

Министерство образования Республики Беларусь  
Учреждение образования «Витебский государственный  
университет имени П.М. Машерова»  
Кафедра экономической теории

# **РАЗМЕЩЕНИЕ, ПИТАНИЕ И ТРАНСПОРТНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ В ТУРИЗМЕ**

*Методические материалы  
к изучению дисциплины  
«Организация туризма»*

*Витебск  
УО «ВГУ им. П.М. Машерова»  
2012*

УДК 338.488(075.8)  
ББК 65.433я73  
Р17

Печатается по решению научно-методического совета учреждения образования «Витебский государственный университет имени П.М. Машерова». Протокол № 7 от 22.12.2011 г.

Авторы-составители: заведующий кафедрой экономической теории УО «ВГУ им. П.М. Машерова», кандидат экономических наук, доцент **С.В. Шахнович**; старшие преподаватели кафедры экономической теории УО «ВГУ им. П.М. Машерова» **Е.С. Шахнович, А.Б. Козлова**

Под редакцией  
заведующего кафедрой экономической теории УО «ВГУ им. П.М. Машерова»,  
кандидата экономических наук, доцента *С.В. Шахновича*

Рецензент:  
заведующий кафедрой истории Беларуси УО «ВГУ им. П.М. Машерова»,  
кандидат исторических наук, доцент *В.В. Акуневич*

**Р17**

**Размещение, питание и транспортное обслуживание в туризме** : методические материалы к изучению дисциплины «Организация туризма» / авт.-сост. : С.В. Шахнович, Е.С. Шахнович, А.Б. Козлова. – Витебск : УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2012. – 36 с.

Методические материалы предназначены для студентов специальности 1-31 02 01-02 География (НПД). Специализация 1-31 02 01-02 03 География туризма и экскурсионный менеджмент, изучающих дисциплину «Организация туризма», как опорный материал для подготовки к семинарским занятиям и сдаче экзамена. Данное издание может быть полезно всем, кто интересуется проблемами туризма.

УДК 338.488(075.8)  
ББК 65.433я73

© УО «ВГУ им. П.М. Машерова», 2012

## СОДЕРЖАНИЕ

ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН ДИСЦИПЛИНЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ ТУРИЗМА» .....	4
СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ .....	4
ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ .....	5
ТЕМА 6. Организация размещения и питания в туризме .....	5
ТЕМА 7. Организация транспортного обеспечения туризма и экскурсионной деятельности .....	16

## ПРИМЕРНЫЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

### дисциплины «Организация туризма»

Специальность 1-31 02 01-02 03 География (НПД).

Специализация 1-31 02 01-02 03 География туризма  
и экскурсионный менеджмент

№ n/n	Наименование тем	Количество часов			
		Всего	Лекции	Семинары	СРКП
1.	Тема 1. Сущность туризма и его основные социально-экономические категории	5	2	2	1
2.	Тема 2. Терминология и понятийный аппарат туризма.	5	2	2	1
3.	Тема 3. Организация управления туристской деятельностью	5	2	2	1
4.	Тема 4. Организационно-правовые основы деятельности туристского предприятия	5	2	2	1
5.	Тема 5. Организация, формирование, продвижение и реализация туров	5	2	2	1
6.	<i>Тема 6. Организация размещения и питания в туризме</i>	5	2	2	1
7.	<i>Тема 7. Организация транспортного обеспечения туризма и экскурсионной деятельности</i>	5	2	2	1
8.	Тема 8. Договорные отношения в туризме и туристские формальности.	5	2	2	1
9.	Тема 9. Страхование в туризме	5	2	2	1
10.	Тема 10. Информационные технологии в туризме	5	2	2	1
11.	Тема 11. Организация международного туризма	4	2	2	
	<b>Итого:</b>	<b>54</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>10</b>

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРОГРАММЫ

### *Тема 6. Организация размещения и питания в туризме*

Характеристика средств размещения туристов и их классификация. Классификация гостиниц. Типология гостиниц. Основные служ-

бы гостиницы и их назначение. Служба бронирования. Служба обслуживания. Служба приема и расчетная часть. Служба эксплуатации номерного фонда. Организация питания в туризме. Характеристика различных пунктов питания туристов. Классификация имеющихся методов обслуживания в сфере питания туристов.

### ***Тема 7. Организация транспортного обеспечения туризма и экскурсионной деятельности***

Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности.

Классификация транспортных средств и их использование в обеспечении туристских перевозок. Автомобильные перевозки. Использование личного автомобильного транспорта. Железнодорожные перевозки. Классификация категорий поездов. Морские и речные путешествия. Классификация круизных компаний. Авиационные туристские путешествия. Уровни воздушного транспорта и характеристика классов обслуживания. Понятие и комплекс задач экскурсионного обслуживания. Сущность, структура и содержание.

Экскурсии. Дифференциация экскурсионного обслуживания. Содержание и комплекс задач. Экскурсовод и его роль в экскурсионном обслуживании.

## **ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

### **ТЕМА 6. Организация размещения и питания в туризме**

#### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Характеристика средств размещения туристов, их классификация и типология.
2. Основные службы гостиницы и их назначение.
3. Организация питания в туризме.

#### ***Сообщения, доклады, рефераты:***

1. Основы управления в индустрии гостеприимства.
2. Менеджмент гостиниц и ресторанов.
3. Тенденции развития гостиничного бизнеса в РФ и мире.
4. Ресторанный бизнес и его роль в системе туристской индустрии.
5. Особенности организации питания в разных видах туризма.
6. Особенности питания туристов.

#### ***Понятия и категории, обязательные для усвоения:***

Средства размещения туристов, гостиничная индустрия, коллективные средства размещения туристов, специализированные средства

размещения туристов, индивидуальные средства размещения туристов, классификация гостиниц, уровень комфорта, вместимость, койко-место, номер, типология гостиниц, основные службы гостиницы, служба бронирования, служба обслуживания, служба приема и расчетная часть, служба эксплуатации номерного фонда, кафе, бар, метод обслуживания при организации питания туристов, «а ля карт», «а парт», «табльдот», «шведский стол».

**Компендиум:**

*Размещение* занимает центральное место в комплексе услуг, предоставляемых туристам во время путешествия, и является неотъемлемой частью каждого тура. *Средства размещения*, под которыми понимают любой объект, регулярно или эпизодически предоставляющий места для ночевки, составляют *основу туристской индустрии*. В многообразии имеющихся средств размещения особое место принадлежит *гостиничной индустрии*.

*Гостиничная индустрия* как вид экономической деятельности включает предоставление гостиничных услуг и организацию краткосрочного проживания в гостиницах, кемпингах, мотелях, школьных и студенческих общежитиях, домах для приезжих и т.п. К этой деятельности относят и *услуги ресторанов*.

Экспертами ВТО разработана стандартная классификация средств размещения туристов.

В этой классификации гостиницы и аналогичные предприятия представляют наиболее комфортную группу коллективных средств размещения туристов. В частности, для гостиниц характерны следующие признаки:

- наличие номеров, число которых превышает определенный минимум (в России, Беларуси – 10), объединенных единым руководством;
- предоставление обязательных (уборка номера, санузла, ежедневная заправка постелей) и дополнительных (услуги прачечной, химчистки, парикмахерской, аренда автомобилей и т.д.) услуг;
- группировка в соответствии с требованиями национальных стандартов на классы и категории в зависимости от предоставляемых услуг, имеющегося оборудования и т.д.

Понятие «гостиница» определяют и соответствующие нормативные документы. Наряду с понятием «гостиница» все чаще используется термин «отель», который определяет гостиничное предприятие, предоставляющее широкую номенклатуру и высокое качество услуг, создает изысканный комфорт и атмосферу гостеприимства.

Все средства размещения подразделяют на *коллективные и индивидуальные*.

К *коллективным средствам размещения* гостиничного типа относят: гостиницы, мотели, клубы с проживанием, пансионаты, меблированные комнаты, общежития.

К *специализированным средствам размещения* относят: санатории, профилактории, дома отдыха, туристские приюты, стоянки и др., туристские, спортивные базы, базы отдыха, дома охотника (рыбака), конгресс-центры, кемпинги, ботели, флотели, ротели.

К *индивидуальным средствам размещения* относят: квартиры, комнаты в квартирах, дома, коттеджи, сдаваемые внаем.

Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемыми среди них являются следующие: уровень комфорта; вместимость; функциональное назначение; месторасположение; продолжительность работы; обеспечение питанием; продолжительность пребывания клиентов и некоторые другие.

*Уровень комфорта* – это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:

- состояние и структура номерного фонда: площадь номеров ( $m^2$ ), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;
- состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
- наличие, состояние и режим работы предприятий питания: ресторанов, кафе, баров и т.д.;
- состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей к гостинице территории;
- информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие телефонной, спутниковой связи, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;
- обеспечение возможности предоставления ряда дополнительных услуг.

Установление уровня комфорта в настоящее время лежит в основе более тридцати систем классификации, самыми распространенными среди которых являются следующие:

- европейская, или, как ее часто называют, система «звезд», базирующаяся на Французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Беларуси и ряде других стран;
- система букв (А, В, С, Д), используемая в Греции;
- система «корон», применяемая в Великобритании;
- система категорий (Италия, Израиль).

Собственный подход к классификации гостиниц имеют гостиничные цепи, представляющие собой группы гостиниц, объединенных друг с другом и рассматривающихся как одно целое. К пониманию уровня комфорта как критерия классификации и проведения процедуры присвоения категории в зависимости от уровня комфорта в каждом отдельном государстве подходят по-разному. Данное обстоятельство, а также ряд факторов, обусловленных культурно-историческими и национальными традициями государств, препятствуют введению в мире единой классификации гостиниц. В этом направлении остается безрезультатной деятельность и ВТО.

С целью оказания помощи клиентам при выборе гостиницы в туристских каталогах и проспектах все чаще используется система пиктограмм (условных значков и рисунков), хотя отдельные их графические изображения во многом противоречат друг другу. Под *вместимостью* гостиничного предприятия понимается число койко-мест или номеров, которое может быть предложено клиентам одновременно.

Койко-место – площадь с кроватью, предназначенная для пользования одним человеком.

Номер – помещение, состоящее из одного или нескольких койко-мест, оборудованное в соответствии с требованиями к гостинице данной категории. Различают одноместные, двухместные, трехместные и т.д. номера. По назначению различают номера бизнес-класса, эконом-класса, номера-апартаменты и т.д.

Общепринятого подхода к определению вместимости малых, средних и больших гостиниц в настоящее время нет. В каждой стране данный вопрос решают по-разному, учитывая конкретные особенности социально-экономического и исторического развития. Многие страны используют следующий подход к классификации гостиниц по вместимости:

- малые – до 150 мест (не более 100 номеров);
- средние – 150–400 мест (до 300 номеров);
- большие – свыше 400 мест (свыше 300 номеров);
- мега-отели (более 600 номеров).

Вместимость других функциональных частей гостиничного комплекса, в частности предприятий питания (ресторана, кафе, бара), определяется:

- вместимостью номерного фонда;
- назначением гостиницы;
- наличием подобных предприятий в прилегающей зоне.

Исходя из *функционального назначения* гостиничных предприятий выделяют две большие группы: транзитные; целевые.

*Транзитные гостиницы* предназначены для обслуживания туристов в условиях кратковременной остановки. В группе транзитных

гостиниц наибольшую популярность и широкое распространение получили *мотели*. Наряду с развитием мотелей все большую популярность приобретает и такой тип гостиничных предприятий, как *мототели*. В группе целевых гостиниц выделяют *гостиницы делового назначения* и *гостиницы для отдыха*.

*Гостиницы делового назначения* обслуживают лиц, пребывающих с деловой целью (деловая поездка, командировка, участие в съезде, конференции, симпозиуме и т.д.). Для обслуживания деловых людей должны быть созданы соответствующие условия, в связи с чем к гостиницам делового назначения предъявляются следующие требования:

- месторасположение вблизи административных, общественных и других центров городов и поселений;
- преобладание в номерном фонде одноместных номеров;
- обязательная организация в номере, наряду с зоной отдыха и сна, рабочей зоны;
- наличие в номерном фонде номеров-апартаментов, необходимых для обслуживания деловых людей с членами их семей;
- наличие специальных помещений для проведения деловых мероприятий: конференц-залов (желательно различной вместимости), переговорных комнат, помещений для экспозиции и т.д.;
- наличие специального технического оборудования: для синхронного перевода, современных средств связи и оргтехники;
- наличие служб финансового обеспечения: отделений банков, пунктов обмена валюты и т.д.;
- обеспечение возможности предоставления высококачественного питания: наличие ресторанов, кафе, баров высоких категорий обслуживания, а также доставка питания в номера;
- оборудование стоянок и гаражей для транспортных средств.

Среди *гостиниц для отдыха* выделяют *курортные* и *туристские*. Концепция *курортной гостиницы* предусматривает предоставление размещения, питания и ряда дополнительных услуг людям, стремящимся к отдыху и восстановлению здоровья. В структуре курортных гостиниц в обязательном порядке должны быть предусмотрены помещения для оказания медицинских услуг лечебно-профилактического характера, предоставления диетического питания, занятий спортом, активного отдыха и др.

Сущность концепции *туристской гостиницы* сводится к следующим моментам:

- туристская гостиница располагается, как правило, на туристских маршрутах, с которых принимает клиентов;
- комплекс услуг, предлагаемых в туристской гостинице, формируется в соответствии с программой маршрута и заранее определяется ваучером или путевкой;

- для организации обслуживания в структуре туристской гостиницы предусмотрены турбюро или бюро путешествий и экскурсий.

По *месторасположению* гостиницы могут быть размещены:

- в черте города (в центре, на окраине). Центральными являются практически все гостиницы делового назначения, отели люкс, гостиницы среднего класса;

- на морском побережье. В данном случае очень важным является расстояние до моря (50, 100, 150, 200, 300 и более метров);

- в горах. Обычно это небольшие гостиницы в живописной горной местности на туристском маршруте в наиболее удобном месте отдыха. В горной гостинице, как правило, содержится необходимое снаряжение для летнего и зимнего отдыха гостей (например, альпинистский и горнолыжный инвентарь, подъемники и др.).

По *продолжительности работы* гостиницы подразделяются на три вида: работающие круглогодично работающие два сезона; односезонные.

По *обеспечению питанием* выделяются следующие гостиницы: обеспечивающие полный пансион (размещение и трехразовое питание); предлагающие размещение и только завтрак.

По *продолжительности пребывания туристов* различают гостиницы: для длительного пребывания; для кратковременного пребывания.

Для осуществления процесса обслуживания туристов в гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор следующих основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг: бронирования; обслуживания; приема и расчетная часть; эксплуатации номерного фонда.

*Служба бронирования* выполняет следующие функции: прием заявок на гостиничные места и их обработка; подготовка необходимой документации: графиков заезда на каждый день (неделю, месяц, квартал, год), карты движения номерного фонда.

Обычно гарантированное бронирование обеспечивается после предоплаты услуг размещения, которая осуществляется следующими способами: полная предварительная оплата услуг; оплата услуг кредитной картой (гостиница блокирует на банковском счете гостя определенный депозит, обычно в размере оплаты за одну ночь пребывания); авансовый депозит, предполагающий внесение клиентом определенного размера денежных средств (стоимость одних суток проживания) перед своим пребыванием; гарантия туристских агентов. В данном случае гарантом бронирования выступает туристское агентство, которое в случае срыва брони несет ответственность за покрытие расходов; туристский ваучер, который свидетельствует о предоплате клиентом услуг размещения турагентству.

*Служба обслуживания.* С точки зрения гостей служба обслуживания является важнейшей в гостинице, так как персонал именно этой службы работает с клиентами в постоянном контакте и выполняет все функции, связанные с их непосредственным обслуживанием.

*Служба приема и расчетная часть.* Службу приема часто называют «сердцем» или «нервным центром» отеля. С этой службой гость контактирует больше всего, туда он обращается за информацией и услугами во время своего пребывания в гостинице.

В этой связи к службе приема предъявляются следующие требования:

- служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки службы приема (ресепшн);

- стойка портье должна быть чистой, без беспорядочно разбросанных бумаг и ненужных предметов;

- сотрудники службы приема должны иметь безупречный внешний вид и соответствующе себя вести. С гостями необходимо разговаривать только стоя. Нельзя заставлять их ждать. Следует помнить, что для портье нет более важной работы, чем прием гостей.

К функциям службы приема и расчетной части относятся также распределение номеров и учет свободных мест в гостинице, выписка счетов и осуществление расчетов с клиентами.

Одна из функций службы приема – ведение картотеки гостей.

*Служба эксплуатации номерного фонда.* Важнейшей ее функцией является поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров, а также общественных помещений (холлов, фойе, переходов, коридоров).

\*\*\*

Наряду с размещением системообразующими в туризме выступают услуги питания, с помощью которых удовлетворяется физиологическая потребность туристов в пище. В международной туристской практике питание, как правило, предоставляется в комплексе с размещением, а все это входит в *гостиничный тариф*. Различают следующие *виды тарифов*:

- американский план (American Plan) – размещение и трехразовое питание;

- модифицированный американский план (Modified American Plan) – размещение и двухразовое питание;

- континентальный план (Continental Plan) – размещение и завтрак.

Наиболее активно гостиницы используют в своей деятельности континентальный план, когда в стоимость комплекса обслуживания

входит завтрак. Многие гостиницы работают по европейскому плану (European Plan), который представляет собой гостиничный тариф, определяемый на основе стоимости размещения без учета питания. В данном случае туристы самостоятельно выбирают предприятие питания, кухню и заказываемые блюда.

Для туристской индустрии характерны такие типы предприятий питания, как *ресторан, кафе, бар*.

*Кафе* – предприятие питания, предоставляющее гостям в сочетании с отдыхом и развлечениями ограниченный ассортимент блюд и напитков, мучных кондитерских изделий, кисломолочных продуктов. Большинство гостиничных комплексов в своей структуре наряду с ресторанами предпочитают иметь небольшое кафе.

*Бар* – специализированное предприятие питания, предоставляющее гостям различные напитки, десерты, сладкие блюда и закуски. В баре имеется возможность отдохнуть в уютной обстановке, послушать музыку, развлечься.

При организации питания туристов используются различные методы обслуживания: «а ля карт»; «а парт»; «табльдот»; «шведский стол».

При использовании метода «а ля карт» (a la carte) гости из карты-меню блюд и напитков выбирают то, что им больше всего нравится. Заказ передается на кухню и сразу же начинается приготовление и сервировка заказанных блюд и напитков.

«А парт» (a part). При данном методе обслуживания гости, предварительно сделав заказ, обслуживаются в установленный промежуток времени. Очень часто встречается в домах отдыха и курортных гостиницах.

«Табльдот» (table d'hote) отличается от «а парт» тем, что все гости обслуживаются в одно и то же время и по одному и тому же меню. Часто используется в пансионатах, домах отдыха и других средствах размещения, где производственные мощности и возможности кухни достаточно ограничены.

«Шведский стол» представляет широкий выбор блюд со свободным доступом: можно взять все, что угодно, в желаемом количестве из того, что предложено и выставлено.

### **Контрольные вопросы для самопроверки:**

1. Что такое индустрия гостеприимства?
2. Что является основой туристской индустрии?
3. Раскройте понятие «туристская гостиница».
4. Какие основные службы гостиницы вы знаете?
5. Назовите факторы, влияющие на формирование туристской гостиницы.

6. Охарактеризуйте коллективные и индивидуальные средства размещения.

7. Что относится к специализированным средствам размещения?

8. Что является слагаемыми уровня комфорта?

9. Каковы функциональные требования к гостиницам делового назначения и к гостиницам для отдыха?

10. Укажите группы гостиничных предприятий, исходя из их функционального назначения.

11. К чему сводится сущность концепции туристской гостиницы?

12. Что входит в набор основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг?

13. Что такое гостиничный тариф и каковы его виды?

14. Какие методы обслуживания используются при организации питания туристов?

15. Дайте определение различных видов гостиниц: мотеля, кемпинга, ротеля, флотеля, ботеля и т.д.

16. Приведите пример сотрудничества между гостиницами на основе договора франчайзинга.

17. По каким критериям устанавливается разрядность гостиниц?

18. Дайте характеристику основных услуг – размещения, перевозки.

19. Какова роль гостиничных услуг в туризме?

20. Назовите основные типы туристских гостиниц и функциональные требования к ним.

21. Расскажите о международной классификации гостиниц.

22. Дайте характеристику гостиниц разного уровня и принципов обслуживания в них.

23. Как в туризме предоставляются услуги питания?

24. Какие виды гостиничных тарифов вам известны?

25. Охарактеризуйте гостиничный тариф «европейский план».

26. Какие типы предприятий питания характерны для туристской индустрии?

27. Назовите методы обслуживания при организации питания туристов.

28. Охарактеризуйте методы обслуживания «а ля карт»; «а парт»; «табльдот»; «шведский стол».

**Практическое задание:**

1. Составьте словарь основных терминов по теме.

2. Составьте карту-схему расположения гостиниц в Витебской области и г. Витебске.

3. Подготовьте презентацию «Международная классификация гостиниц».

На сайтах в интернете ознакомьтесь с услугами, которые предлагают известные отели. Какие различия в предлагаемых услугах Вы обнаружили? Какой отель Вы посоветовали бы туристам, планирующим путешествие в Европу?

**Тесты:**

**Для гостиниц ГОСТом установлено:**

- Категории 5 звезд.
- Категории 4 звезды.
- Категории 3 звезды.

**Для номеров в местах проживания установлено:**

- Пять категорий: «высшая», «первая», «вторая», «третья», «четвертая».
- Пять категорий: «первая», «вторая», «третья», «четвертая», «пятая».

**Какая система классификации гостиничного бизнеса используется в Италии и Израиле?**

- Система «звезд».
- Система букв.
- Система «корон».
- Система бонусов.
- Система категорий.

**Какими соглашениями определяются взаимоотношения турфирм с гостиничными предприятиями?**

- О квоте мест с гарантией заполнения.
- Об отношении пользования.
- О квоте мест без гарантии заполнения.
- О твердой закупке мест с полной оплатой.
- О текущем бронировании.

**Классификация гостиниц по категориям основана на трех требованиях:**

- К материально-техническому обеспечению.
- К номенклатуре и качеству предоставляемой услуги.
- К уровню обслуживания.
- К качеству и стоимости питания.
- К стоимости ночлега.
- К месту расположения.

**Методы обслуживания организации питания туристов:**

- А ля карт.
- А парт.
- Супер.

- Табльдот.
- шведский стол.

**Под категорией отеля подразумевается:**

- Совокупность услуг, оказываемых в самом отеле.
- Уровень развития соответствующей туристской инфраструктуры.
- Географическое положение отеля.

**По каким трем показателям различают предприятия размещения туристов?**

- Доступность.
- Совместимость.
- Комфортность.
- Время функционирования.

**Турбазы, кемпинги, приюты имеют:**

- Три разряда – А, Б, В.
- Три разряда – 1, 2, 3.
- Три категории (первую, вторую, третью).

**Укажите виды средств размещения в туризме:**

- Коллективные.
- Внутренние.
- Специальные.
- Внешние.
- Индивидуальные.

**Укажите виды тарифов в организации международной туристской практики питания:**

- Американский план.
- Скандинавский план.
- Модифицированный американский план.
- Европейский план.
- Континентальный план.

**Укажите группы гостиниц по функциональному назначению:**

- Транзитные.
- Стандартные.
- Целевые.
- Супер.
- Общие.

**Что относят к индивидуальным средствам размещения?**

- Квартиры.
- Кемпинги.
- Коттеджи.
- Туристские базы.
- Конгресс-центры.

### **Что относят к коллективным средствам размещения?**

- Общежития.
- Гостиницы.
- Пансионаты.
- Мотели.
- Базы отдыха.

### **Что относят к специальным средствам размещения?**

- Санатории.
- Профилактории.
- Дома.
- Флотели.
- Ротели.

## **ТЕМА 7. Организация транспортного обеспечения туризма и экскурсионной деятельности**

### ***Вопросы для обсуждения:***

1. Транспорт как средство обеспечения туристской деятельности.
2. Виды транспортных средств и их использование в обеспечении туристских перевозок.
3. Экскурсии: их сущность и структура.
4. Содержание и комплекс задач экскурсионного обслуживания.

### ***Сообщения, доклады, рефераты:***

1. Менеджмент транспортных услуг.
2. Работа туристской фирмы по организации зарубежных поездок.
3. Туристские маршруты Витебщины.
4. Технологии и организация экскурсионных услуг.
5. Известнейшие фирменные туристские поезда разных стран.

### ***Понятия и категории, обязательные для усвоения:***

Туристские перевозки, трансфер, транспортное обслуживание программных мероприятий, автомобильные перевозки, тахограф, система автобусного сообщения международной компании «eurolines», железнодорожные перевозки, чартерные перевозки, рейсовые перевозки, пригородные поезда, местные поезда, дальние поезда, категории поездов, пригородный поезд, пассажирский поезд, скорый поезд, скоростной поезд, категории вагонов, сидячий вагон, плацкартный вагон, купейный вагон, спальный вагон, вагон-ресторан, морской круиз, стандартная круизная компания, первоклассная круизная компания, престижная круизная компания, суперлюкс круизная компания, речные круизы, уровни классификации

воздушного транспорта, транспортная авиация, категории авиации общего назначения, авиакомпания первого класса обслуживания, авиакомпания бизнес-класса обслуживания, авиакомпания экономического класса обслуживания, экскурсия, обзорная экскурсия, тематическая экскурсия, экологическая экскурсия, историческая экскурсия, архитектурно-градостроительная экскурсия, музейные, городские и загородные экскурсии.

**Компендиум:**

Туризм как вид деятельности, тесно связанный с перемещением туристов за пределы их постоянного места проживания, не может рассматриваться вне его связи с транспортным обеспечением. *Услуги перевозок* туристов занимают одно из ведущих мест в составе туристского продукта. *Транспортные предприятия* рассматриваются как особая разновидность туристских предприятий, формирующих систему туризма.

Применяемый для целей туризма транспорт классифицируется ВТО на *три вида: сухопутный, водный, воздушный.*

Среди *сухопутных средств передвижения* наибольший интерес для целей туризма представляет применение *автомобильного и железнодорожного транспорта.* Автомобильный транспорт наиболее широко используется в туризме, поскольку обеспечивает доставку туристов «от дверей до дверей». В этих целях применяются как регулярные пассажирские перевозки (рейсовые автобусы), так и нерегулярные (собственный транспорт туристского предприятия, арендованные транспортные средства и личный транспорт туриста). Железнодорожный транспорт обеспечивает достаточно высокую скорость перевозки туристов на средние расстояния в комфортных условиях при умеренных ценах. В отдельных случаях железнодорожный транспорт может использоваться и как цель туристского путешествия (например, Восточный Экспресс или хорошо известные ранее туристские поезда).

Среди *водных транспортных средств* различают: подводные (экскурсионные подводные лодки) и надводные (теплоходы, круизные суда, морские паромы, прогулочные суда, яхты, катера) средства. Транспортное обеспечение в туризме, связанное с водными транспортными средствами, в основном рассматривает вопросы применения морских и речных перевозок в целях туризма, включающих регулярные и нерегулярные морские и речные пассажирские перевозки, паромные переправы и особый вид туристских путешествий – круизы, когда морские или речные суда являются целевым местом пребывания туристов. Использование иных водных транспортных средств осуществляется, как правило, в целях обеспечения отдельных программных мероприятий (например, подводная экскурсия) или дополнительных услуг (прогулки на катере).

*Воздушные транспортные средства* включают в себя самые разнообразные транспортные средства: от самолетов гражданской авиации до таких экзотических, как воздушные шары, дельтапланы. Применение воздушного транспорта в туризме предусматривает использование, прежде всего, авиационных пассажирских перевозок, которые классифицируются на рейсовые и чартерные, т.е. выполняемые под заказ. Высокая скорость, комфорт и удобство делают этот вид транспорта, несмотря на относительно высокую стоимость, бесспорным лидером в перевозке туристов на дальние расстояния.

В системе транспортного обеспечения в туризме различают:

- *туристские перевозки*, входящие в основной комплекс туристских услуг, включаемых в тур: доставка туристов от места их постоянного проживания к месту назначения (или месту начала маршрута) и обратно;
- *трансфер* – предоставление транспортных средств для обеспечения встреч-проводов туристов;
- *транспортное обслуживание программных мероприятий* по туру: экскурсионное обслуживание, выезд на программные мероприятия, посещение окрестностей, перемещения по маршруту.

При выборе транспортных средств большую роль играет *целевая направленность тура, количество путешествующих, длительность транспортировки, программа тура*, в зависимости от которой предусматриваются самые различные транспортные услуги.

*Автомобильные перевозки* являются одним из основных видов туристских перевозок. К несомненным достоинствам автомобильных перевозок относятся мобильность, относительно высокая скорость, невысокая стоимость, отсутствие необходимости совершать пересадки, а также гибкость в установлении графиков движения.

Автоуслуги, используемые в туристском обслуживании, включают три основных направления: организацию автобусных путешествий; организацию путешествий на личном автотранспорте туристов; прокат автомобилей.

Согласно решениям Европейской конвенции по работе экипажей транспортных средств, с 24 апреля 1995 г. все автобусы с числом мест более 9, участвующие в международных перевозках, должны быть обязательно оборудованы тахографами. В случае его отсутствия эксплуатация автобуса запрещена.

Тахограф – это бортовой прибор для объективного контроля и учета работы автобуса или автомобиля и водителя. Записи производятся на именных диаграммных дисках (тахограммах) и дают полную картину всего рабочего дня водителя.

Относительно низкие затраты на приобретение туристских автобусов (в сравнении с другими транспортными средствами), а также высокая эффективность их использования делают этот вид перевозок привлека-

тельным для большого количества туристских предприятий. Использование *собственных туристских автобусов* сопряжено с рядом дополнительных затрат туристского предприятия: на стоянку автобуса, технический осмотр и ремонт, замену частей, горючесмазочных материалов, обслуживающий персонал и квалифицированных водителей, страхование транспортного средства и гражданской ответственности владельцев автотранспорта. Поэтому, несмотря на кажущуюся выгоду от приобретения собственного автобуса, туристское предприятие должно прежде всего учитывать эффективность вложения средств в создание собственной транспортной структуры с учетом всей совокупности затрат.

Использование *арендованного транспорта* лишено недостатков, связанных с приобретением и обслуживанием собственных туристских автобусов. Аренда наиболее эффективна для начинающих туристских предприятий и компаний, не достигших значительного оборота средств. Она осуществляется на основании договоров аренды, заключаемых между туристским и транспортным предприятиями. Применение аренды туристских автобусов позволяет туристскому предприятию выбрать наиболее подходящего партнера, отвечающего требованиям к перевозке туристов. При этом туристская фирма не будет нести прямых затрат на ремонт, обслуживание и поддержание технического состояния транспортного средства.

*Использование личного автомобильного транспорта* туриста представляет собой особый вид туристских путешествий, называемых *автотурами*. Их организация требует тщательной подготовки и планирования.

Самые распространенные путешествия с использованием личного транспорта туристов – *поездки выходного дня*. По видам туризма наиболее популярными автотурами являются *оздоровительные* (выезд на природу или к местам отдыха) и *познавательные* (поездки к историческим или культурным памятникам).

В разных странах по традиционным туристским трассам построены целые цепи малых отелей и кемпингов, ориентированных прежде всего на обслуживание туристов, путешествующих на личных автомобилях.

Процесс подготовки автопутешествия включает:

- разработку маршрута;
- разработку графика движения;
- оформление маршрутной документации.

Специфическим видом услуг, используемых в туристском обслуживании, является *прокат автомобилей*, индустрия которого развивается практически с тех времен, когда был создан автомобиль. В некоторых странах обслуживание клиента производится только при наличии кредитной карты, в большинстве же стран оплата за услуги осуществляется наличными.

В стоимость арендной платы должны входить:

- неограниченный пробег автомобиля;
- доставка автомобиля клиенту в черте города;
- ремонт или замена автомобиля в случае технической неисправности (кроме повреждения покрышек и ветрового стекла);
- полная страховка на случай дорожно-транспортного происшествия (ДТП), не по вине клиента;
- страховка, покрывающая ущерб, нанесенный автомобилю в ДТП по вине клиента, сверх определенной суммы (но если на момент ДТП водитель находился в состоянии алкогольного опьянения, страховка не выплачивается);
- страховка пассажиров (кроме водителя) от несчастных случаев (себя водитель может застраховать за дополнительную плату);
- налоги.

Обычно автомобиль туристу доставляют с полным баком, но вернуть в автопрокатную фирму его нужно также с полным баком.

*Железнодорожные перевозки* представляют собой эффективный инструмент транспортного обеспечения в туризме. Наибольшее применение железнодорожный транспорт находит при организации *внутреннего и приграничного туризма, а также познавательных, экскурсионных туров и туризма выходного дня.*

В современном мире туристские поезда в обиходе называют «отелями на колесах». При этом очень часто поездки по железной дороге используются в качестве основной цели путешествия. В системе пассажирских перевозок выделяют *внерейсовые* (чартерные), комплектуемые по мере необходимости, и *рейсовые* поезда, следующие по строго установленному маршруту, со строго соблюдаемыми промежутком и графиком движения.

*Внерейсовые (чартерные) поезда* – это специально заказанные поезда, назначаемые вне регулярного расписания. К специальным часто относятся туристско-экскурсионные поезда, следующие вне регулярного расписания по специально для них проложенным ниткам маршрутов и графикам движения, составленным с учетом «окон» в регулярном расписании, а также туристско-экскурсионных целей.

*Рейсовые поезда* подразделяются на *пригородные, местные и дальние.*

*Пригородные поезда* следуют по твердому расписанию в пределах области или края. Состав обычно вмещает до 1500 пассажиров, причем сидячих мест до 1000. Поезда совершают частые остановки на местных станциях. Места в вагонах не нумерованы.

*Местные поезда* следуют между станциями одной железной дороги (в Европе может быть в пределах одного государства). Обычно они курсируют на расстояние в пределах до 700 км. В ряде случаев различие между пригородными и местными поездами достаточно условное и существенно зависит от географических характеристик местности и страны в целом. За

исключением скоростных маршрутов, поезда местного сообщения совершают остановки практически на всех станциях.

*Дальние поезда* следуют на расстояние свыше 700 км. Разделяются на *скорые круглогодичного обращения, скорые сезонные (летние), пассажирские дальние круглогодичного и сезонного обращения.*

Поезда и вагоны также подразделяют на разные категории.

*Категории поездов:* пригородный, пассажирский, скорый, скоростной.

*Категории вагонов:* сидячий, плацкартный, купейный, спальный, вагон-ресторан.

*Стандартные железнодорожные туры* условно можно разделить на три самостоятельные категории:

- однодневные;
- непродолжительные (2–3 суток);
- многодневные (от 5 дней и более).

*Однодневные туры* начинаются утром и заканчиваются вечером того же дня. В дороге туристы располагаются за столиками вагон-ресторанов. По пути они могут не только перекусить, но и посмотреть выступления эстрадных и цирковых артистов. Туристов довозят до конкретной станции, где для них подготовлена специальная программа. Это может быть экскурсионная поездка или же пикник на природе.

*Непродолжительные туры*, как правило, предлагают проживание туристов в отдельных купе. Поездки традиционно составлены с таким расчетом, чтобы ночью, когда все спят, поезд находился в пути. Днем же туристы заняты на всевозможных экскурсионных мероприятиях.

*Многодневные туры* отличаются большим разнообразием. В зависимости от маршрута и экскурсионной программы туристы часто находятся в пути и в дневное время.

Организация железнодорожных перевозок осуществляется учреждениями железнодорожного транспорта. Организация туристских поездов осуществляется на основании договора по согласованному графику и маршруту движения.

В последнее время для перевозок туристов в Японии, Бразилии, Южной Корее, России, странах Европы используются *скоростные железные дороги.*

*Морские и речные перевозки туристов* осуществляются, как правило, в виде пассажирских перевозок, экскурсионных путешествий, путешествий на паромов и круизов. Обеспечение морских и речных перевозок проводится специальными компаниями (пароходствами, круизными компаниями), которые в большинстве случаев выступают в роли туроператоров.

Перевозки туристов пассажирскими рейсовыми судами осуществляются на основании предварительного бронирования билетов. Как

и другие транспортные организации, судоходные компании предоставляют скидки и льготы в зависимости от количества путешествующих и категорий туристов.

Основным видом морских и речных перевозок в туризме являются *круизы*. *Круизинг* – это международный бизнес, представляющий собой комплекс рыночных структур и соединяющий несколько определенных международных рыночных сегментов. Различные формы круизного туризма являются частью приморского туризма и отдыха.

По технической оснащенности и комфортабельности флота, уровню сервиса на борту, размерам базовых тарифов и ряду других показателей *круизные компании подразделяются на четыре основные категории*:

- стандартные (их обычно обозначают \*\*\*), например, Dolphin cruise line;
- первоклассные (\*\*\*\*), например, Costa Cruises, Norwegian Cruise Line;
- престижные (\*\*\*\*\*), например, Holland American Line, Celebrity Cruises;
- суперлюкс (\*\*\*\*\*), например, Seabourn и др.

Несколько особняком от них находятся *специализированные морские операторы* (например, Club Med, Wirdstar и др.).

На мировом круизном рынке действует около 60 операторов, из которых 47 эксплуатируют по 1–3 судна. Однако многие из них являются дочерними предприятиями больших круизных операторов, созданными для самостоятельной работы отдельных судов в конкретных регионах.

На цену круиза влияют следующие факторы: его продолжительность, сезон, расположение и размер кают, тип корабля. Наглядной и удобной для турагентств и клиентов является ценовая классификация круизов. Условно их можно подразделить на пять категорий: экономичные (75–150 дол. на человека в день), классические (100–200 дол.), премиум (150–400 дол.), люкс (400–1000 дол.) и эксклюзивные (700–1200 дол.).

*Экономичные круизы* выполняются на небольших кораблях старого образца, имеющих все удобства больших лайнеров (например, «Azur» и «Flamenco» компании Festival Cruises, Topaz и «Emerald» компании Thomson Cruises, украинские суда).

*Классические круизы* преобладают на международном рынке. Используемые корабли – либо новые, либо переоборудованные, полностью отвечающие современным требованиям по дизайну, комфорту и сервису: с просторными каютами, большими открытыми палубами, бассейнами, соляриями, спортивными площадками и залами, салонами красоты, магазинами, ночными клубами и казино.

*Премиум-круизы* ориентированы на взыскательных клиентов, предъявляющих повышенные требования к сервису и комфорту. Туристам предлагается персональное обслуживание.

*Круизы-люкс и эксклюзивные* предназначены для очень богатых туристов, занимающих высокое положение в обществе. Это своеобразные закрытые клубы. Высочайшее качество проявляется здесь во всем.

География круизов – весь Мировой океан.

*Речные путешествия* широко используются для организации экскурсий продолжительностью не более 24 часов с целью ознакомления с памятными, историческими и другими достопримечательностями. Такие рейсы совершаются, как правило, судами портового флота и проводятся в пригородных и внутригородских зонах.

При организации туристских путешествий на большие расстояния в удаленные мировые макрорегионы использование *авиационных перевозок* практически не имеет альтернатив. В мире насчитывается более 1300 авиакомпаний. В среднем в год на авиарейсах перевозится около 1,5 млрд человек. В обслуживании международных воздушных сообщений участвуют свыше 1 тыс. аэропортов мира, около 650 из которых обеспечивают международные регулярные авиaperезовки. Сеть международных перевозок в настоящее время охватывает все географические регионы и более 150 государств мира.

Воздушный транспорт регулируется на трех уровнях:

- *национальном* – лицензирование авиaperезовчиков, работающих как на внутренних, так и на международных маршрутах;
- *межправительственном* – регулярные воздушные маршруты основываются на соглашениях между правительствами соответствующих стран;
- *международном* – тарифы на регулярные рейсы устанавливаются (для членов авиалиний) на основе взаимных договоров между участвующими авиакомпаниями при посредничестве Международной ассоциации воздушного транспорта (ИАТА) или третьего лица. Авиация подразделяется на два вида: транспортную и общего назначения.

*Транспортная авиация* состоит из компаний, осуществляющих перевозку пассажиров (рейсовые перевозки), грузов и почты.

Авиакомпании рассматриваются как один из составных элементов, формирующих систему туризма в целом. Специализируясь на обслуживании пассажиров, они с большой готовностью идут на широкое сотрудничество с туристскими предприятиями. Такое сотрудничество представляет взаимовыгодный интерес, так как, с одной стороны, обеспечивает туристские фирмы надежным, быстрым и комфортным средством перевозки туристов, с другой – гарантированную коммерческую загрузку авиарейсов.

Набор предоставляемых авиакомпаниями услуг, прежде всего, зависит от класса обслуживания. Во всех авиакомпаниях мира существуют обычно *три класса обслуживания*:

*Первый класс* (буква обозначает код класса):

- R – сверхзвуковой самолет, первый класс (Supersonic);

- Р – первый класс премиум (First Class premium);
- F – первый класс (First Class);
- А – первый класс со скидкой (First Class discounted).

*Бизнес-класс (Business Class):*

- J – бизнес-класс премиум;
- С – бизнес-класс;
- D, Z – бизнес-класс со скидкой (в зависимости от величины варианта скидки).

*Экономический класс (Economy Class):*

- W – экономический класс премиум;
- S, Y – экономический класс;
- B, H, K, L, M, N, Q, T, V, X – экономический класс со скидкой (в зависимости от срока бронирования, действия билета, дня отправления и возврата, а также от различных ограничений по возрасту, аннулированию и пр.).

Главное отличие классов – в комфортабельности кресел, качестве питания и размере бесплатно провозимого багажа. Первый класс – самый дорогой.

В рамках организации туристских путешествий существует несколько форм взаимодействия туристских фирм и авиакомпаний:

- бронирование мест и выкуп авиабилетов через агентства авиакомпании или системы бронирования;
- договор с авиакомпанией на квоту мест на регулярных авиарейсах;
- агентское соглашение и работа в роли агентства по продаже авиабилетов для своих туристов;
- организация чартерных авиарейсов под туристские перевозки.

Чтобы правильно выбрать наиболее удобную и выгодную форму взаимодействия, а также грамотно заключить контракт на авиаперевозки туристов, необходимо знать особенности, преимущества и недостатки того или иного вида взаимодействия с авиакомпанией.

*При бронировании авиабилетов* следует выполнять требования профессиональной этики: снабжать авиакомпанию телефонными номерами пассажиров (на случай экстренного контакта); немедленно отменять в авиакомпании броню в случае изменения маршрута; выписывать билеты с гарантированным местом только при его подтверждении авиакомпанией; оформлять все необходимые документы надлежащим образом и др. Системы электронного бронирования предназначены для размещения заказов на туристские услуги, в том числе и транспортные.

*Договор на квоту мест на регулярных авиарейсах предполагает*, что квота мест (блок мест) может быть жесткой или мягкой. При *жесткой* квоте вся ответственность за нереализацию мест блока, независимо от причины, ложится на туристскую фирму. Финансовые потери

несет туристское предприятие. При *мягкой* квоте устанавливаются сроки возможного отказа туристского предприятия от квоты или ее части по причине нереализации туристских путевок. Эти сроки предусматривают возможность дальнейшей продажи этих мест самой авиакомпанией или ее агентами.

Еще одной формой взаимодействия туристского предприятия является *агентское соглашение с авиакомпанией*. Некоторые авиакомпании считают своими агентами все туристские предприятия, имеющие с ними договор на квоту мест. Однако это не совсем верно. Если туристское предприятие работает с авиакомпанией на основании агентского соглашения, то оно само выступает в качестве «кассы по продаже билетов» авиакомпании, т.е. выписывает билеты и имеет соответствующее компьютерное оборудование и право доступа к сети бронирования данной авиакомпании. Авиакомпания же в лице данного туристского предприятия имеет дополнительный пункт продажи (одним из условий агентского соглашения обычно является преимущественная продажа под туры билетов именно этой авиакомпании).

Особой разновидностью авиационных туристских перевозок являются *чартерные авиарейсы* (аренда самолета). Большинство авиакомпаний мира организует чартеры по туристским направлениям, пользующимся повышенным спросом. Важным направлением их использования является организация чартеров по направлениям, на которые существует туристский спрос, но отсутствуют регулярные авиарейсы.

На рынке туристских авиаперевозок выделяются *«промежуточные» предприниматели* – предприятия-оптовики, концентрирующие в своих руках крупные чартеры и распределяющие их в дальнейшем среди более мелких предприятий в виде блок-чартеров (по 10–30 мест). Продажу мест на свой чартер предприятие-оптовик проводит, как правило, по следующим вариантам: *мягкий, жесткий и комбинированный блоки мест*.

*Мягкий блок*, при котором заказчик не несет никакой финансовой ответственности и имеет право в заранее оговоренные сроки полностью или частично отказаться от своих мест, более удобен для турагента.

*Жесткий блок* предусматривает строгие договорные обязательства по срокам продажи и оплате. Заказчик вносит предоплату, в размер которой обычно включается сумма стоимости двух парных рейсов.

Наиболее распространена продажа мест на чартерные рейсы *комбинированным способом*, сочетающим в себе элементы двух вышеупомянутых вариантов.

\*\*\*

*Экскурсия* (от лат. *excursio* – поездка) – целенаправленный процесс познания человеком окружающего мира, построенный в естест-

венных условиях по заранее подобранным объектам (зрительным рядам), которые служат для раскрытия той или иной темы.

Специфика экскурсии заключается в *органическом сочетании в ней показа и рассказа*. Каждая экскурсия независимо от темы и цели имеет следующие *признаки*, при отсутствии которых она не может быть таковой: наличие темы, цели и конкретных задач; наличие группы или индивидуального экскурсанта; наличие экскурсовода; протяженность во времени; показ экскурсионных объектов в месте их непосредственного расположения; целенаправленность осмотра; передвижение по заранее разработанному маршруту.

В основу экскурсии положены следующие *принципы*: научность – факты, события, теоретические положения даются в научной трактовке, получают объективную оценку с позиций тех отраслей современной науки, к которым они относятся; идейность; правдивость; связь теории с практикой; доходчивость; убедительность.

Экскурсии выполняют следующие *функции*: экономическую; идейно-политическую; общеобразовательную; информационную; воспитательную; организации содержательного отдыха; расширения кругозора; формирования интересов человека; специализированную (подготовки и переподготовки кадров).

*Процессу создания экскурсии* присущи следующие *стадии*: выбор темы; отбор и изучение источников; создание новой экскурсии на избранную тему; подготовка для ее проведения.

*Тема* – концентрированное содержание экскурсии, ее главная мысль, предмет показа и рассказа. Название экскурсии – это ее имя, к которому предъявляются следующие требования: индивидуальность; точность; образность; легкость воспроизведения и запоминания; благозвучие.

Совокупность нескольких тем или большая их группа представляют собой *тематику* экскурсий.

Непосредственный процесс создания экскурсии состоит из следующих основных этапов:

- определение цели и задач экскурсии;
- подбор, изучение литературных и других источников информации;
- отбор, изучение экскурсионных объектов (основных и дополнительных);
- разработка маршрута и его уточнение (объезд, обход);
- составление контрольного текста экскурсии;
- выбор методических приемов ведения;
- составление методической разработки;
- подготовка вариантов индивидуального текста;
- заключение о тексте и методической разработке;
- проведение пробной экскурсии, ее утверждение.

*Классификация экскурсий* – это их распределение по однородным группам в соответствии с присущими этим группам признаками: состав участников; содержание; тематика; место проведения; формы проведения; способ передвижения; цикличность.

По *составу участников выделяют* экскурсии для следующих категорий лиц: детей (школьники младших классов); взрослых (учащиеся, молодежь, работники учреждений и т.д.); городских жителей; сельских жителей; местного населения; приезжающих туристов; индивидуалов.

По *содержанию* экскурсии подразделяют на обзорные (многоплановые) и тематические. *Обзорные* экскурсии дают общее представление о городе, населенном пункте, регионе. Они многотемны, строятся на показе различных по форме и содержанию экскурсионных объектов. *Тематические* экскурсии объединены четко определенной темой и посвящены событию (группе событий). Тематические экскурсии делятся на группы, которые классифицируются на подгруппы. Так, к *природоведческим* экскурсиям относятся: географические; геологические; гидрогеологические; ландшафтные.

*Экологические* экскурсии имеют не только подгруппы (экология города, определенной местности и т.д.), но и подразделяются на классы: экология и человек; экология водного бассейна; экология воздушного бассейна; экология флоры и фауны.

*Исторические* экскурсии по своему содержанию подразделяются на следующие подгруппы: историко-краеведческие; археологические; этнографические.

*Искусствоведческие* экскурсии, знакомящие с произведениями изобразительного искусства (живописью, скульптурой, декоративно-прикладным искусством); театрально-музыкальные экскурсии.

Знакомству с поэтикой слова содействуют *литературные* экскурсии: литературно-биографические (монографические) – по местам, связанным с жизнью и творчеством поэтов, писателей; историко-литературные, знакомящие с определенным историческим этапом развития литературы; литературно-художественные – по местам и событиям, отраженным в произведениях, т.е. по дорогам литературных героев.

*Архитектурно-градостроительные* экскурсии (их объекты показа встречаются практически во всех видах экскурсий) имеют следующее деление: памятники архитектуры определенных стилей; творчество архитекторов; градостроительство (историческая и современная застройка города, местности).

К экскурсиям, которые классифицируются как по содержанию, так и по месту проведения, относятся *производственные*. Они бывают следующих видов: производственно-исторические (раскрывают опре-

деленный этап развития предприятия, производства, отрасли промышленности); производственно-экономические (освещают эффективность деятельности предприятия); производственно-технические (посвящены использованию на производстве достижений науки и техники, современных технологий).

Кроме производственных к экскурсиям по *месту проведения* относятся: музейные, городские, загородные, в пути следования (так называемые *путевые информации*).

*Музейные* экскурсии обеспечивают обслуживание экскурсантов согласно профилю музея (отношения его экспозиционной тематики к определенной области культуры, искусства, отрасли производства и др.).

*Городские* экскурсии могут быть как многоплановыми (обзорными), так и тематическими, посвященными показу всего города или его части.

*Загородные* экскурсии также бывают обзорными и тематическими; они могут проводиться как в промежуточном, так и в конечном пункте следования.

Загородную экскурсию следует отличать от *путевой информации*, которая в отличие от экскурсии имеет свои особенности.

Качественный уровень экскурсионного обслуживания обеспечивается различными *формами проведения* экскурсий, среди которых выделяются: обычные; учебные; рекламные; экскурсия-лекция; экскурсия-массовка; экскурсия-спектакль; экскурсия-прогулка и др.

По *способу передвижения* различают пешеходные, с использованием транспортных средств и комбинированные экскурсии.

По *цикличности проведения* экскурсии подразделяются на единичные (охватывают одну тему) и тематические (объединены общей темой и целью).

При разработке экскурсий следует: дифференцированно подходить к обслуживанию различных групп; учитывать спрос на определенный вид (тему) экскурсии; совершенствовать экскурсионное обслуживание.

Работа по подготовке темы экскурсии считается завершенной, когда разработаны следующие материалы:

1. Список использованных источников, включающий не только литературные, но и другие источники информации (архивные материалы, экспозиционные и фондовые материалы музеев, записи кино, видеозаписи, встречи, интервью с участниками, очевидцами событий и др.).

2. Карточка (паспорт) экскурсионных объектов. *Экскурсионный объект* – предмет (явление), дающий представление о характерных чертах, особенностях определенной эпохи развития общества, науки, техники, культуры, природы и т.п., вызывающий интерес экскурсантов к познанию окружающей действительности.

### 3. Экскурсионные тексты: контрольный и индивидуальный.

*Экскурсионный текст* – это комплексный, синтетический текст, который противопоставлен другим типам текстов. Включая фрагменты текстов-источников (метатекстов), он через эмоциональную форму, часто через язык образов, моделирует процесс познания окружающей действительности, оказывает значительное влияние на информированность воспринимающих лиц (экскурсантов).

*Контрольный текст* – тщательно составленный материал экскурсии, раскрывающий тему, ее подтемы и основные вопросы, композиционно состоящий из введения, основной части, заключения и логических переходов между подтемами.

Готовый по форме рассказ является *индивидуальным текстом* – материалом, изложенным в соответствии со структурой, маршрутом экскурсии, дающим характеристику объектов и событий.

4. Схема маршрута – путь следования экскурсионной группы, вычерченный на отдельном листе, где обозначаются начало маршрута, объекты показа (основные) и остановки для их наблюдения, места выхода группы к объектам, конечная точка маршрута.

5. Комплект наглядных пособий – «портфель экскурсовода» – подборка фото, копий документов, архивных материалов, репродукций, картосхем и других вспомогательных материалов.

6. Методическая разработка – основной документ экскурсии, где излагаются рекомендации о ее проведении, указывается последовательность и продолжительность демонстрации объектов, наглядных пособий, через перечень основных вопросов раскрываются подтемы экскурсий с их увязкой логическими переходами, называются и описываются методические приемы показа и рассказа, приводятся указания по ведению экскурсии и дифференцированному обслуживанию).

7. Материалы экскурсий объединяют: картотеки справочных и других источников информации; подготовительные материалы по теме – рефераты, копии документов, выписки, цитаты; картотеки экскурсионных объектов – основных и дополнительных.

8. Картотека экскурсоводов, проводящих экскурсию по данной теме. Здесь содержатся сведения о проведенной экскурсоводами пробной экскурсии: когда проведена, кем одобрен и утвержден индивидуальный текст, кем выдан документ (сертификат), дающий право на проведение экскурсии.

Термин «дифференциация» означает разделение, расслоение целого на части. *Дифференциация экскурсионного обслуживания* решает следующие задачи:

- способствует максимальному удовлетворению разносторонних запросов экскурсантов;
- содействует изысканию резервов по расширению тематики экскурсионного обслуживания;

- повышает качественный уровень и эффективность всей экскурсионной деятельности.

Основные *критерии дифференциации экскурсионного обслуживания*:

- социально-демографические и социально-профессиональные (пол, возраст, национальность, род деятельности);

- социально-психологические (направленность интересов, традиции коллектива, мода, привычки);

- личностно-характерологические (характер, темперамент и т.д.).

*Экскурсант* – участник экскурсии (организованной группы или индивидуал), занятый под руководством специалиста наблюдением и изучением определенных памятников и достопримечательных мест по заранее выбранной теме в соответствии со своими интересами. Их основные категории:

- хотят все знать, для них каждая экскурсия – открытие;

- уточняют свою точку зрения (как правило, посещают экскурсию по определенной теме);

- используют экскурсию как вид досуговой деятельности. На современном этапе развития экскурсионной деятельности все большее распространение получает обслуживание индивидуалов, хотя по своему существу экскурсия рассчитана обычно на группу участников.

*Экскурсионная группа* – временное сообщество людей, сформированное с целью получения конкретных экскурсионных услуг с учетом следующих определенных признаков:

- возраст: дети, молодежь, люди среднего возраста, пенсионеры;

- род занятий: педагоги, медицинские работники, рабочие, архитекторы, учащиеся и др.;

- вид досуговой деятельности: для любителей театра, музыки, кино, фото и других видов искусства, коллекционирования, природы и др.;

- формы обучения: семинары, курсы, конференции, факультативы, секции и т.п.;

- место проживания: горожане, сельчане, местное население, туристы.

*Общие требования к экскурсиям и условиям экскурсионного обслуживания* подразделяются на *обязательные и рекомендуемые*.

К *обязательным* относятся: безопасность жизни и здоровья экскурсантов; сохранность их имущества; охрана окружающей среды (в том числе памятников истории и культуры). К *рекомендуемым* требованиям экскурсионного обслуживания относятся: комфортность; комплексность; эргономичность; этичность; привлекательность.

В зависимости от условий проведения экскурсий оптимальными считаются группы экскурсантов в составе 15–20 человек.

*Экскурсовод* – специалист, под руководством которого происходит процесс познания окружающей действительности в соответствии с требованиями методики проведения экскурсии. Он должен обладать следующими характерными чертами: интеллектуальностью; индивидуальностью; ответственностью; личным достоинством; активной жизненной позицией.

В освоении профессии экскурсовода важными являются следующие *виды способностей: конструктивные; организаторские; коммуникативные.*

*Конструктивные* способности находят свое отражение в умении отобрать и правильно оформить экскурсионный материал, умело и в доступной форме донести его до слушателей с учетом дифференцированного подхода к экскурсионному обслуживанию.

*Организаторские* способности определяются умением сочетать экскурсоводческое мастерство с руководством экскурсионной группой.

*Коммуникативные* способности выражаются в умении экскурсовода организовать процесс проведения экскурсии так, чтобы между всеми партнерами по общению (экскурсантами, водителями, работниками музеев, выставок и т.п.) было полное взаимодействие и взаимопонимание.

К слагаемым мастерства экскурсовода также относятся:

- эрудиция, интеллект, культурный уровень;
- знание методологии экскурсионной деятельности;
- знание методики подготовки и проведения экскурсии;
- владение ораторским искусством и практическими навыками ведения экскурсии.

*Экскурсовод должен уметь:*

- подбирать необходимый материал и составлять текст экскурсии на определенную тему;
- составлять методическую разработку экскурсии;
- применять методические приемы в ходе проведения экскурсии;
- составлять текст путевой информации и проводить ее;
- использовать наглядные материалы, включенные в «портфель экскурсовода»;
- руководить группой туристов (экскурсантов);
- рекламировать экскурсии в учреждениях и организациях и т.п.

Совершенствование профессионального мастерства экскурсовода может быть:

а) централизованным:

- повышение квалификации путем учебы на курсах, участия в семинарах, конференциях и других формах обучения;
- специализация экскурсоводов с учетом способностей и желания проводить экскурсии на те или иные темы;

- сертификация экскурсионных услуг;
- контроль проводимых экскурсий;
- б) индивидуальным:
  - систематическое изучение литературы и других источников информации;
  - освоение системы учебных упражнений по проведению экскурсии: отработка приемов показа и рассказа, иллюстрации наглядных пособий, использование технических средств;
  - отработка техники расстановки группы у экскурсионного объекта; навыков работы с микрофоном, усилительными установками и другими техническими средствами; посещение и участие в культурно-познавательных мероприятиях; публикации в периодической печати и выступления в средствах массовой информации; подготовка методической и специальной литературы.

***Контрольные вопросы для самопроверки:***

1. Как классифицируется ВТО применяемый для целей туризма транспорт?
2. Какие виды обслуживания выделяют в системе транспортного обеспечения в туризме?
3. Что надо учитывать при выборе транспортных средств в туризме?
4. Что делает автобусные перевозки привлекательными для большого количества туристских предприятий?
5. Кому предпочтительнее пользоваться арендованным автотранспортом?
6. Что такое автотур?
7. Что включает процесс подготовки автопутешествия?
8. При организации каких видов туризма наибольшее применение находит железнодорожный транспорт?
9. На какие категории можно подразделить стандартные железнодорожные туры?
10. На какие основные категории подразделяются круизные компании в зависимости от технической оснащенности и комфортабельности флота, уровня сервиса на борту, размеров базовых тарифов и ряда других показателей?
11. В чем главное отличие классов обслуживания авиакомпаний?
12. Какие классы обслуживания авиакомпаний вам известны?
13. Назовите формы взаимодействия туристского предприятия с авиакомпаниями.
14. Что такое чартерный авиарейс?
15. В чем заключается специфика экскурсий?
16. Назовите принципы, которые лежат в основе экскурсии.
17. Какие функции выполняют экскурсии?

18. Из каких этапов состоит непосредственный процесс создания экскурсии?

19. Как подразделяют экскурсии по содержанию?

20. Какие экскурсии относятся к экскурсиям по месту проведения?

21. Какие экскурсии выделяют по способу передвижения?

22. Когда работа по подготовке темы экскурсии считается завершенной?

23. Какие задачи решает дифференциация экскурсионного обслуживания?

24. Что относится к обязательным и рекомендуемым требованиям к экскурсиям?

25. Что относится к слагаемым мастерства экскурсовода?

26. По каким признакам классифицируются различные туристские маршруты?

27. Назовите основные типы туристских маршрутов.

28. Что такое туристский маршрут?

29. Какие основные сведения о маршруте включают в туристскую путевку?

30. Что такое ваучер? Где он применяется? Какие сведения указывают в ваучере?

31. Что такое комбинированные маршруты?

32. Что означает классификация транстуров по виду транспорта?

33. Назовите виды транспорта, используемые для туристских перевозок.

34. Охарактеризуйте международную классификацию средств транспорта, систему скидок и льгот.

### **Практическое задание:**

1. Составьте словарь основных терминов по теме.

2. Подготовьте презентацию на тему.

3. Разработайте программу обслуживания туристов по одному из маршрутов (3–5 дней).

4. Ознакомьтесь с правилами проката автомобилей крупных фирм, представленных на следующих сайтах:

[www.hertz.com/](http://www.hertz.com/) (Hertz);

[www.avis.com/](http://www.avis.com/) (Avis Rent-a-Car);

[www.budget.com/](http://www.budget.com/) (Budget Rent-a-Car Int'l);

[www.capital-car.com.lb/](http://www.capital-car.com.lb/) (Capital Rent-a-Car);

[www.europcar.com.tr/](http://www.europcar.com.tr/) (Eurocar);

[www.go-value.com/](http://www.go-value.com/) (Value).

Какие различия в условиях проката Вы обнаружили? Какую фирму Вы посоветовали бы туристам, планирующим путешествие по системе «fly and drive» по Европе?

5. На основе каких критериев туроператор выбирает авиаперевозчика? Какая из перечисленных компаний лидирует на рынке туристских перевозок: «Аэрофлот», «Белавиа», «Боинг»?

**Тесты:**

**К автомобильному транспорту относятся:**

- Автобусы.
- Собственный транспорт туристского назначения.
- Арендованный транспорт.
- Личный транспорт туриста.
- Поезда.

**К надводному транспорту относятся:**

- Теплоходы.
- Круизные суда.
- Подлодки.
- Прогулочные суда.
- Яхты.

**Укажите категории вагонов:**

- Сидячий.
- Плацкартный.
- Купейный.
- Спальный.
- Вагон-ресторан.
- Пассажирский.

**Укажите категории поездов:**

- Пригородный.
- Пассажирский.
- Плацкартный.
- Скорый.
- Скоростной.

**На какие категории можно разделить стандартные железнодорожные туры?**

- Однодневные.
- Двухдневные.
- Непродолжительные.
- Недельные.
- Многодневные.

**Укажите категории стандартных железнодорожных туров:**

- Однодневные.
- Двухдневные.
- Непродолжительные.

- Недельные.
- Многодневные.

**По технической оснащенности и комфортабельности флота круизные компании подразделяются на:**

- Стандартные.
- Классические.
- Первоклассные.
- Престижные.
- Суперлюкс.

**К историческим экскурсиям относятся:**

- Историко-краеведческие.
- Геологические.
- Археологические.
- Гидрологические.
- Этнографические.

**К природоведческим экскурсиям относятся:**

- Географические.
- Геологические.
- Археологические.
- Гидрологические.
- Ландшафтные.

**К производственным экскурсиям по месту проведения относятся:**

- Музейные.
- Историко-литературные.
- Городские.
- Градостроительные.
- Загородные.

**Маршрутный лист – это:**

- Основной путевой документ группы, совершающей туристический поход определенной категории сложности.
- Основной путевой документ группы, совершающей внекатегорийный туристический поход.

Учебное издание

**РАЗМЕЩЕНИЕ, ПИТАНИЕ И ТРАНСПОРТНОЕ  
ОБСЛУЖИВАНИЕ В ТУРИЗМЕ**

Методические материалы  
к изучению дисциплины «Организация туризма»

Авторы-составители:

**ШАХНОВИЧ** Сергей Васильевич

**ШАХНОВИЧ** Елена Сергеевна

**КОЗЛОВА** Ангелина Борисовна

Технический редактор

*Г.В. Разбоева*

Корректор

*Л.В. Моложавая*

Компьютерный дизайн

*Е.В. Малнач*

Подписано в печать

2012. Формат 60x84<sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Бумага офсетная.

Усл. печ. л. 2,09. Уч.-изд. л. 2,20. Тираж

экз. Заказ

Издатель и полиграфическое исполнение – учреждение образования  
«Витебский государственный университет им. П.М. Машерова».

ЛИ № 02330/0494385 от 16.03.2009.

Отпечатано на ризографе учреждения образования  
«Витебский государственный университет им. П.М. Машерова».

210038, г. Витебск, Московский проспект, 33.