виде домашних заданий поможет студентам закрепить учебный материал и развить навыки эффективной работы с дополнительными источниками. Для подготовки домашних заданий можно воспользоваться источниками, представленной в разделе «Полезные ссылки».

В процессе подготовки учебного пособия автор опирался на материалы Всемирной туристской организации (ЮНВТО), Всемирного совета по путешествиям и туризму (WTTC), Федерального агентства по туризму РФ (Ростуризм), Российского союза туристской индустрии (РСТ), материалы специализированной периодической печати. В издании использованы работы отечественных авторов А. Ю. Александровой, Е. А. Джанджугазовой, А. В. Дроздова, Е. Н. Ильиной, В. А. Квартальнова, А. Б. Косолапова, А. С. Кускова, Е. В. Серединой, Т. Т. Христова и др.

1. Основы программного обслуживания

Основные определения

Туризм это:

- путешествия и пребывания в местах, находящихся вне пределов обычной среды путешествующего, на срок не более 12 месяцев, с любой целью, кроме занятия оплачиваемой там деятельностью¹;

- временные выезды (путешествия) граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее — лица) с постоянного места жительства в лечебно-оздоровительных, рекреационных, познавательных, физкультурно-спортивных, профессионально-деловых, религиозных и иных целях без занятия деятельностью, связанной с получением дохода от источников в стране (месте) временного пребывания².

Вид туризма — вид деятельности людей, целью которой являются удовлетворение специфического туристского спроса; он реализуется в конкретном месте, где есть необходимый для этого рекреационный ресурс (река, горы, курорт) и туристская инфраструктура. Каждый вид туризма представлен своими специфическими туристскими объектами. Всемирной туристской организацией (ЮНВТО) определены такие виды туризма, как деловой туризм, культурный туризм, хобби-туризм, экологический туризм, религиозный туризм, обучающий туризм. В российской географии туризма также принято выделять такие виды туризма, как спортивный, лечебно-оздоровительный, этнографический, развлекательный (в приложении 1 представлены примеры программ обслуживания по различным видам туризма)³.

Конкуренция — взаимная борьба предпринимателей за монопольное или наилучшее положение на туристском рынке.

¹ Документы Международной конференции ООН по статистике путешествий и туризма, одобренные Всемирной туристской организации, 1992 г.

² Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 09.03.2021).

³ Тархов С. А. География [Текст]: Учебник / С. А. Тархов, Е. В. Середина, Л. В. Королева; под ред. Е. В. Серединой; Российская международная академия туризма. — М.: Советский спорт, 2008. — 344 с. — (Профессиональное туристское образование).

Программное обслуживание — это комплексное предоставление определенного набора услуг клиенту в процессе преодоления им пространства (на транспорте, пешком, на животных или другими способами), подчиненное одной цели (мотиву), побудившей его (клиента) к решению собственных проблем (возможности знакомства, обучения, самовыражения, удовлетворение любопытства и др.) с помощью путешествия.

Программа обслуживания — это набор запланированных услуг, распределенных по дням и времени их предоставления.

Программный туризм это:

- комплексный подход к подготовке обслуживания туристов, полностью учитывающий их интересы в соответствии с целью путешествия, возрастом туристов, составом группы, социальной принадлежностью и др. Он диктуется необходимостью сегодняшнего туристского рынка, вытекающей из жесткой (не только предпринимательской, но и региональной) конкуренции за своего клиента⁴;

- область современного туроперейтинга и менеджмента гостеприимства, позволяющая решать основные задачи туристского маркетинга и менеджмента гостеприимства: довести целевой туристский продукт до потребителя; специализировать туристские предприятия на обслуживании конкретных клиентов по вполне стандартизируемым программам⁵;

- работа над программами обслуживания.

Основные услуги — необходимые для организации и проведения путешествия (размещение, питание, перевозка, экскурсионные услуги, услуги гидов-перевозчиков, др. услуги в зависимости от целей путешествия). Это те услуги, которые входят в стоимость тура и оплачиваются до начала поездки. Основные услуги всегда соответствуют цели путешествия.

Дополнительные услуги — услуги, не входящие в тур, предоставляемые по месту отдыха по мере возникновения потребности в них. Дополнительные услуги оплачиваются на месте отдыха во время поездки (возможен вариант оплаты до начала поездки).

⁴ Ильина Е. Н. Туроперейтинг: стратегия обслуживания: Учебник / Е. Н. Ильина. — М.: Финансы и статистика, 2008. — 160 с.: ил.

⁵ Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2002. — 288 с.: ил.

Рекреалогия — наука о расширенном воспроизводстве живых сил человека — физических, интеллектуальных и духовных.

Рекреационное проектирование — вариативное моделирование программ отдыха и обслуживающих их систем с учетом требований рекреации. Рекреационное проектирование рассматривается как функция туроператора на стадии разработки проекта тура. Эта задача, как правило, имеет для туроператора вполне конкретный характер — разработать рекреационную программу тура. Пользуясь моделью рекреационного проектирования, можно значительно упростить и ускорить его конкретную реализацию.

Туристско-рекреационное проектирование (ТРП) — это самостоятельное направление проектной деятельности в сфере туризма и рекреации, которое, с одной стороны, обладает всеми ключевыми признаками проектирования, а с другой — отличается ярко выраженной спецификой, характерной для этой сферы.

Рекреационная деятельность — деятельность, мероприятия по расширенному воспроизводству человеческих сил.

Рекреационная деятельность отдыхающих — это деятельность в свободное от работы время, направленная на реализацию рекреационных потребностей, восстановление физических и духовных сил человека, его интеллектуальное совершенствование, и характеризуемая самоценностью не только результатов, но и самого процесса.

Рекреационная деятельность организаторов отдыха — это деятельность, направленная на формирование оптимальных условий отдыха населения, системы предоставления услуг.

Элементарное рекреационное занятие — внутренне целостный, однородный, неразделимый на технологические компоненты элемент рекреационной деятельности.

Цикл рекреационных занятий это⁶:

- взаимосвязанное и взаимообусловленное сочетание элементарных рекреационных занятий, возникающих на базе ведущего (основного) занятия;
- взаимосвязанное сочетание различных видов деятельности людей во время отдыха и имеющее целевую ориентацию;

⁶ Преображенский В. С., Веденин Ю. А., Зорин И. В., Квартальнов В. А. Кривошеев В. М., Филиппович Л. С. Теория рекреалогии и рекреационной географии. — М.: Институт географии Российской академии наук. Российский международный институт туризма, 1992. — 178 с.

- программа отдыха, позволяющая на основе поведенческих возможностей и образцов реализовать определенные рекреационные цели в конкретных условиях.

Тип рекреационной деятельности — однородная группировка элементарных рекреационных занятий, каждое из которых взаимозаменяемо и альтернативно для всех других элементарных рекреационных занятий данной группы. Иначе говоря, к одному типу рекреационной деятельности относятся взаимозаменяемые элементарные рекреационные занятия (*Приложение 2*).

Цель поездки — является основой для выделения различных групп туристов. Рекомендуется учитывать данные о главной цели, которая определяется как цель, при отсутствии которой данная поездка не состоялась бы. В то же время большое значение имеют дополнительные цели. Поэтому их учет необходим для того, чтобы выявить спрос на дополнительные услуги.

Мотив (или побуждение) — это нужда, ставшая столь настоятельной, что заставляет человека искать пути и способы ее удовлетворения.

Туристский рынок это:

- совокупность потребителей туристского продукта, которые имеют средства его купить сегодня или завтра (потенциально покупательскую способность);

- система мирохозяйственных связей, в которой совершается процесс превращения туристско-экскурсионных услуг в деньги и обратного превращения денег в туристско-экскурсионные услуги;

- экономическая система взаимодействия четырех основных элементов: туристского спроса, предложения туристского продукта, цены и конкуренции.

Дифференциация туристского рынка — это разделение рынка на различные системы спроса, обусловленные единими признаками потребления, свойственными каждому конкретному сегменту (в приложении 3 представлена схема исходной дифференциации туристского рынка)

Основные даты

1947 г. — был создан Международный союз официальных туристских организаций (МСОТО).

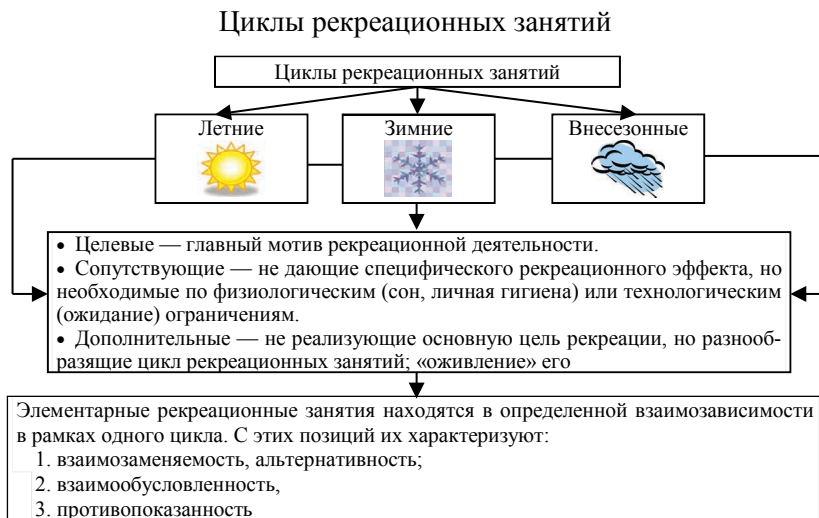
1951 г. — учреждена Международная ассоциация научных экспертов по туризму.

1969 г. — реорганизация неправительственной МСОТО решением Генеральной Ассамблеи ООН в межправительственную Всемирную туристскую организацию (ЮНВТО).

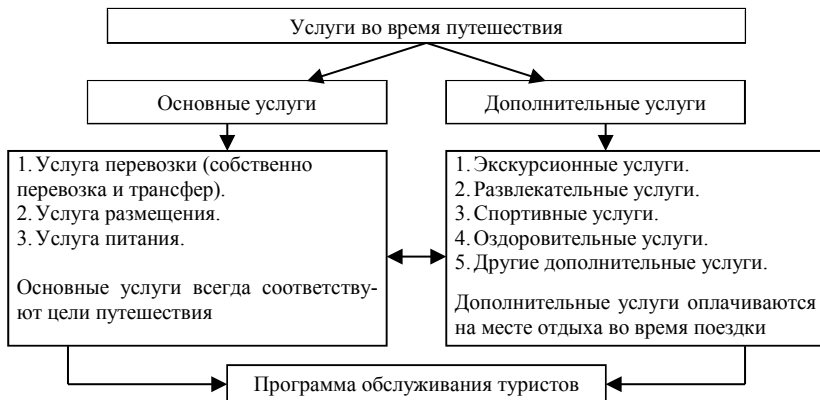
1975 г. — вышла монография «Теоретические основы рекреационной географии». Содержащиеся в ней идеи послужили основой для дальнейших исследований («География рекреационных систем СССР» 1980 г., «Территориальная организация отдыха населения Москвы и Московской области», 1986 г., «Рекреационные ресурсы СССР», 1990 г.) и получили отклик в работах отечественных и зарубежных научных деятелей. Они нашли отражение также в учебных курсах вузов. Некоторые из этих идей вышли за рамки географии, войдя в сферу интересов градостроительства.

1992 г. — в Российской международной академии туризма вышла монография «Теория рекреологии и рекреационной географии» (В. Преображенский, И. Зорин, Ю. Веденин, И. Горин, В. Квартальнов, В. Кривошеев, Л. Филиппович). В ней были обобщены результаты многолетних исследований и сформулированы начала рекреологии как междисциплинарной науки: изложена совокупность складывающихся представлений и концепций: о рекреационной системе; рекреационных потребностях как генерирующем факторе; рекреационной деятельности как системообразующем факторе; о моделях рекреационной системы.

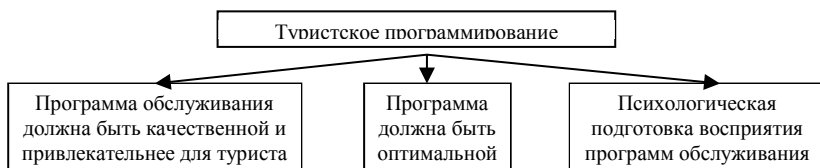
Схемы и классификации



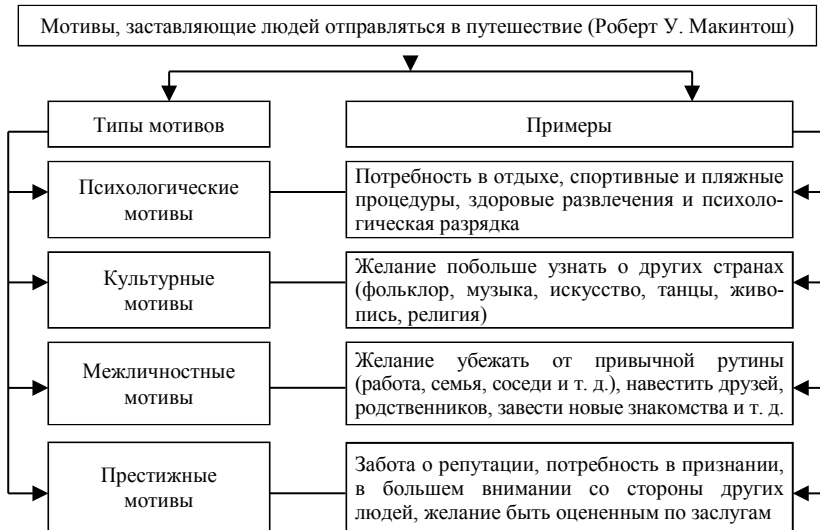
Состав типовой программы обслуживания туристов



Составляющие туристского программирования



Типы мотивов, сформулированные Робертом У. Макинтошом



Мотивация в туризме



Треугольник иерархии потребностей по Маслоу



Треугольник иерархии туристских потребностей



Полезные ссылки

1. Боголюбов В. С. Туристско-рекреационное проектирование. Оценка инвестиций: Учебник и практикум для вузов / В. С. Боголюбов, С. А. Быстров, С. А. Боголюбова. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Изд-во Юрайт, 2021. — 256 с. — (Высшее образование).
2. География туризма. (Бакалавриат). Учебник. / Александрова А. Ю. (под ред.), Христов Т. Т. — М.: КноРус, 2020. — 592 с.
3. Джанджугазова Е. А. Туристско-рекреационное проектирование: Учебное пособие для вузов / Е. А. Джанджугазова. — 3-е изд., испр. и доп. — М.: Изд-во Юрайт, 2021. — 257 с. — (Высшее образование).
4. Киреева Ю. А. Основы туризма [Текст]: Учеб.-практ. пособ. / Ю. А. Киреева; Российская международная академия туризма. — М.: Советский спорт, 2008. — 108 с.
5. Кусков А. С. Рекреационная география: Учебно-методический комплекс / А. С. Кусков, В. Л. Голубева, Т. Н. Одинцова. — М.: Флинта: МПСИ, 2005. — 496 с.
6. Менеджмент туризма: Туризм и отраслевые системы: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2001. — 272 с.: ил.
7. Менеджмент туризма. Туризм как вид деятельности: Учебник. — М.: Финансы и статистика, 2002. — 288 с.: ил.
8. Основы туристской деятельности: Учебник / Г. И. Зорина, Е. Н. Ильина, Е. В. Мошняга и др.; Сост. е. Н. Ильина. — М.: Советский спорт, 2000. — 224.
9. Преображенский В. С., Веденин Ю. А., Зорин И. В., Квартальнов В. А. Кривошеев В. М., Филиппович Л. С. Теория рекреологии и рекреационной географии. — М.: Институт географии Российской академии наук. Российский международный институт туризма, 1992. — 178 с.

Контрольные вопросы

1. Раскройте понятия: «программное обслуживание», «программа обслуживания», «рекреационная деятельность», «цикл рекреационных занятий», «элементарные рекреационные занятия».

2. Перечислите причины появления программного обслуживания в туризме.

3. Перечислите составляющие туристского программирования. Дайте их краткую характеристику.

4. В чем заключается связь между рекреационной деятельностью и программой обслуживания?

5. Расскажите об основных и дополнительных услугах.

6. Перечислите общечеловеческие потребности.

7. Перечислите мотивы, заставляющие людей отправляться в путешествие (мотивы, сформулированные Робертом У. Макинтошом).

8. Что лежит в основе классификации туристских мотивов?

9. Перечислите самые популярные цели туристских поездок.

10. Каким образом подразделяются элементарные рекреационные занятия?

11. Что характерно для элементарных рекреационных занятий?

12. Приведите примеры летних, зимних и внесезонных элементарных рекреационных занятий.

13. Перечислите научные работы, посвященные изучению вопросам рекреологии в нашей стране.

14. Внимательно изучите статью 1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции от 9.03.2021 г.). Какие виды туризма определены данным Законом? Выпишите определения данных видов туризма.

2. Деловой туризм

Основные определения

Деловой туризм (business travel) это:

- временные командировки и поездки со служебными целями, включая участие в конференциях, конгрессах и т. д., без получения доходов в месте командировки;
- путешествие, мотивом которого является получение новой информации по интересующей теме, обмен мнениями с коллегами, совершение деловых сделок и т. д.;
- путешествие в профессионально-деловых целях (командировки, конференции, конгрессы, выставки, встречи, деловые мероприятия и пр.), включающее в себя предоставление услуг проезда, проживания, организации встреч, питания, культурного, музейного, досугового характера и т. п.⁷

Конгресс — формальная встреча делегатов, обычно принадлежащих определенной сфере человеческой деятельности или вовлеченных в специальное исследование в определенной области, для обсуждения разных вопросов.

Конференция — подразумевает формальный обмен мнениями на встрече или собрание для обсуждения общих для всех участников вопросов.

Саммит — та же конференция с участием высоких должностных лиц, вплоть до руководителей государств.

Съезд — встреча людей, имеющих общие цели, в частности, собрание делегатов политических партий с целью формирования политики и выборов в руководящие органы.

Симпозиум — мероприятие, сопровождающееся беседами в непринужденной обстановке, или формальная встреча, когда специалисты делают короткие сообщения на определенную тему или несколько тем, связанных друг с другом.

Семинар — лекция, сопровождающаяся обменом мнений участников.

Ярмарка туристская — выставка туристских продуктов ведущих фирм-туроператоров, проводимая в целях формирования туристского рынка перед началом туристского сезона.

⁷ Стратегия развития туризма в Российской Федерации на период до 2035 года. Утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 20 сентября 2019 г. № 2129-р.

Выставка туристская — маркетинговое туристское мероприятие, связанное с демонстрацией туроператорами нового туристского продукта.

Корпорация — добровольное объединение физических и юридических лиц, связанных между собой обязательствами по созданию и деятельности хозяйственного предприятия.

Корпорация туристская — это объединение различных фирм, которые предоставляют различные виды услуг.

Ассоциация — добровольный союз равноправных организаций, родственных сфер обслуживания туристов и экскурсантов, а также физических лиц, усилия которых направлены на достижение общей цели.

Ин센див-туризм — поездки, которыми коммерческие компании награждают своих сотрудников за высокие показатели в работе или стимулируют их более производительный труд в будущем.

Тренинги по командообразованию (тимбилдинг, team building) — активные тренинги эффективной командной работы и группового взаимодействия, проводимые зачастую в естественных природных условиях — классика командообразования. Они послужили основой для развития тимбилдинга (team building), как методики по формированию эффективных команд для армии и бизнеса, спорта и политики. Основная цель тимбилдинга (или командообразования) — эмоциональное сплочение коллектива, повышение отдачи от совместной работы. Тренинги командообразования также являются катализатором развития сформировавшегося коллектива, улучшают эффективность вертикальных и горизонтальных связей, облегчают внедрение нововведений в работу компании, повышает лояльность персонала.

Основные даты

II в. до н. э. — открытие Великого шелкового пути из Китая в Средиземноморье.

Средние века в Европе — появление большого числа ярмарок в местах пересечения торговых путей. Основная функция ярмарок в этот период времени состояла в создании условий для купли-продажи, т. е. сведении вместе покупателя

и продавца. Наиболее крупные ярмарки получали определенные льготы от властей⁸.

1468–1474 гг. — «хождение» Афанасия Никитина в Индию.

Конец XVIII в. — в Париже прошла первая общенациональная промышленная выставка.

1829 г. — в России (Санкт-Петербург) прошла первая общенациональная промышленная выставка.

Середина XIX в. — появились всемирные выставки.

1906 г. — компания National Cash Register Company of Danton из шт. Огайо (США) наградила своих агентов по продажам бесплатным путешествием в штаб-квартиру компании. Спустя 5 лет победители удостоились путешествия в Нью-Йорк.

28 ноября 1928 г. — в Париже была подписана Конвенция о международных выставках, которая вступила в силу 30 декабря 1930 г.⁹ Является основным актом, регулирующим проведение всемирных выставок.

Окончание Первой мировой войны — в мире, и прежде всего в Европе, отмечается создание выставочных центров, специализированных комплексов, предназначенных для проведения регулярных торгово-промышленных выставок сначала общенационального уровня, а позже и международного.

Начало Второй мировой войны — во всем мире наблюдается заметный спад в строительстве выставочных центров и в проведении выставок.

30-е гг. XX в. — ежегодно в мире проводилось до 200 международных конференций и конгрессов.

Вторая половина XX в. — появились туристские фирмы, специализирующиеся на организации групповых поездок с целью изучения новых рынков и заключения торговых сделок. При этом туристская фирма нередко помогает бизнесменам: изучает положение дел на том или ином рынке, собирает данные о возможных торговых партнерах, предоставляет необходимые экономические материалы, организует деловые встречи и т. д.

⁸ Так, уже в XIII в. ярмарки в Лейпциге и Познани получают официальную поддержку правителей соответствующих государств, а император Священной Римской империи Максимилиан в 1497 г. специальной грамотой дал Лейпцигской ярмарке, существовавшей с 1262 г., статус общеимперской.

⁹ В послевоенное время в мае 1948 г., ноябре 1966 г. и ноябре 1972 г. она была изменена и дополнена соответствующими протоколами.

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru