Generated by Foxit PDF Creator @ Foxit Software
http://www.foxitsoftware.com For evaluation only.

Л.И.Егоренков

ВВЕДЕНИЕ В ТЕХНОЛОГИЮ ТУРИЗМА

Учебно-методическое пособие

МОСКВА
"ФИНАНСЫ И СТАТИСТИКА"

ИЗДАТЕЛЬСКИЙ ДОМ
"ИНФРА-М"

2009

Generated by Foxit PDF Creator @ Foxit Software
http://www.foxitsoftware.com For evaluation only.

УДК 338.48(075.8)
ББК 65.433я73
Е30

РЕЦЕНЗЕНТ

Т.К. Сергеева,
доктор биологических наук, профессор

Егоренков Л.И.

Е30 Введение в технологию туризма: учеб.-метод. пособие/ Л.И. Егоренков. – М.: Финансы и статистика; ИНФРА-М, 2009. – 304 с.: ил.

ISBN 978-5-279-03325-6 (Финансы и статистика)
ISBN 978-5-16-003681-6 (ИНФРА-М)

Рассматриваются основы туристской деятельности: открытие и организация работы турфирмы, потребители турпродукта; внутренний туризм и его виды (пешеходный, конный, охотничье-рыболовный, спортивно-приключенческий, экологический и др.), выездной туризм и его составляющие, индустрия туризма и гостиничный сервис и места назначения.

Для студентов, специализирующихся в сфере туризма, рекреации и спортивно-оздоровительного туризма. Может быть полезным в индустрии туризма.

Е $\frac{\textbf{4205000000– 030}}{\textbf{010(01) – 2009}}$ **91–2008**

ISBN 978-5-279-03325-6
ISBN 978-5-16-003681-6

УДК 338.48(075.8)
ББК 65.433я73

© Егоренков Л.И., 2009
© Издательство «Финансы и статистика», 2009

Generated by Foxit PDF Creator @ Foxit Software
http://www.foxitsoftware.com For evaluation only.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение 9

Глава 1. ТУРИСТСКАЯ ФИРМА 11

1.1. Процедура открытия фирмы 11
1.2. Отбор персонала и эффективность его работы 12
1.3. Обустройство офиса 15
1.3.1. Зонирование офиса 15
1.3.2. Создание оптимального микроклимата 18
1.3.3. Формирование оптимальной визуальной среды .. 22
1.3.4. Фитодизайн и аквадизайн для офиса 25
1.3.5. Водоснабжение офиса 28
1.4. Техническое оснащение фирмы 30
1.4.1. Информационные технологии 30
1.4.2. Туристический сайт 32
1.4.3. Аудит компьютерной сети 35
1.4.4. Компьютерные технологии и мобильные устройства нового поколения 37
1.5. Специфика деятельности туристской фирмы 38
1.5.1. Основные направления и виды работ в фирме .. 38
1.5.2. Средства маркетинговых коммуникаций 40
1.5.3. Директ-маркетинг 44
1.5.4. Ценообразование в туристской фирме 46
1.5.5. Хроническая усталость и стресс офисных сотрудников 49
1.5.6. Повышение квалификации персонала 50
1.6. Проблемы сертификации фирмы 53
1.7. Формы организации международного сотрудничества фирмы 54
Контрольные вопросы 55

Глава 2. ПОТРЕБИТЕЛИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА 56

2.1. Туристские мотивации и стимулы 57
2.2. Адаптационный потенциал туриста 58
2.2.1. Метеочувствительность человека 58
2.2.2. Особенности адаптации у детей 62

Generated by Foxit PDF Creator @ Foxit Software
http://www.foxitsoftware.com For evaluation only.

Глава 2. ПОТРЕБИТЕЛИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

2.2.3. Нарушения биоритмов и проявление десинхронозов ... 63
2.2.4. Укачивание и способы его предотвращения ... 64
2.3. Права и обязанности туриста при покупке тура ... 66
2.3.1. Правовое обеспечение взаимоотношений потребителей и туристских компаний ... 66
2.3.2. Основные принципы заключения договора ... 70
2.3.3. Основные обязанности потребителя туристского продукта ... 70
2.4. Подготовка к путешествию ... 72
2.4.1. Предварительное планирование путешествия ... 72
2.4.2. Оформление загранпаспорта ... 73
2.4.3. Туристское страхование ... 74
2.4.4. Оформление визы ... 76
2.4.5. Оформление выезда ребенка за границу ... 78
2.4.6. Оформление вывоза животного за рубеж ... 79
2.4.7. Выбор тура ... 80
2.4.8. Провоз денег за границу ... 83
2.4.9. Провоз багажа ... 87
2.4.10. Психофизическая подготовка к поездке ... 88
Контрольные вопросы ... 89

Глава 3. ВНУТРЕННИЙ ТУРИЗМ ... 91

3.1. Проблемы развития туристской отрасли в России ... 91
3.2. Безопасность туристических походов ... 92
3.2.1. Общие правила безопасности ... 92
3.2.2. Природные стихийные явления и правила поведения туристов ... 95
3.2.3. Ядовитые насекомые и змеи ... 96
3.3. Ориентирование в пространстве и во времени ... 102
3.3.1. Ориентирование на местности с картой ... 102
3.3.2. Ориентирование на местности без карты ... 106
3.3.3. Ориентирование во времени ... 108
3.3.4. Способы определения сторон горизонта ... 110
3.3.5. Ориентирование в изменениях погоды ... 112
3.4. Пешеходный туризм ... 114
3.4.1. Экипировка туриста ... 114
3.4.2. Режим похода ... 118

Generated by Foxit PDF Creator @ Foxit Software
http://www.foxitsoftware.com For evaluation only.

Глава 3. ВНУТРЕННИЙ ТУРИЗМ

3.5. Конный туризм 121
3.5.1. Правила езды на лошади 122
3.5.2. Требования, существующие в конно-спортивном туризме 125
3.5.3. Конные туристские маршруты 125
3.6. Культурно-познавательный туризм 127
3.6.1. Базис для развития культурно-познавательного туризма в России 127
3.6.2. Достопримечательные места 129
3.7. Охотничье-рыболовный туризм 130
3.7.1. Рыбная ловля 131
3.7.2. Регламент ловли рыбы в рыбных хозяйствах 133
3.7.3. Регламент охоты в охотничьих хозяйствах 134
3.8. Спортивно-приключенческий туризм 138
3.8.1. Средства для водных путешествий 138
3.8.2. Специальные туры для каякеров 140
3.9. Экологический туризм 141
3.9.1. Понятие и сущность экологического туризма .. 141
3.9.2. Учебные экологические маршруты (тропы) 143
3.9.3. Правила поведения детей на маршруте 146
Контрольные вопросы 149

Глава 4. ВЫЕЗДНОЙ ТУРИЗМ 150

4.1. Деловой туризм 150
4.1.1. Конгрессный туризм 150
4.1.2. Психологические аспекты деловых переговоров ... 152
4.1.3. Бизнес-образование за рубежом 154
4.2. Горнолыжный туризм 154
4.2.1. География горнолыжного туризма 154
4.2.2. Стили катания 155
4.2.3. Сноубординг 156
4.3. Космический туризм 157
4.4. Лечебно-оздоровительный туризм 159
4.4.1. Процедура направления граждан России на лечение или врачебную консультацию за границу 159

Generated by Foxit PDF Creator @ Foxit Software
http://www.foxitsoftware.com For evaluation only.

Глава 4. ВЫЕЗДНОЙ ТУРИЗМ

4.4.2. Вэлнес-программы 160
4.4.3. SPA-процедуры 162
4.5. Пляжный туризм 164
4.5.1. Физиологические аспекты солнечных и морских ванн 165
4.5.2. Режим принятия солнечных и морских ванн 166
4.5.3. Выбор солнцезащитных очков 168
4.5.4. Пляжная косметика 169
4.6. Паломнические туры 171
4.6.1. Содержание туров 171
4.6.2. Поездки в Иерусалим 172
4.6.3. Поездки в Египет 173
4.7. Путешествия инвалидов и людей с ограниченными возможностями 175
4.7.1. Транспортный сервис для инвалидов 175
4.7.2. Гостиничный сервис для инвалидов 176
4.8. Самостоятельные (индивидуальные) путешествия 177
4.8.1. Мотивы, преимущества, возможности и направления индивидуальных туров 178
4.8.2. Караванинг как вид индивидуального туризма 180
4.8.3. Отдых в кемпинг-стиле 181
4.9. Путешествия с детьми 182
4.9.1. Особенности путешествия с детьми 183
4.9.2. Маршруты туров для детей 186
4.10. Свадебные путешествия (романтический отдых) 186
4.10.1. Популярные места романтического отдыха 187
4.10.2. Заключение браков за границей 188
4.10.3. Медовый месяц за границей 188
4.11. Экстремально-приключенческие виды водного туризма 189
4.11.1. Дайвинг (подводное плавание) 189
4.11.1.1. Снаряжение для дайвинга 190
4.11.1.2. География дайвинга 191
4.11.2.Серфинг 193
4.12. Студенческий (молодежный) туризм 196
4.12.1. Международные удостоверения 197
4.12.2. Скидки и льготы, предоставляемые владельцам карт ISIS, ITIC и IVTC 198
Контрольные вопросы 199

Generated by Foxit PDF Creator @ Foxit Software
http://www.foxitsoftware.com For evaluation only.

Глава 5. ИНДУСТРИЯ ТУРИЗМА 200

5.1. Транспортные услуги 200
5.1.1. Авиаперевозки 200
5.1.1.1. Психофизическое состояние авиапассажира 200
5.1.1.2. Тарифы авиакомпаний 202
5.1.1.3. Классы обслуживания авиапассажиров 204
5.1.1.4. Аэропорты и самолеты авиакомпаний . 205
5.1.1.5. Провоз багажа 209
5.1.1.6. Экономия на авиаперелете 210
5.1.1.7. Поведение пассажиров на борту самолета 212
5.1.1.8. Новая услуга бизнес-авиации 213
5.1.1.9. Форс-мажорные обстоятельства 214
5.1.2. Автобусные туры 216
5.1.2.1. Специфика автобусных туров 217
5.1.2.2. Туристические автобусы и их оснащение 219
5.1.2.3. Экскурсионные маршруты по Европе .. 221
5.1.3. Услуги по прокату автомобиля 222
5.1.4. Путешествие автостопом 224
5.1.5. Услуги железнодорожного транспорта 226
5.1.5.1. Европейские вокзалы 226
5.1.5.2. Европейские поезда 227
5.1.5.3. Железнодорожные билеты 228
5.1.6. Услуги морского транспорта 230
5.1.6.1. Круизные корабли 230
5.1.6.2. Классификация круизов 233
5.1.6.3. Безопасность морских путешествий 235
5.2. Гостиничный сервис 237
5.2.1. Классификация и критерии оценки гостиниц .. 237
5.2.2. Наиболее распространенные категории отелей за рубежом 242
5.2.3. Бронирование отелей через Интернет 245
5.2.4. Алгоритм пребывания в отеле 246
5.3. Ресторан – вторая важная составляющая гостиничного сервиса 248
5.3.1. Организация питания 249
5.3.2. Национальные кухни мира 252
Контрольные вопросы 257

Generated by Foxit PDF Creator @ Foxit Software
http://www.foxitsoftware.com For evaluation only.

Глава 6. МЕСТА НАЗНАЧЕНИЯ 258

6.1. Часовые пояса мира 260
6.2. Климатические и погодные условия в регионах мира ... 262
6.3. Языки народов мира 265
6.4. Основные достопримечательности в различных странах мира 266
6.5. Аренда и покупка апартаментов за рубежом 267
6.6. Роуминг за рубежом 271
6.7. Туристский шопинг 276
6.7.1. Система tax-free 276
6.7.2. Выбор памятного подарка 280
6.8. Риски в местах назначения 284
6.8.1. Стихийные бедствия 284
6.8.2. Ядовитая фауна 285
6.8.3. Другие форс-мажорные обстоятельства 288
6.9. Общие правила поведения в странах посещения 292
6.10. Соблюдение санитарно-эпидемиологических и гигиенических правил за рубежом 294
6.11. Законодательное обеспечение безопасности туристов 298
Контрольные вопросы 300

Заключение. Путешествие будущего 301

Литература 303

Generated by Foxit PDF Creator @ Foxit Software
http://www.foxitsoftware.com For evaluation only.

ВВЕДЕНИЕ

Первым в истории нашей планеты туроператором по праву называют англичанина Томаса Кука, который в 1841 г. организовал поездку 570 человек на поезде в Лафборо. Так впервые был создан туристский продукт с целью получения прибыли, и в мир пришел новый способ зарабатывания денег – туристский бизнес.

Современный туризм вошел в XXI в. глубоким социальным и политическим явлением, значимо влияющим на мировое устройство, экономику многих стран и культурных столиц мира, стал выгодной и высокодоходной отраслью экономики. Туризм заряжает людей энергией, расширяет их кругозор, дает возможность знакомиться с историей, культурой и обычаями разных стран и областей, позволяет заглянуть в самые отдаленные уголки нашей планеты.

Туристскую деятельность в России курирует Федеральное агентство по туризму (Ростуризм) вместе с органами управления туризмом в субъектах Российской Федерации. К национальным организациям в сфере туризма относятся также Российский союз туриндустрии, Российская гостиничная ассоциация, Фонд устойчивого развития туризма и Ассоциация туроператоров России (АТОР).

Туристская отрасль имеет огромные возможности влияния на будущее экономического и социального развития России.

В докладе Всемирного совета по туризму и путешествиям дана высокая оценка стратегии развития туристской отрасли в России, которая разработана Ростуризмом на ближайшие 10 лет. Ее главные принципы в основном совпадают с рекомендациями WTTC.

Туризм сегодня нуждается в государственной поддержке, когда речь идет о безвозмездном участии туристских компаний и фирм на различных выставках и ярмарках, особенно за рубежом с тем, чтобы за государственный счет печаталась их рекламная продукция и предоставлялся комплекс информационно-рекламных услуг и организационных мероприятий за границей. Государство заинтересовано в том, чтобы российский туризм активно развивался и привлекал в страну как можно больше иностранных гостей. Необходимы инвестиции в развитие туристской инфраструктуры. Нужно строить гостиницы и другие объекты, крупные теплоходы, аэропорты, дороги, производить в большом количестве автобусы и т.д. Это выгодно и государству, и предпринимателям. Другими словами, получается двойная выгода. Вложенные бюджетные деньги не теря-

Generated by Foxit PDF Creator @ Foxit Software
http://www.foxitsoftware.com For evaluation only.

ются, а возвращаются, да еще с процентами, и при этом дается толчок развитию не только частного или коллективного предпринимательства, но и экономики в целом.

В 2007 г. были приняты и вступили в силу изменения, внесенные в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и постановление Правительства РФ «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта». В соответствии с этими нормативными актами турист обладает правом на информацию об исполнителе и туристском продукте, а также на качество и безопасность данного продукта.

Систему прикладных наук о туризме и туристском обслуживании представители Российской международной академии туризма называют туристской, в Академии туризма Санкт-Петербурга ее определяют как турологию, а киевские ученые – как туризмоведение. Автор данного пособия более склонен к последнему определению. В процессе перестройки в сферу туризма и его индустрии пришли представители биологической, педагогической, исторической и экономической наук. В то же время к исследованиям на междисциплинарной основе в сфере туризма и туристского обслуживания более других подготовлена географическая наука, прежде всего экономическая география.

Предлагаемое учебно-методическое пособие подготовлено на географо-экологическом факультете и факультете физической культуры МГОУ и предназначено для студентов, специализирующихся в области туризма, рекреации и спортивно-оздоровительного туризма. Оно является введением в специальность.