МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

федеральное государственное бюджетное образовательное

учреждение высшего образования

«Поволжский государственный университет сервиса»

(ФГБОУ ВО «ПВГУС»)

Кафедра «Гостеприимство и межкультурные коммуникации»

**ОТЧЕТ**

**о прохождении производственной практики**

**Место прохождения практики:**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_по приказу!\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

Выполнил студент: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Ф.И.О.

 Группа:БТРОз18

Руководитель практики от предприятия:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_должность,

 **по приказу!**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись

Оценка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Руководитель практики от университета:

Богданова О.А., к.и.н., доцент,

ведущий научный сотрудник,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 подпись

Оценка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тольятти, 2022

**СОДЕРЖАНИЕ**

[ВВЕДЕНИЕ 3](#_Toc107132692)

[ЗАДАНИЕ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА ПРАКТИКИ 5](#_Toc107132693)

[ЗАДАНИЕ 2. ВЫПОЛНЕНИЕ КОМПЛЕКСА ЗАДАНИЙ 9](#_Toc107132694)

[2.1 Порядок составления программы обслуживания 9](#_Toc107132695)

[2.2 Программа обслуживания по г. Тольятти 12](#_Toc107132696)

[2.3 Развитие направлений в туризме Самарской области 15](#_Toc107132697)

[2.4 Рекомендации по формированию туристских продуктов 16](#_Toc107132698)

[ЗАКЛЮЧЕНИЕ 40](#_Toc107132699)

[СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ 41](#_Toc107132700)

# ВВЕДЕНИЕ

Целями производственной практики являются:проведение практики на рабочих местах предприятия (учреждения, организации) или иного объекта туристской индустрии; предоставление студенту работы (или возможность работы в качестве дублера) на основных должностях работников туристской индустрии на предприятиях (учреждениях, организациях) и иных объектах туристской деятельности по профилю получаемого студентом образования; подготовка студента к выполнению курсовых работ и проектов. В процессе ее прохождения студент выполняет должностные обязанности, предусмотренные «Квалификационными требованиями (профессиональными стандартами) к основным должностям работников туристской индустрии» для специалистов второго квалификационного уровня.

Основные задачи производственной практики в соответствии с видами профессиональной деятельности (проектная, организационно-управленческая, научно-исследовательская):

1. Формирование навыков самостоятельного поиска, сбора, систематизации и обработки организационно-технологической информации;
2. Приобщение студента к социальной среде предприятия (организации) с целью приобретения социально-личностных компетенций, необходимых для работы в профессиональной сфере;
3. Ознакомление с деятельностью одной из туристических фирм (агентств) или экскурсионных бюро города, в том числе охарактеризовав:
* учредительные документы, устав фирмы (агентства);
* штатное расписание, распределение должностных обязанностей;
* профессиональную подготовку сотрудников;
* деловую репутацию фирмы;
* нынешних заказчиков (клиентов);
* основные виды продукции (услуг).
1. Анализ условий, влияющих на выбор клиента в туристической фирме (агентстве):
* профессионализм менеджеров, их внешний вид, отзывчивость;
* собственный турпродукт; деловую репутацию фирмы, взаимоотношения с конкурентами;
* объяснение страхования, визовых требований; предоставление карт, каталогов, калькуляции тура, объяснение деталей тура; предложение дополнительных услуг; овладеть знаниями организации контроля качества оказываемых услуг, а также системой мер по его повышению.
1. Исследование и мониторинг рынка туристских услуг;
2. Применения прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере;
3. Адаптация инновационных технологий к деятельности предприятий туристской индустрии.

# ЗАДАНИЕ 1. ХАРАКТЕРИСТИКА ОБЪЕКТА ПРАКТИКИ

Организация 'ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "Альбатрос"' зарегистрирована 06 декабря 2010 года по адресу 446020, Самарская область, г Сызрань, ул Выборгская, д 7. Компании был присвоен ОГРН 1106325002827 и выдан ИНН 6325055155. Основным видом деятельности является деятельность туристических агентств и туроператоров. Компанию возглавляет ЭЛИАУРИ ЛЮДМИЛА ВЛАДИМИРОВНА. За 2021 год прибыль компании составила 25 тыс. руб.

Сам офис находится на первом этаже многоэтажного офисного здания. Внутреннее оформление офиса располагает рабочей обстановке: кабинет оборудован современным компьютером, телефоном и факсом. Не обделен офис и модульными столами и удобными стульями – для максимального комфорта клиентов.

Штат работников состоит из директора, выполняющего также обязанности менеджера и бухгалтера.

Компания работает с туроператорами крупных фирм Москвы, Ростова-на-Дону, Санкт-Петербурга. Агентство сотрудничает с изустными туроператорами, такими как Анекс-Тур, Санмар, Библио-Глобус и многими другими.

ТК Альбатрос разрабатывает туры множеству направлений. Подробно они представлены в таблице 1.

Агентство предоставляет туристам следующие услуги:

Отдых

Россия (Сочи; Адлер; Анапа; Туапсе; Геленджик; Лазаревская (Тихий Дон); Кавказские Минеральные Вода; Кисловодск; Трускавец; Абхазия; Гагры; Домбай; Приэльбрусье; Архыз);

Украина (Крым; Одесса);

Латвия (Юрмала);

Зарубежье (Китай; Индия; Вьетнам; Индонезия; Малазия; Сингапур; Тайланд; ОАЭ; США; ЮАР(Кейптаун-Сафари); Германия (за машинами); Австрия; Португалия; Швейцария; Скандинавия; Иордания; Греция; Кипр; Турция (лечение,отдых шопинг); Египет; Франция; Испания; Чехия; Италия);

Таблица 1

Основные направления туров ТК «Альбатрос»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отправление из Москвы и из Ростова-на-Дону | Детские лагеря | Вся Россия |
| КитайИндияВьетнамИндонезияМалазияСингапурТайландОАЭСШАЮАРГермания Австрия | ФранцияИспанияЧехияИталияКипрТурцияЕгипетГрецияПортугалияШвейцарияСкандинавияИордания | ТурцияБолгарияРоссияАртекУкраинаОдессаЛатвияРигаЮрмалаЛагерь Великобритании для детей 10-14 лет | СочиДжубгаГеленджикАнапаКрымКавказские Минеральные Воды ТрускавецАбхазия |

Учеба:

Германия (3 недели) 2300 USD;

Ирландия (3 недели) 2295 USD;

Великобритания (3 недели) 2625 USD;

Мальта (3 недели) 1105 USD;

Шотландия (3 недели) 2420 USD.

Детям:

Артек;

Болгария;

Турция;

Крым;

Россия.

Отличительным направление среди всех вышеперечисленных является лечение. Говоря об оздоровительных турах, предлагаемых туристической фирмой «Альбатрос», стоит выделять следующий: «Лечение псориаза» – лечебно-оздоровительный центр (Турция-Сивас-Кангал).

Местность Кангал, по-своему уникальна. Находиться на севере Турции, неподалеку от города Сивас. В горах, на высоте 1600 метров над уровнем моря,бьют термальные источники. Лечебный источник Кангал впервые был замечен в 1800 году жителями близлежащих сел. Со временем слава о лечебнице распространилась по всей округе, а впоследствии по всей стране. Научные исследования этого явления этого явления начали проводить с 1981 года кафедра дерматологии Государственного Университета города Сивас во главе с профессором СедатЕсчериком. Клиника гидротерапии Анкары Министерства здравоохранения Турции во главе с доктором Ихсан Балом установила, что источники эти- минеральные, и в них содержится селен и цинк. Внаше время лечебный центр Кангал известен во всем мире и занимает особое положение среди других лечебных источников на территории Турции и известен во всем мире как единственный продуктивный центр по лечению псориаза.

Высокий эффект при лечении кожных заболеваний достигается удачным сочетанием природных факторов: 265 солнечных дней в году на высоте 1600 м над уровнем моря ,как следствие- высокий уровень ультрафиолета; постоянная температура термальных источников с сопутствующим эффектом джакузи, способствующая разогреву и размягчению кожи , и как следствие-облегчение обработки рыбками пораженных участков кожи: наличие двух видов рыб, один из которых удаляют омертвевшие чешуйки, другие (рыбы-санитары) обрабатывают слюной патологические участки, способствуя стерилизации кожи и заживлению пораженных участков в кратчайшее время; минеральная вода с высоким солесодержанием, а также наличием селена и цинка. Опыт показал, что употребление этой воды внутрь в количестве до 6 стаканов утром натощак способствует выбросу на поверхность кожи проявлений таившейся в организме болезни, которая затем успешно лечиться. На период лечения нет необходимости соблюдения строгих диет и дополнительных медикаментов. Положительный эффект наблюдается практически у всех, кто подвергается данному лечению. А в 80% случаев, по утверждению владельцев данной лечебницы и обслуживающего персонала, в будущем нет внешних проявлений заболевания.

Чудодейственное лечение возможно благодаря рыбкам, которые обитают в источнике. Источник достигает 37-38 градусов тепла с избыточным содержанием селениума. Рыбки CyprinionMacrostamusиGaraRufa размером от 2 до 10 см излечивают любые кожные заболевания, в том числе хронические, инфекционные, а так же излечивают любые кожные заболевания не оставляя следов на теле. Лечение продолжается три недели – 21 день, по 8 часов в день проводя в источнике. Более того, больные по утрам на голодный желудок должны выпивать 3-5 стаканов лечебной воды, а в течении дня должны выпить 1,5-2 литра. При этом не употребляется никаких лекарств. Для удобства пациентов оборудованы отдельные бассейны для мужчин и женщин. При частоте обострений псориаза 2-3 раза в год, достигается ремиссия на 2-3 года; при частоте обострений один раз в год – ремиссия достигается до пяти лет и более, а в некоторых случаях обострений нет вообще.

 Агентство «Альбатрос» имеет свой собственный сайт, на котором можно найти более подробную информация о туре, а также и множество других сведений, например: контактные данные фирмы, прогноз погоды в России и других странах, а также информацию о различных турах разной направленности.

Помимо, менеджер поддерживает связь с клиентами в социальных сетях ICQ и WhatsApp и всегда готовы ответить туристам на интересующие их вопросы.

Продвижение турпродукта – комплекс мер, направленных на его реализацию, включающий рекламу, участие в специализированных выставках, ярмарках, организацию информационных центров, создание каталогов, буклетов, и др.

ТК «Альбатрос» использует следующие виды рекламы:

реклама в прессе (объявлений и публикации обзорно- рекламного характера, достоинством ее является обратная связь с потребителем);

почтовая реклама (открытки, листовки, каталоги, программы);

наружная реклама (она рассчитана на восприятие широкими слоями населения).

Эффективность размещения рекламы турфирма строго контролирует, путем опроса клиентов офиса турфирмы о том, как они узнали о фирме

Таким образом, можно утверждать, что несмотря на относительно недолгое нахождение на туристском рынке, туристическое агентство «Альбатрос» проявило себя как надежное предприятие, способное удовлетворить потребности своих клиентов.

# ЗАДАНИЕ 2. ВЫПОЛНЕНИЕ КОМПЛЕКСА ЗАДАНИЙ

## 2.1 Порядок составления программы обслуживания

Базовой основой программирования туристского обслуживания в рассматриваемой фирме являются вкусы, привычки и пожелания клиентов.

При разработке программы обслуживания в ООО «Альбатрос» определяются:

- маршрут путешествия;

- перечень туристских предприятий - исполнителей услуг;

- период предоставления услуг каждым предприятием - исполнителем услуги;

- состав экскурсий и достопримечательных объектов;

- перечень туристских походов, прогулок;

- комплекс досуговых мероприятий;

- продолжительность пребывания в каждом пункте маршрута;

- количество туристов, участвующих в путешествии;

- виды транспорта для внутренних перевозок;

- потребность в гидах, экскурсоводах, зарубежных представителях, инструкторах, переводчиках и др., а также потребность в их подготовке;

- необходимое количество транспортных средств;

- порядок подготовки рекламных, информационных материалов, форма описания путешествия для информационных листков к туристским путевкам и их количество.

С точки зрения программного обслуживания туристские программы - это всегда тематическая направленность. В зависимости от тематики тура составляется определенный набор услуг, который зависит от цели путешествия и уровня заказанной комфортности. При этом программа состоит из основных услуг, соответствующих цели путешествия, а также услуг, дополняющих и сопутствующих.

Подход к туристскому программированию условно включает такие необходимые составляющие, как качество, оптимальность и психологическая подготовка их восприятия.

Программный туризм - это предоставление туристам нормативно заданного объема услуг, оптимально соответствующего типу потребителя и цели путешествия, гарантирующего содержательную деятельность в соответствии с рекреационными потребностями.

Данное определение включает три основных принципа:

а) ориентацию на активную и содержательную деятельность туристов;

б) учет индивидуальных потребностей каждого туриста;

в) гарантию запланированного уровня и объема услуг, обслуживание по научно обоснованным нормам и стандартам, о которых потребитель информируется не позднее стадии реализации своего заказа или приобретения путевки.

Для успешного внедрения программного обслуживания в туризме необходимо следующее:

- специальная подготовка, переподготовка и повышение квалификации туристских кадров;

- разработка типовых сценариев и циклов рекреационных занятий;

- активное развитие туристской инфраструктуры;

- государственная поддержка частных предпринимателей;

- гарантия защиты прав потребителей;

- организация системы реализации запроса таким образом, чтобы потребитель мог участвовать в конструировании программы собственного отдыха;

- дифференцированный подход к обслуживанию различных групп населения, связанных общностью социально-психологических признаков и интересов;

- специализация туристских предприятий по отдельным видам программ обслуживания.

В числе параметров для дифференциации программ туристского отдыха и путешествий могут быть выделены:

- основные виды рекреационной деятельности (рекреационные занятия, циклы и системы занятий);

- основные группы населения, на которые рассчитаны программы;

- степень ориентации и зависимости от материально-технической базы, рекреационных ресурсов и туристской инфраструктуры;

- пространственно-временная локализация, социально-функциональная направленность (оздоровление, общение, познание и др.).

Эти и другие параметры могут быть использованы для построения программы туристского обслуживания и конструирования программ.

Программное движение в туризме в значительной степени изменчиво по содержанию и зависит от таких непредсказуемых движений, как мода, увлечения, устаревание и потеря интереса. Поэтому с течением времени появляются новые виды программ и исчезают некоторые прежние. Задача менеджеров - отслеживать и вовремя реагировать на происходящие изменения спроса и потребностей.

При составлении программы обслуживания в ООО «Альбатрос» используются следующие подходы:

а) При заключении договора между туроператором и турагентом (либо при реализации индивидуального тура) - программа обслуживания составляется, согласовывается и утверждается сторонами в виде набора услуг (списком), без распределения по конкретным дням обслуживания. Это обусловливается тем, что заранее довольно трудно определить конкретные даты работы музеев, проведения экскурсий, интересующего туристов спектакля, концерта и т. д.

б) Непосредственно перед заездом, примерно за 3 дня (по договоренности), фирмы дополнительно факсом согласовывают уже конкретную программу обслуживания по дням с указанием наименования гостиницы, в которой туристы будут размещаться. Индивидуальный турист получает такую программу в агентстве одновременно с получением путевки или ваучера.

Подготовка тура предусматривает предоставление туристам комплекса услуг в соответствии с их требованиями, предъявляемыми к уровню обслуживания, содержанию тура и технологии предоставления услуг.

Уровень обслуживания в ООО «Альбатрос» зависит от уровня составляющих туристских услуг: проживания, питания, экскурсионного, транспортного обслуживания, досуга, а также от четкого их соответствия цели путешествия.

Технология организации и проведения тура в ООО «Альбатрос» определяется оптимальностью обслуживания, которая заключается в комплексном подходе к формированию всей программы обслуживания и составлению ежедневных экскурсионно-досуговых программ.

Оптимальная программа обслуживания - это такая программа, которая учитывает потребности клиентов и тематику обслуживания (вид туризма) с точки зрения содержания, состава услуг, их количества и порядка предоставления.

При составлении программ туров необходимо учитывать не только определенный уровень комфортности обслуживания, но и соответствие программ обслуживания цели путешествия. Не стоит предлагать турпоход на байдарках по рекам Подмосковья туристам, приехавшим в Москву с целью знакомства с историко-архитектурными памятниками. Если определен деловой тур, то и экскурсионная программа должна быть сориентирована на интересы деловых людей. При разработке, к примеру, программы фольклорного (этнографического) тура вся экскурсионно-досуговая программа строится на принципах знакомства с местным фольклором, национальными особенностями, местными промыслами и т. д.

Кроме того, при составлении дневной программы следует учитывать специфику самого туристского или курортного центра, маршрута путешествия. Например, в таком большом городе, как Москва, необходимо планировать экскурсионные программы с наименьшими переездами (территориальная разработка программы). Следует предусматривать оптимальные маршруты передвижения по Москве, без излишних переездов, экономя время туристов. Питание (как правило, обед) бывает удобно заказывать в том районе, где заканчивается утренняя программа или где начинается программа второй половины дня.

При составлении конкретной программы обслуживания через направляющую фирму заранее выясняют пожелания туристов. Здесь уже имеется в виду не столько изучение спроса, сколько выявление конкретных пожеланий туристов относительно посещения того или иного объекта, не входящего в экскурсионную программу (например, посещение биржи для деловых туристов и т.п.). В технологии обслуживания туристов большое значение имеет квалификация гида, работающего с группой, т. е. человека, который отвечает за качество обслуживания своим личным участием. Кроме того, что гид должен иметь высокую квалификацию, он должен владеть полной информацией по программе тура и при необходимости заменить один вид обслуживания другим. Программа данного тура составлена с учетом интересов туристов, увлекающихся фольклором, интересующихся историей и национальными особенностями нашей страны. Технология организации таких туров подразумевает комплексный тематический подбор экскурсий и досуговых мероприятий, освещающих национальные особенности и богатства страны.

Целесообразно снабдить автобусы аудиокассетами с записями национальной музыки для воспроизведения ее во время длительных переездов, что подготавливает туристов к восприятию темы, а гид может прокомментировать музыкальное сопровождение.

Не лишним будет посещение тех мест, где туристы смогут приобрести на память изделия русских народных промыслов, поэтому при организации туров необходимо оставлять туристам свободное время для отдыха, прогулок и/или покупок.

При посещении фольклорных праздников, концертов русских народных коллективов привлекательным является личное участие туристов в плясках, хороводах и т. д. Хорошо также предлагать при этом услуги фото- или видеосъемки.

## 2.2 Программа обслуживания по г. Тольятти

Краеведческий экскурсионный железнодорожный тур выходного дня по самарскому региону уникального проекта "Краеведческий экспресс" на комфортном туристическом специализированном электропоезде для детей и взрослых, всей семьи, любознательных компаний и сплоченного коллектива! Проект реализуется прежде всего для школьников и предполагает участие как нескольких школ в одном проекте, так и участие целой школы в количестве учащихся, педагогов и родителей от 300 человек. На группу школьников 10 человек - один руководитель бесплатно! Это интереснейшая возможность для гостей города увидеть в нашем регионе много и всего за один день!

Путешествия по Самарскому региону на электропоезде - это уникальная возможность полюбоваться красотой края и узнать его историю! Проект "Краеведческий экспресс" имеет различные маршруты в различные уголки Самарского региона, которые реализуются по специальному графику на 2022 год. Все программы насыщенные и учитывают разные вкусы и возможности туристов. Стоимость выбранной программы зависит от класса вагона в электропоезде ( от вагона класса "бизнес-класса" до вагона класса "эконом").

В стоимость программы входит: проезд в выбранном классе вагона электропоезда; экскурсионное обслуживание (выбранная тема экскурсий в г. Тольятти); транспортное обслуживание в г. Тольятти по маршруту экскурсий (5 часов); входные билеты или посещение объектов показа (в зависимости от экскурсии); услуги профессиональных экскурсоводов (кроме группы в «Ранчо»); школьным организованным группам включена страховка от несчастного случая.

Таблица 2

Программа тура

|  |  |
| --- | --- |
| **08:15** | Сбор на ж/д вокзале ст. Самара. Посадка в туристический поезд «Краеведческий экспресс» |
| **08:30** | Отправление туристического поезда «Краеведческий экспресс» (с остановкой на ст. Средневолжская) |
| **10:30** | Прибытие на ст. Тольятти. |
| **10:30-17:30** | Пребывание в Тольятти. Экскурсии по выбранной программе. Обед для групп. |
| **18:00** | Отправление туристического поезда «Краеведческий экспресс» от ст. Тольятти. (с остановкой на ст. Средневолжская) |
| **20:00** | Расчётное время прибытия туристического поезда «Краеведческий экспресс» на ж/д вокзал ст. Самара |

Программа «Тольятти – город будущего»

Мы познакомимся с историей основания города, узнаем историю названия города Тольятти, увидим монументальный памятник основателю - В.Н. Татищеву, красивейший Спасо — Преображенский собор, другие достопримечательности города. Тольятти- центр автомобиле-строения России, крупнейший в России автопроизводитель, общая численность персонала автозавода АВТОВАЗ превосходит 60000 человек. Посещение ЛАДА «Моторспорт Технологии" Основными направлениями деятельности компании является производство дорожных версий спортивных автомобилей, а также производство, испытания и доводка гоночных автомобилей. Кроме того, в сферу деятельности входят организация и проведение рекламно-медийных мероприятий посредством автомобильного спорта, направленных на рекламу и популяризацию модельного ряда автомобилей ОАО "АВТОВАЗ". В настоящее время в структуре ООО "ЛАДА Моторспорт Технологии" объединены конструкторско- технологический отдел, производственный цех и профессиональные автоспортивные команды ОАО "АВТОВАЗ". Спортивные автомобили LADA занимают лидирующие позиции в российских соревнованиях по авторалли, кроссу, кольцевым автогонкам, принося славу АВТОВАЗу и г. Тольятти. Знакомство с проектами LADA Granta Cup, LADA WTCC , проектом по картингу LADA Sport Karting Team Технический музей АвтоВаза: увидим наземные и воздушные машины времён ВОВ, современное оружие разных войск, космические капсулы, самолёты, средства радиолокации, зенитные установки, подводную лодку. Экскурсионное обслуживание с экскурсоводом Тольяттинский краеведческий музей или Тольяттинский художественный музей.

Программа «Православная жемчужина – село Ташла»

Нам предстоит путешествие в с. Ташла. В программе тура мы посетим такие объекты как: Ташлинская Свято-Троицкая церковь, святой источник. В с. Ташла приезжают паломники из разных стран поклониться найденной иконе «Избавительница от бед» и набрать святой воды для себя и своих близких. На источнике происходят исцеления здоровья. Обед в кафе. Далее состоится обзорная экскурсия по городу Тольятти с осмотром Спасо-Преображенского собора в г. Тольятти. Посещение Художественного музея. Данная программа позволит Вам напитаться духовностью от святынь родного края и насладиться прекрасными экспонатами изобразительного и декоративно-прикладного искусства.

Программа «Тольятти с итальянским колоритом»

Мы посетим Краеведческий музей города Тольятти и услышим историю о жизни П. Тольятти, итальянском коммунисте, имя которого сейчас носит этот город. Далее при поддержке Поволжского центра итальянской культуры, комитета общества Данте Алигьери, который ведет работу с 2010 г., мы предлагаем Вам посещение мастер-класса итальянской кухни с последующей дегустацией. Эксклюзивно для нас итальянские повара научат приготовлению европейских лакомств, что очень пригодится, чтобы удивить любимых и близких на предстоящих зимних праздниках! Обед в ресторане. Вы узнаете много интересного о прекрасной Италии. Далее мы отправимся на обзорную экскурсию по Тольятти, где так же узнаем о тесной связи поволжского города с прекрасной средиземноморской страной Италией.

Программа «В гостях у индейцев»(Посещение «Ранчо»)

В программе: встреча с вождем индейского племени, посвящение в индейцы (всем желающим – индейские имена, боевой раскрас), обычаи и быт индейцев, катание верхом на «священных собаках», индейская «тропа испытаний», веселые игры, конкурсы с призами,«трубка мира». Сувенир на память каждому. Мы рекомендуем Вам форму одежды: спортивная, подходящая для верховой езды, обувь на низком каблуке. Мини-зоопарк, который находится на территории комплекса, является идеальным местом для прогулки с семьей. Здесь каждый найдет интересные для себя виды животных. Можете взять с собой камеру и запечатлеть чудесные моменты. У Вас есть возможность покормить животных: кроликов, индюков, гусей, овечек, козочек, лошадей и увидеть настоящего павлина! Верховая езда для родителей – за дополнительную оплату. Возможность пикника для родителей на пикниковой зоне на 10 чел. – 1.500 рублей.

Программа «Тольяттинский деликатес»

Мы отправимся на страусовую ферму в селе Пискалы. Нам предстоит занимательная экскурсия по ферме,осмотр загонов с африканскими страусами, вьетнамскими свинками, для нас приготовят вкуснейший фермерский обед с настоящим «деревенским» мясом, на территории комплекса возможно приобретение сувенирной продукции (амулеты, поделки, перья), а так же приобретение вяленого страусового мяса и жира, который является многофункциональным средством лечебно-профилактического, косметического и даже гастрономического профилей. Так же мы рады пригласить Вас на обзорную экскурсию по г. Тольятти с посещением Краеведческого музея.

## 2.3 Развитие направлений в туризме Самарской области

Операторы Самарской области работают со следующими туристическими программами:

1. Экологически безопасные виды туризма: водные, велосипедные, пешие и конные маршруты, в том числе связанные с пребыванием туристов на особо охраняемых природных территориях, в частности, на территории национального парка «Самарская Лука».

2. Спортивный туризм: «Жигулевская кругосветка» и другие спортивнотуристические мероприятия.

3. Оздоровительный туризм: связан с посещением санаториев, профилакториев и других оздоровительных объектов Самарской области.

4. Автотуризм.

5. Событийный туризм, связанный с посещением фестиваля им. В. Грушина, Захаровского и других массовых мероприятий фестивального типа. Выделяются отдельные территории в качестве участков, подлежащих приоритетному использованию в целях туризма. К таким территориям причисляют:

• особо охраняемые природные территории (условия использования устанавливаются с учетом необходимости охраны природы);

• объекты культурного наследия (условия использования устанавливаются собственником объекта культурного наследия с учетом его состояния, значимости и уровня охраны);

• особые экономические зоны (устанавливаются особые условия хозяйствования);

• земли лесного фонда.

## 2.4 Рекомендации по формированию туристских продуктов

Проведенный анализ деятельности различных туорператорских компаний (на основании исследований проводимых на кафедре в рамках НИР, дипломных и курсовых проектов, материалов конференций, отчетов практик) позволил нам разработать соответствующие методические рекомендации по организации работы туроператорских и ту- рагентских компаний по обеспечению безопасности туризма. При этом авторский коллектив стремился эти рекомендации максимально адаптировать к требованиям Федерального закона РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» и рекомендациям изложенным в других руководящих документах. Данные методические рекомендации являются универсальными для различных туроператорских компаний.

Основной задачей деятельности туроператора является формирование (создание) туристского продукта (тура), подкрепленного соответствующей программой обслуживания, которая обеспечивала бы требуемый уровень безопасности туристов.

Организуя работу, по формированию туристского продукта, туроператоры обязаны учесть и строго выполнять следующие требования обеспечения безопасности туристов:

* провести комплексный анализ возможных рисков и их последствий для туристов;
* спланировать и выполнить организационные меры обеспечивающие снижение возникновения возможных рисков до приемлемого уровня;
* создать необходимые условия для обеспечения личной безопасности туристов, сохранности их имущества, беспрепятственного получения неотложной медицинской и правовой помощи;
* своевременно предоставлять туристам и экскурсантам необходимую достоверную и полную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора и безопасность на туристском маршруте;
* обеспечивать услуги инструкторов-проводников, если организуемые путешествия связаны с прохождением туристами маршрутов, представляющих повышенную опасность для жизни, здоровья (например, маршруты в горной и труднопроходимой местности, спелеологические, водные и др. объекты);
* незамедлительно информировать федеральный орган исполнительной власти в сфере туризма, органы местного самоуправления, специализированные службы МЧС, спасательные службы и заинтересованных лиц о чрезвычайных происшествиях с туристами во время путешествия;
* предоставлять туристам гарантии оказания (оплаты) медицинской помощи, если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования таких гарантий;
* предоставлятьтуристам возможность дополнительного добровольного страхования жизни, здоровья, имущества и рисков при наличии угрозы безопасности;
* при возникновении необходимости организовать эвакуацию пострадавшего туриста с места происшествия и из страны (места) временного пребывания;
* приостановить путешествие, экскурсию в случае возникновения риска чрезвычайного происшествия (ситуации);
* обеспечить проведение для туристов необходимых инструктажей по безопасности с учетом специфики вида туристского путешествия (маршрута);
* своевременно предоставлять туристам информацию о реальной возможности спасения, эвакуации и оказания на маршруте квалифицированной медицинской помощи, схемах оповещения и сеансах связи; об аттестации маршрутов, о местах дислокации поисковоспасательных служб МЧС Российской Федерации.
* информация, необходимая туристам в целях обеспечения безопасности их жизни, здоровья и имущества, должна предоставляться заблаговременно до заключения договора о реализации турпродукта или оказания туристских услуг, а также в процессе обслуживания туристов и в обязательном порядке должна содержать сведения, указанные в Правилах оказания услуг по реализации туристского продукта.

Формируя туристский продукт туроператоры обязаны учитывать особенности обеспечения безопасности туристов, осуществляющих путешествие как в рамках внутреннего, так и выездного туризма.

Туроператоры при формировании и реализации турпродукта, предусматривающего путешествие по территории Российской Федерации должны соблюдать следующие основные требования:

* формировать и организовывать путешествия по туристским и экскурсионным маршрутам на территории Российской Федерации только в местностях с благоприятными экологическими, радиационными и санитарно-эпидемиологическими характеристиками;
* с организациями или индивидуальными предпринимателями, оказывающими туристские услуги заключать договоры содержащие положения, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья и имущества туристов, а также ответственность сторон и порядок возмещения ущерба в случае их нарушения.

Безопасность туристских услуг и продукта в целом обеспечивается путем разработки и соблюдении соответствующих стандартов, проведении их сертификации, классификации и аттестации.

Сопровождающие групп, гиды, инструкторы-проводники и другие специалисты, оказывающие туристские услуги, должны иметь документы, подтверждающие их квалификацию.

Безопасность проживания в средствах размещения туристов (туристских гостиницах, базах, кемпингах и др.) обеспечивается соблюдением:

* требований, установленных ГОСТ Р 51185 (раздел 7); требований строительных норм и правил при проектировании и строительстве объектов размещения туристов;
* требований безопасности технической эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, установленных нормативными документами;
* мер, гарантирующих личную безопасность туристов и сохранность их имущества.

Транспортные перевозки туристов (экскурсантов) во время путешествия должны осуществляться строго в соответствии с требованиями действующих правил перевозок пассажиров на конкретных видах транспорта (автомобильном, железнодорожном, воздушном, водном и т.д.)

Особое внимание должно уделяться особенностям обеспечения безопасности туристов на маршрутах повышенной опасности.

Туроператоры, работающие в сфере выездного туризма, при формировании и реализации турпродуктов дополнительно должны:

* обеспечить четкое взаимодействие с консульскими учреждениями страны выезда российских туристов в чрезвычайных ситуациях;
* предусматривать при заключении договоров с принимающей стороной ответственность за обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества российских туристов и возмещение причиненного ущерба, а также предоставление медицинской и правовой помощи;
* оформить необходимые страховые документы со страховым покрытием, обеспечивающим оказание туристам необходимой медицинской помощи.

При формировании и реализации туристского продукта повышенной опасности, связанного с: прохождением горной и труднопроходимой местности; посещением спелеологических объектов; пересечением и (или) прохождением водных объектов; занятием экстремальными видами туризма (прыжки с парашютом, сплавы по горным рекам, скалолазание, дайвинг и др.); высоким уровнем риска для жизни и здоровья туристов, туроператор обязан:

* уведомить о запланированном путешествии с предоставлением списков туристов специализированные службы МЧС, органы местного самоуправления муниципальных образований, на территории которых проложен маршрут повышенной опасности;
* предоставить туристам необходимую информацию о сложностях и сроках прохождения маршрута, телефонах экстренной связи, радиочастотах и позывных, инструкторе-проводнике, его квалификации, а также иную информацию, необходимую для обеспечения безопасности жизни, здоровья и имущества туристов и предотвращения травматизма;
* до начала путешествия необходимо осуществить оценку подготовленности группы к прохождению маршрута и в случае изменения маршрута заблаговременно уведомить специализированные службы и туристов;
* в соответствии с требованиями ГОСТ Р 50681 составить паспорт маршрута с указанием плана прохождения маршрута, даты и длительности похода, участка трассы похода, мест ночлега, приютов, мест укрытий, пунктов медицинской помощи, пунктов связи и т.д.;
* разработать маршрутный лист, в котором указываются опасности и категории сложности маршрута и их уровень, а также “тактический план” и “план безопасности” маршрута, где подробно описываются действия группы, инструктора-проводника, спасателей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций на определенном этапе маршрута (телефоны экстренной связи, частоты радиосвязи и время выхода на связь и пр.);
* обеспечить информирование туристов (экскурсантов) о медицинских противопоказаниях к физическим и психическим нагрузкам при осуществлении ими данного путешествия (похода);
* определить содержание и порядок применения информационных знаков которые расположены на маршруте и сооружениях и будут использованы туристами во время путешествий (походов);
* привлекать для оказания туристских услуг на маршрутах повышенной сложности профессионально подготовленных специалистов, имеющих специальную квалификацию, включая действия по обеспечению безопасности туристов в чрезвычайных ситуациях;
* предоставлять туристам дополнительную информацию, включающую:

а) сведения об особенностях физических нагрузок, индивидуальном и групповом снаряжении и экипировке, включая средства индивидуальной защиты; о правилах пользования средствами индивидуальной защиты (страховочными веревками, шлемами, ледорубами и другим страховочным, спортивным и походным снаряжением и пр.);

б) информацию о реальных и прогнозируемых климатических, барометрических условиях на маршруте, его состоянии и возможных опасностях и мерах по их локализации;

в) информацию о текущих погодных условиях;

г) информацию о состоянии природных объектов (паводки, оползни, камнепады);

д) информацию о состоянии коммуникаций и туристской инфраструктуры (дорог, мостов, маркировки маршрутов, приютов и т.д.).

Кроме того туроператор должен своевременно предоставить туристу достоверную картографическую продукцию.

Оборудование и инвентарь, применяемые на маршруте, должны соответствовать требованиям безопасности, иметь соответствующую маркировку и быть исправными.

В случае возникновения чрезвычайных ситуаций на маршруте инструктор-проводник обязан принять меры по обеспечению безопасности туристов, проинформировать специализированные службы МЧС и следовать до их прибытия согласно полученных от них указаниям.

В зависимости от вида заявки туриста, способа создания, особенностей обеспечения безопасности путешествия и организации продажи туры могут быть индивидуальными или групповыми. При этом для каждого вида туров предъявляются различные требования с точки зрения обеспечения безопасности путешествия.

Индивидуальные туры, которые могут быть как заказными, так и заранее разработанными, предоставляют туристу больше независимости и самостоятельности. Такие туры, как правило, более дорогие, так как большинство услуг и накладных расходов турист оплачивает полностью. Это отличает их от групповых туров, где цена за данные услуги и постоянные расходы раскладывается на всех членов группы.

Кроме того, организация индивидуальных туров является достаточно трудоемким процессом, так как достаточно сложно увязать все услуги воедино по причине их индивидуальности и особенно очень часто с точки зрения создания безопасных условий путешествия. Все это требует обязательного использования компьютерной техники для осуществления бронирования, диспетчеризации, расчетов и других операций. С другой стороны, индивидуальный туризм с экономической точки зрения достаточно выгоден для туристских фирм, так как дает более высокие доходы в пересчете на одного туриста, по сравнению с доходами получаемыми от групповых туров.

Групповые туры, в отличие от индивидуальных, являются относительно дешевыми, и следовательно они более доступны массовому туристу. Однако в групповых поездках каждый из участников обязан подчиняться установленному для группы порядку путешествия, который является основой программы обслуживания. В таких турах проще создать и реализовать условия для безопасного путешествия.

Создание безопасного привлекательного туристского продукта является первой и самой важной задачей туроператора. Эта сфера деятельности туристских предприятий непосредственно связана с производственными процессами предприятий поставщиков услуг.

При создании туристского продукта туроператору необходимо иметь ясный ответ на вопрос: что же будет покупать турист? Ведь он оплачивает не просто размещение, а новые ощущения и знакомство с неизвестным; не бифштекс или котлету в ресторане, а уют, внимание, располагающую к отдыху обстановку. То есть туроператору необходимо определить в первую очередь спрос. Поэтому создание безопасного туристского продукта начинается с проведения комплексных маркетинговых исследований с целью изучения его потребительских качеств и свойств, выявления его наиболее привлекательных сторон с точки зрения туриста.

Кроме того разрабатывая безопасный туристский продукт необходимо проанализировать и то в каких условиях он будет реализован, т.е. оценить состояние и возможности туристской дестинации в районе путешествия.

Туризм как сфера экономической деятельности основан на целевом и разумном использовании ресурсов, потенциально способных удовлетворить потребности туристов. Основой использования ресурсов для целей туризма является туристский интерес (спрос), под которым следует понимать перспективу получения туристом объективной информации, положительных эмоций и/или потенциальную возможность удовлетворения планируемых потребностей туриста, выраженных в объектах туристского интереса (достопримечательностях, природных объектах, социокультурных объектах).

Соответствующее развитие туристской сферы на территории туристской дестинации необходимо для использования на ее территории объектов в целях создания безопасного туристского продукта.

Особенность туристской деятельности на территории данной дестинации предопределена туристскими ресурсами, вызывающими интерес у туристов, и способностью удовлетворить их потребности.

Под туристскими ресурсами понимают совокупность природных и искусственно созданных человеком объектов, пригодных для создания туристского продукта. Закон РФ № 132ФЗ «Об основах туристской деятельности в РФ» определяет: «туристские ресурсы - природные, исторические, социально-культурные объекты, включающие объекты туристского показа, а также иные объекты, способные удовлетворить духовные и иные потребности туристов, содействовать поддержанию их жизнедеятельности, восстановлению и развитию их физических сил».

Туристские ресурсы с целью изучения их возможностей и степени влияния на безопасность туризма можно подразделить на следующие группы:

* природные ресурсы; культурно-исторические ресурсы; инфраструктурные ресурсы; трудовые ресурсы.
* финансовые ресурсы (инвестиции) и др.

Проведенные исследования показывают, что создание безопасного привлекательного туристского продукта требует обязательного наличия на территории дестинации ресурсов всех вышеперечисленных групп. Следовательно, успешный туристский бизнес невозможен без наличия коммуникаций, соответствующей инфраструктуры, памятников культуры, искусства, даже при условии высоких привлекательных свойствах природных и культурно-исторических ресурсов.

Разрабатывая привлекательный и одновременно безопасный туристский продукт следует учитывать, что ресурсы туристской дестинации ориентированы как на жителей самой дестинации, так и на туристов, которые во время своего пребывания в дестинации наравне с местным населением пользуются объектами местной технической и социальной инфраструктуры.

Общая классификация туристских ресурсов на территории туристской дестинации представлена на рисунке 1.



Рис. 1 Общая классификация ресурсов туристской дестинации

В целях грамотного и обоснованного создания безопасного привлекательного туристского продукта целесообразно выделить следующие направления оценки ресурсного потенциала дестинации:

* количественная оценка ресурсов (необходимо учитывать динамичность туристского ресурсного потенциала);
* качественная оценка ресурсов (позволяет оптимизировать направления по использованию ресурсного потенциала туристской дестинации);
* анализ потенциальных возможностей использования ресурсов (необходимо определить рамки использования ресурсов исходя из соображений экономической, экологической, социальной стабильности).

По результатам выполненной оценки целесообразно сформировать своеобразный кадастр туристских ресурсов. Кадастр - это систематизированный свод сведений, составляемый периодически или путем непрерывных наблюдений над соответствующим объектом. Кадастр туристских ресурсов дестинации - это обобщенная потребительная оценка туристских ресурсов.

Основная цель создания кадастра- выявление путей наиболее эффективной реализации всех предпосылок развития туризма в дестинации. Для этого в кадастре должна содержаться комплексная характеристика туристских ресурсов, включая их детальный учет и классификацию, качественную и количественную оценку экономической эффективности освоения, анализ существующей степени использования и его основные перспективы, а также важнейшие мероприятия по их охране.

При разработке кадастра должны использоваться различные источники информации о наличии и состоянии туристских ресурсов дестинации, а также результаты экспертных оценок.

Оценки привлекательности и безопасности ресурсов, с точки зрения туристов, получают путем опросов, анкетирования.

Принципы, Которые необходимо учитывать при составлении кадастра:

* объективность (достоверность и обоснованность всех данных);
* непрерывность (систематическое обновление, уточнение и корректировка данных);
* наглядность (систематизация данных, их географическое и картографическое оформление).

Таким образом, составление кадастра туристских ресурсов дестинации должно стать отличным инструментом для грамотного проведения и комплексного планирования развития и обеспечения безопасности туризма в дестинации.

Кроме того использование такого кадастра позволит туроператору при подготовке к разработке туристского продукта выявить и при необходимости, перед отправкой туриста в путешествие, и обязательно уточнить следующие основные источники опасности следующего характера: природного, техногенного, социального, в случаи возникновения чрезвычайных ситуаций.

Это необходимо сделать с целью исключения негативного воздействия совокупности или отдельных источников опасности (различных рисков) на туристов.

С целью обеспечения безопасности туризма изучение возможностей туристской дестинации должно осуществляться через призму оценки возможных рисков, к которым в туризме относятся: травмо- опасность, пожароопасность, гидрометеорологическая опасность, биологическая, экологическая, токсикологическая, радиоактивная, криминогенная, военно-политическая опасности, а также специфические риски.

Кроме того необходимо детально проанализировать и оценить влияние специфических рисков, которые обусловлены:

* возможностью возникновения природных и техногенных катастроф в зоне размещения туристских организаций туристской индустрии, включая маршруты путешествия, и чрезвычайных происшествий и ситуаций (в том числе связанных с состоянием общественного порядка в стране (месте) временного пребывания туристов);
* не надлежащим техническим состоянием используемых объектов материально-технической базы (туристских гостиниц, баз, кемпингов, канатных дорог и подъемников, туристских, в том числе горнопешеходных, лыжных, горно-лыжных, водных трасс, транспортных средств, в том числе воздушных судов, поездов, автобусов, автомобилей, велосипедов, маломерных и гребных судов, архитектурных достопримечательностей и объектов показа);
* сложным рельефом местности (речными порогами, горными склонами, моренными, скальными, ледовыми участками туристских трасс и т.п.);
* не профессиональностью персонала (гидов, экскурсоводов, ин- структоров-проводников и др.);
* неподготовленностью туристов к передвижению по маршруту определенного вида и категории сложности (инструктаж, экипировка и т.п.);
* не предоставлением или предоставлением неполной информации об условиях путешествия туристам (экскурсантам).

Разрабатывая туристский продукт необходимо учитывать то обстоятельство - смогут ли поставщик услуг и органы местной власти и туристы реализовать предусмотренный комплекс взаимосвязанных между собой мероприятий по снижению или недопущения рисков возникновения несчастных случаев.

Ниже в данном исследовании мы приводим лишь методологический подход определения взаимосвязанного комплекса мероприятий которые необходимо выполнить предварительно или в ходе путешествия по снижению или недопущению рисков возникновения несчастных случаев. Данный подход будет показан на примере отдельных видов рисков.

Результаты проведенных авторами данной работы исследования показывают, что снижение уровня риска и соответственно травмоопасное™ туристского продукта можно достичь за счет:

* своевременным доведением до туристов и строгим соблюдением ими правил проезда и поведения на различных транспортных средствах;
* соблюдения обслуживающим персоналом правил пассажирских перевозок;
* установки защитных устройств и ограждений при пользовании подвижными механизмами (подъемниками, канатными дорогами), прохождении опасных участков территории (осыпей в горах, у водоемов, горнолыжных трасс и т.д.);
* использования средств индивидуальной защиты (страховочных веревок при пересечении сложных участков туристского маршрута, шлемов, ледорубов, крючьев и прочего страховочного туристского снаряжения);
* соблюдения эргономических требований к туристскому снаряжению и инвентарю;
* соблюдения строительных требований к жилым и общественным зданиям и требований соответствующих нормативных документов, предъявляемых к техническому состоянию транспортных средств, используемых для перевозок туристов (экскурсионных автобусов, автомобилей, плавсредств и пр.);
* соблюдения правил эксплуатации инвентаря и оборудования (лифтов, подъемников, тележек и прочего), обеспечивающих его безопасную работу;
* упреждающего информирования туристов о факторах риска получения травм.

При оказании туристских услуг и эксплуатации объектов туристской индустрии должны соблюдаться установленные требования пожарной безопасности.

В свою очередь снижение риска гидрометеорологической опасности обеспечивается путем:

* выбора благоприятного времени года и погодных условий для осуществления туристских поездок в стране (месте) временного пребывания;
* рациональным проектированием трассы туристского маршрута с учетом погодных особенностей района;
* сооружением на трассах туристских маршрутов укрытий от непогоды;
* оснащением помещений и транспортных средств устройствами кондиционирования, дезодорации воздуха, отопления, автоматического контроля, пожарной и охранной сигнализацией;
* обеспечением соответствующей экипировки туристов, включая средства индивидуальной защиты;
* своевременным информированием туристов о реальных и прогнозируемых погодных условиях на маршруте (в том числе климатических условиях, перепадах высот и др.);
* осуществления контроля за показателями микроклимата, атмосферного воздуха, освещенности в помещениях для обслуживания туристов (спальных, помещениях питания, клубных и других туристских объектах), а также в транспортных средствах.

Формируя туристский продукт туроператор должен учитывать, что во время путешествий люди, как правило, более восприимчивы к различным видам заболеваний. При этом диапазон опасностей, подстерегающих туристов может быть весьма широк:

* незначительные расстройства, вызванные непривычной водой и пищей;
* аллергические реакции;
* инфекции, обусловленные заразными и незаразными болезнями;
* функциональные расстройства организма, спровоцированные тем или иным хроническим недугом туриста, который может обостриться в поездке;
* несчастные случаи, связанные либо с транспортом, либо с различными формами проведения досуга.

Некоторые из проблем со здоровьем могут заявить о себе практически мгновенно и носить фатальный характер, или, по крайней мере, сорвать отпуск или деловую поездку. Другие, как, например, гепатит, малярия или болезни, передаваемые половым путем, включая ВИЧ-инфекцию (СПИД), могут проявить себя и диагностироваться только по прошествии многих недель, а иногда и лет. Сами путешественники могут быть носителями болезнетворных микробов и заражать местных жителей. Информация об этих особенностях должна быть учтена при формировании туристского продукта и своевременно доведена до туристов еще до начала путешествия.

Вопросы охраны здоровья туристов включают решение проблем, связанных с санитарией, безопасностью продуктов питания, услуг медицинских учреждений, эпидемиологического контроля и имеют непосредственное отношение к туристским объектам, самим посетителям и местным органам здравоохранения.

Санитария, гигиена, чистота - базовые требования ко всем туристским объектам, независимо от их категории или уровня комфорта, а также ко всем туристским достопримечательностям различной степени привлекательности и уникальности. Подобная политика требований в отношении туристского продукта говорит об уважении к посетителям и оказывает самое благоприятное воздействие на состояние здоровья местного населения.

Разрабатывая туристский продукт необходимо учитывать, что существуют определенные медико-санитарные правила, позволяющие избежать опасных инфекционных заболеваний в турпоездках:

* главное — обеспеченность питьевой водой и напитками гарантированного качества;
* информация туристов об необходимости осторожного обращения с напитками и особенно со льдом, который может быть изготовлен неизвестно из какой воды;
* организация трехразового питания на основе продуктов промышленной обработки;
* рекомендации туристам об осторожном использовании нетрадиционных блюд вне места проживания;
* проживание в средствах размещения, обеспеченных централизованным водоснабжением и канализацией;
* тщательное промывание фруктов и овощей безопасной водой, как и рук перед едой, пользование только индивидуальной посудой;
* при купании в водоемах не допускать попадания воды в полость рта, оптимальный вариант купания в бассейнах, а не в море или иных водоемах (ведь недаром западные туристы при поездках в экзотические страны первым делом интересуются - есть ли в отеле бассейн, даже если гостиница расположена прямо на берегу моря).

Информацию о работе медицинских служб в регионе отдыха необходим учесть при проектировании туристского продукта. Данная информация должна быть доступна туристу еще в пунктах отправления (путеводители, каталоги, прочая информация от организаторов путешествий), что позволит усилить ощущение безопасности у выезжающих путешественников, так и в пунктах назначения (предприятия размещения, туристские объекты, достопримечательности, туристские гиды), что позволяет оперативно решать возникающие у туристов проблемы со здоровьем.

Эффективность медицинского обслуживания заключается в оперативной информации о работе медицинских служб, методах и графике их работы, уверенности в их надежности и профессионализме. С этой целью туроператор должен быть готовы к взаимодействию и сотрудничеству с медицинскими и здравоохранительными службами и со всеми организациями, оказывающими содействие туристам местах проведения путешествия.

По возможности туроператору целесообразно проводить свой собственный эпидемиологический мониторинг, особенно в отношении безопасности продуктов питания.

Международная практика свидетельствует, что путешествия за границу, особенно в экзотические регионы, становятся все более рискованными. В связи с этим ВТО добивается всесторонней поддержки мер, касающихся охраны здоровья туристов, безопасности их поездок, санитарного контроля и особенно за продуктами питания. Серьезную озабоченность вызывают карантинные и другие особо опасные инфекционные заболевания из-за ухудшения эпидемиологической ситуации в мире.

При формировании туристского продукта необходимо помнить, что к числу особо опасных карантинных заболеваний относятся: чума, оспа, холера, желтая лихорадка. Туроператору необходимо постоянно отслеживать в каких регионах имеются предпосылки к возникновению данных эпидемий и по возможности не планировать путешествия в данные районы.

Кроме того туроператор должен знать отличительные особенности различных видов заболеваний.

Чума - опасная инфекция, поражающая людей, как правило, со смертельным исходом, вызывается чумной бактерией, передается через блох и капельным путем (легочная форма); проявления: лихорадка, интоксикация, бубоны, при легочной форме - пневмония.

По данным ВОЗ, зона распространения чумы включает следующие страны:

*в Африке:* Мадагаскар, Мозамбик, Танзания, Уганда, Заир, Зимбабве;

*в Азии:* Индия и Вьетнам;

*в Южной Америке:* Боливия, Бразилия, Перу.

Это не значит, что в каждой из названных стран в настоящий момент распространена чума, но потенциально эта инфекция там присутствует.

Заразиться чумой легко, особенно легочной формой чумы. Здесь даже строгое соблюдение правил личной гигиены не спасает. Прививки от чумы эффективны процентов на 70%, поэтому прививают так называемые "группы риска", то есть лиц, работающих в зонах возможного появления чумы. Иммунитет вырабатывается на 10 день после прививки и достигает своего максимума после 21 дня.

Оспа - вызывается вирусом, характеризуется лихорадкой и сыпью, оставляющей рубцы. Передается от больного через воздух и предметы.

В конце пятидесятых годов один из советских художников привез в Москву из Индии оспу, за два дня он заразил ею два десятка человек, большинство из которых спасти не удалось, как и самого художника.

С 1981 года ВОЗ отменила единое требование по прививкам против оспы прежде всего потому, что нет полных гарантий выработки иммунитета.

Холера — кишечная инфекция, симптомы — тошнота, рвота, жидкий стул, обезвоживание организма, судороги. Заражение от больного или вибриононосителя через воду, пищу, руки и т. д.

По данным ВТО, зона распространения холеры по странам мира следующая ( это не значит, что там всегда обязательны вспышки инфекции):

*в Африке:* Ангола, Бенин, Буркина-Фасо, Бурунди, Камерун, Кейп Верде, Чад, Кот-д'-Ивуар, Джибути, Гана, Гвинея-Бисау, Гвинея, Кения, Либерия, Малави, Мали, Мавритания, Мозамбик, Нигер, Нигерия, Руанда, Сан-Томе и Принсипи, Сьерра-Леоне, Сомали, Свазиленд, Танзания, Того, Уганда, Заир, Замбия;

*в Азии:* Афганистан, Бутан, Камбоджа, Китай, Газа, Индия, Индонезия, Иран, Ирак, Лаос, Малайзия, Мьянма, Непал, Филиппины, Шри-Ланка, Вьетнам;

*в Европе:* Албания, Россия, Украина и другие государства СНГ;

*в Океании:* Тувалу;

*в Южной Америке:* Аргентина, Белиз, Боливия, Бразилия, Колумбия, Коста-Рика, Эквадор, Сальвадор, Французская Гайана, Гватемала, Гайана, Гондурас, Мексика, Никарагуа, Панама, Перу, Суринам, Венесуэла.

С 1973 года ВОЗ отменила требование сертификата по холере, в том числе из-за того, что прививка и любые препараты не обеспечивают полной защиты организма, отдельные вспышки заболевания холерой все учащаются. Фактически они в мире уже приняли катастрофический характер, унося тысячи человеческих жизней.

Желтая лихорадка - вирусное заболевание, характеризующееся лихорадкой, желтухой, переносится комарами. От нее ежегодно умирают несколько тысяч человек в мире.

Существует специальный туристский (медицинский) термин- "зона желтой лихорадки", которая включает в себя большую часть Южной Америки, Африки и Юго-Восточной Азии (эта же зона относится также к холере, малярии, вирусному гепатиту и другим опасным заболеваниям, включая паразитарные).

*Страны "зоны желтой лихорадки*Ангола, Бенин, Берег Слоновой Кости, Боливия, Бразилия, Бурунди, Венесуэла, Верхняя Вольта, Габон, Гайана, Гана, Гвинея, Гвинея-Бисау, Гамбия, Гондурас, Заир, Камерун, Кения, Колумбия, Конго, Коста-Рика, Либерия, Мавритания, Мали, Нигер, Нигерия, Никарагуа, Панама, зона Панамского канала, Парагвай, Перу, Руанда, Сан-Томе и Принсипи, Сенегал, Сомали, Судан, Суринам, Сьерра-Леоне, Танзания, Того, Тринидат и Тобаго, Уганда, Французская Гвиана, Центрально-Африканская республика, Чад, Эквадор, Экваториальная Гвинея, Эфиопия.

В России благодаря жестким мерам не было ни одного смертельного случая от желтой лихорадки.

При организации любой поездки в страны названной зоны туроператору необходимо в соответствующих информационных документах указать, а перед продажей тура предупредить будущего туриста о необходимости заблаговременной соответствующей вакцинации, а затем и проверить у него наличие соответствующей прививки. Туроператор должен знать, что после прививки выдается сертификат международного образца, удостоверяющий, от чего сделана прививка. В данном сертификате на английском и французском языках указываются сведения о привитом, фамилия врача сделавшего прививку, данные о вакцине, и о том кто ее изготовил. Без сертификата о прививке, особенно против желтой лихорадки, туриста снимут прямо с рейса, при этом какие-либо доказательства о срочности или неотложности визита в расчет не принимаются. В страну посещения без сертификата также не пустят или же, в соответствии с международными медико- санитарными правилами ВОЗ 1969 года, турист-нарушитель может быть помещен в карантин-изолятор на инкубационный период. Данную информацию необходимо иметь в памятке, или информационном листке, и своевременно ее довести до туриста.

В случаи наличия у туриста противопоказаний к прививкам (беременность, простудные заболевания, аллергия на яичный желток и другие) туроператор не имеет право продавать человеку туристские путевки в названные экзотические страны. Причем подобные предупреждения должны доводиться турфирмами до своих клиентов в самом начале подготовки к поездке.

В перечисленных странах можно заразиться также и малярией (характеризуется приступами лихорадки, анемией и смертельными исходами в случаи как при эпидемии типа ЭБОЛА). Малярия передается малярийными комарами. В мире существует более 300, а в СНГ - 9 видов таких комаров.

ВОЗ сделала вывод, что от малярии смертельные случаи с туристами, путешествовавшими в тропические страны, были исключительно по следующим причинам:

* туристы не были осведомлены или недооценили опасность малярии во время поездки за границу;
* малярия (особенно Falciparum Malaria) стимулирует многие другие виды болезней, начиная с простуды, и первоначально диагноз трудно правильно поставить даже квалифицированному врачу;
* врачу не сообщили, что больной недавно был в тропических странах.

Туроператору необходимо предупредить туриста, что защита от заражения малярией зависит от него самого. В памятке туристу должно быть напоминание о необходимости ему самостоятельно получить и изучить максимально полную информацию о заболевании и защите от него перед поездкой в тропические страны.

В памятке или информационном лице при необходимости можно указать следующее:

* предупреждение туристам о том, что несмотря на принятые меры они могут заболеть, так как никакие профилактические меры не дают стопроцентной гарантии;
* мероприятия как защитить себя от укусов комаров: не выходить из защищенного помещения в темное время суток, когда комары наиболее активны; носить одежду, препятствующую укусам комаров; защищаться «репелентами»; иметь защитные сетки на окнах, дверях и дополнительно вокруг кроватей; по согласованию с врачом принимать профилактически противомалярийные лекарства за неделю и во время самой поездки (делагил, хлорохил, метакельфин, фансидар).

Крайне важно, чтобы туристы знали, что при малейших симптомах болезни, головной боли, жаре и т.д. следует немедленно обратиться к врачу, в том числе срочно сделать анализ крови - только в этом случае есть шансы остаться в живых. Самолечение в надежде, что это простуда или грипп, приводят к летальному исходу.

Некоторые страны устанавливают свои отдельные требования по ряду заболеваний, ограничивающих въезд лиц, прибывающих на большой срок времени.

Формируя туристский продукт туроператор должен знать в каких странах, или по каким причинам, можно заразиться не только карантинными заболеваниями, но и так называемыми «экзотическими» заболеваниями типа лепры (проказы), стронгилолдозом (глиегноезабо- левание), филяроатозой и другими. Инкубационный период у подобных болезней от недели до нескольких месяцев.

В памятках туристу в регионы где они могут заразиться такими болезнями указать информацию примерно следующего содержания:

Через кожу может проникнуть контагеозный моллюск (во всех тропиках), через 2-3 недели в местах контакта появляются жемчужнорозовые уплотнения, которые затем гноятся.

Фрамбезия- тропический сифилис (Колумбия, Эквадор, Фр. Гвиана, Гайана), появляется сильно зудящая сыпь розового цвета, как ягоды малины (по-французски фрамбуаз - малина), затем язвы и волдыри.

Беджель- передают мухи (Северная Африка, Юго-Восточная Азия, Аравийский полуостров, Восточное Средиземноморье). Через пару недель или несколько месяцев выступает обильная сыпь, держится до года.

Пинта (Бразилия, Куба, Мексика, Карибский бассейн, Филиппины) - появляются пузырьки и желто-оранжевые и красноватые пятна.

Донованоз (Центральная и Западная Африка, Север Австралии, Н.Гвинея, Индия, Юго-Восточная Азия, Юг Китая) - тропическая паховая гранулема.

Через слюну передаются следующие тропические болезни:

Вирус Ласса- до смертельных случаев (Западная Африка), через 7— 10 дней симптомы гриппа или простуды, затем до летального исхода.

Магупо (в Латинской Америке) - с августа по сентябрь, через 7— 14 дней сыпь с кровоподтеками, кровь в моче.

Главное правило, которое должны неукоснительно выполнять турфирма и сами туристы, достаточно простое: при поездках в жаркие страны и по возвращении из них при любом, даже легком недомогании, никакого самолечения - срочное обращение к врачу с обязательным упоминанием, что были в тропиках.

Общие рекомендации ВТО и ВОЗ по медицинской помощи следующие:

* желательны соглашения на двухсторонней основе или многосторонние договоры по медстрахованию и медпомощи туристам;
* предоставление неотложной медпомощи всем туристам;
* при острой болезни или тем более смерти туриста незамедлительно известить консульство и родственников (в поездке у одного из членов тургруппы обязательно должны быть такие адреса и телефоны, это должна неукоснительно соблюдать турфирма);
* перевозка тела или его захоронение (за плату);
* быстрая выдача всех требуемых в этих случаях документов.

Российские турфирмы при отправлении туристов в эпидемиологически опасные страны в качестве профилактических мероприятий должны вручать каждому из них памятку «Гражданам, отъезжающим в страны, неблагополучные по особо опасным инфекциям (чума, холера, желтая лихорадка, малярия, ВИЧ-инфекция)». Кроме того, в обязанности руководителей туристских фирм входит проведение ряда организационных мероприятий по предупреждению заражения инфекционными заболеваниями.

Кроме вышеперечисленного при проведении маркетинговых исследований с целью определения состава и условий реализации безопасного туристского продукта необходимо учесть влияние следующих определяющих факторов:

* наличие спроса на данное путешествие;
* наличие возможностей материальной базы, инфраструктуры и услуг удовлетворить данный спрос;
* взаимоотношения с авиакомпаниями и другими транспортными компаниями;
* отношения между страной отправки и страной назначения; взаимоотношения с партнерскими туристскими организациями и предприятиями поставщиками услуг;
* уровень развития туризма в стране назначения; уровень политической стабильности (нестабильности) в стране назначения.

Одновременно туроператором исследуются вопросы и проблемы непосредственно связанные с безопасным потреблением данного туристского продукта. Кроме того необходимо тщательно изучить возможности региона и поставщиков услуг с точки зрения обеспечения безопасности туристов в ходе путешествия. Результаты исследований станут основными ориентирами при формировании, продвижении и реализации туристского продукта, обладающего определенными потребительскими свойствами.

Особо следует выделить достаточно специфическое свойство - безопасность. Туристский продукт не должен наносить вред жизни, здоровью и имуществу туриста, а также окружающей среде.

Кроме того специалистами выделено несколько основных потребительских свойств туристского продукта обеспечивающих во многом безопасность туристов в ходе путешествия. Основными из них являются следующие:

* обоснованность, т.е. предоставление всех услуг должно быть обусловлено целью путешествия и сопутствующими условиями, основанными на потребностях туриста;
* надежность - соответствие реального содержания продукта рекламе, достоверность информации;
* эффективность - достижение наибольшего эффекта для туриста при наименьших расходах с его стороны;
* целостность — завершенность продукта, его способность полностью удовлетворить потребности туриста;
* ясность- потребление продукта, его направленность должны быть понятны как туристу, так и обслуживающему персоналу;
* простота в эксплуатации;
* гибкость - способность продукта и системы обслуживания приспособиться к другому типу потребителя и быть невосприимчивым к замене обслуживающего персонала или изменению условий обстановки;
* полезность - способность служить достижению одной или нескольких целей, удовлетворять те или иные потребности туриста.

Наряду с вышеуказанными свойствами специалистами признано существенное влияние на безопасность туризма и такого специфического свойства туристского продукта, как гостеприимство.

Без наличия этого свойства даже самый совершенный туристский продукт будет выглядеть обезличенным и турист не получит ожидаемого уровня удовлетворенности той или иной своей потребно-

Гостеприимство в сфере туристской индустрии - это не только свойство продукта, это прежде всего профессиональное требование, предъявляемое к специалисту в сфере туризма, искусство дать людям почувствовать, что им рады, что их ждут и к встрече с ними готовятся, и что их путешествие будет безопасным.

Слагаемыми гостеприимства являются следующие основные элементы: достоинство, уважение и любезность персонала.

Уровень гостеприимства зависит от влияния множества факторов таких как:

а) качество информации, поступающей как от местных, так и от региональных рынков, позволяющее судить о возможностях и условиях отдыха, познания и развлечений, о том, что туристов ждут и к встрече с ними готовятся;

б) привлекательный и положительный образ туристской дести- нации и предприятий, обслуживающих туристов;

в) нескрываемое стремление обслуживающего персонала к оказанию туристам различных знаков внимания (политика обслуживания по принципу все для клиента);

г) внимательное отношение обслуживающего персонала предприятий поставщиков услуг, сотрудников туроператорских и турагент- ских компаний к просьбам и пожеланиям клиента (т.е. работа по принципу - что мы можем еще для вас сделать хорошего?).

д) забота об облегчении ориентации туристов в получении услуг (информация внутри фирмы, об объектах в путеводителях и буклетах на понятном туристу языке и др.);

е) благожелательное отношение к туристам, которое должно быть возведено в принцип обслуживания.

Наличие данных качеств у сотрудников предприятий поставщиков услуг туроператор должен определять в ходе проведения маркетинговых исследований.

Кроме того, рассматривая потребительское свойство - гостеприимство необходимо помнить, что при организации тура важно создать соответствующий климат взаимодействия туристов с обслуживающим персоналом, и организовать учет психологических аспектов восприятия туристом услуг и программ обслуживания. Это значит, что на первый план ставятся личностные интересы туриста, душевное к нему отношение и создание безопасной благоприятной обстановки.

Важным потребительским свойством во многом обеспечивающее безопасность туриста и имеющее непосредственную связь с гостеприимством, является - оптимальность обслуживания.

Данное свойство туроператор должен обеспечить при разработке программы тура и программы обслуживания за счет:

* соответствия всех видов услуг одному уровню (классу) обслуживания;
* соответствия всех услуг тематике тура;
* адресной направленности тура на определенную целевую группу потребителей;
* заблаговременного согласования программ обслуживания;
* гибкости программ обслуживания (возможность замены тех или иных услуг);
* рационального содержания обслуживания по количеству предоставляемых услуг;
* отсутствия тенденциозности в обслуживании (ненавязчивость услуг).

При организации обслуживания, с точки зрения повышения безопасности туриста важно также учесть и принцип освобождения, т.е. клиент должен быть освобожден от всех неприятных вещей, которые не повышают его безопасность (от обременительных организационных забот, заказа транспортных билетов и средств, театральных и концертных билетов, ожидания всякого рода обслуживания и т. д.).

Все эти свойства и принципы важно учитывать еще на этапе создания туристского продукта, помня о том, что неправильно подготовленный продукт не только не пользуется спросом, но и способен оттолкнуть от Вас потенциальных, последующих клиентов. А на этапе реализации такой туристский продукт может создать не безопасные условия его потребления. В условиях серьезной конкуренции, имеющейся сегодня на туристском рынке, это - немаловажный фактор, не учитывать который нельзя.

Основу туристского продукта составляют услуги, которые могут быть в туризме самыми разнообразными.

В международной туристской деятельности существуют понятия основных, дополнительных и сопутствующих услуг. Какая же между ними принципиальная разница?

С точки зрения потребительских качеств и свойств каких-либо различий между ними нет и недолжно быть. Так, например, экскурсии, если они включены в комплексное обслуживание и в цену тура, считаются основными услугами. Но если турист по своему желанию до начала путешествия или в процессе отдыха приобретает еще какую- либо экскурсию дополнительно к уже оплаченному туру, то эта услуга становится по отношению к приобретенному заранее туру уже дополнительной. Таким образом, разница между основными и дополнительными и сопутствующими услугами состоит лишь в их отношении к первоначально приобретенному туристом пакету или комплексу услуг (туру) и в особенности организации их безопасного потребления. Набор дополнительных услуг, из - за особенностей их реализации вне программы обслуживания, порой менее безопасен, чем основные.

Основой туристского продукта (тура) в рамках комплексного обслуживания является стандартный набор услуг, продаваемый туристам как бы в одном «пакете услуг».

Пакет услуг (турпакет) в соответствии с законом РФ «Об основах туристской деятельности в РФ» - это определенный набор услуг, состоящий не мене чем из трех основных, две из которых: перевозка и размещение являются обязательными, а также экскурсии, питание и(или) другие виды услуг не входящие в состав двух первых. Конкретный набор пакета услуг формируется в зависимости от вида тура, цели путешествия, потребностей и запросов туристов. В рамках международного туризма по рекомендации ЮНВТО туристский пакет может состоять из двух обязательных услуг - перевозка и размещение.

При решающей организационно-комплектующей (формирование турпродукта) роли туроператора и его значения в продвижении и реализации туристского продукта нельзя недооценивать и важную роль поставщиков услуг в обслуживании туристов, так как контакт с ними в ходе путешествия происходит именно на уровне обслуживания. Восприятие туристом тура как качественного, завершенного продукта и его безопасность во многом зависит от качества каждой отдельной услуги, от ее соответствия уровню потребностей определенной группы туристов. При разработке программы тура особое внимание туроператор должен уделять подбору поставщиков услуг.

В обслуживании туристов во время путешествий участвует множество разнообразных предприятий и организаций. От уровня организации их работы, а также квалификации обслуживающего персонала во многом зависит безопасность туристов в ходе путешествия. К поставщикам услуг относятся: предприятия, предоставляющие средства размещения (гостиницы, турбазы, мотели и др.); предприятия общественного питания (рестораны, кафе, столовые идр.); экскурсионные фирмы; транспортные предприятия; спортивные и развлекательные организации; лечебно-оздоровительные учреждения; и многие другие организации сферы обслуживания.

При выборе поставщиков услуг и, особенно при осуществлении взаимодействия с ними, как на этапе заключения договоров, так и непосредственно в ходе реализации туристского продукта, необходимы:

* серьезный подход к оценке качества услуг, предоставляемых партнером, а также учету репутации фирмы - поставщика услуг среди других участников туристского рынка;
* соблюдение соответствия уровня и типа гостиницы, предприятия общественного питания, компаний предоставляющих транспортные другие услуги тому социальному сегменту потребителей и виду туризма, на который ориентирован конкретный тур;
* внимательный и квалифицированный подход к составлению всей договорной документации по сотрудничеству, так как это в дальнейшем может оказать существенное влияние на авторитет вашей фирмы. Ведь ответственность перед клиентом за всех своих партнеров несете Вы, а значит, и эти моменты должны быть предусмотрены в содержании договорной документации.

Поиск перспективных партнеров (поставщиков услуг) заключается в том, что из большого числа туристских фирм и предприятий, зарегистрированных в той или иной стране (регионе), необходимо выбрать те, которые проявили бы интерес к сотрудничеству с вами. При этом данные предприятия должны быть заинтересованы во взаимодействии с и соответствовать вашим интересам и требованиям в отношении безопасного обслуживания туристов. Важно выбрать наилучшие возможности по каждому виду оказываемых услуг. Выбирая партнеров важно помнить о нежелательности работы только с одним партнером.

Поставщики услуг подбираются по разным критериям: по региональному интересу, виду туризма, содержанию программ обслуживания, по сегменту потребителей в возрастном, социальном и экономическом плане, способностью обеспечить требуемый уровень безопасности туристов и т.д. Немаловажное значение при определении конкретного поставщика услуг имеют их деловые качества и репутация на туристском рынке.

Кроме вышеизложенного при подборе поставщиков услуг особо следует обратить внимание на их деловую репутацию.

Российское законодательство и международное туристское право возлагают на туроператора серьезную ответственность за предоставление всех предусмотренных туром и договором с туристом услуг, обладающих высокой степенью безопасности, независимо от того, предоставляются ли эти услуги самим туроператором или третьей стороной.

При формировании тура и соответственно пакета услуг возможны два варианта работы с туристами:

а) формирование и реализация заказных туров;

б) формирование и реализация инклюзив-туров.

В чем же состоит принципиальное различие данных туров с точки зрения степени влияния на безопасность путешествия.

Заказной тур. При продаже таких туров формирование программы и комплектование состава услуг, входящих в состав туристского пакета осуществляется по желанию и при непосредственном участии туриста.

Ему могут предлагать (или он сам предлагает) на выбор разные варианты обслуживания по каждому из видов услуг в выбранном им месте путешествия.

Как уже было сказано выше, турист сам участвует в составлении программы своего отдыха или путешествия. При таком варианте более сложно решать вопросы обеспечения безопасности туристского путешествия.

Инклюзив-тур (IT). Этот тур с жестким, заранее спланированным (еще до контакта с клиентом) набором услуг. Такой тур ориентирован на определенный вид отдыха или туризма, а также на конкретный социальный класс туристов и их возраст.

Состав услуг на инклюзив-туре при реализации фактически не меняется. Турист может купить его только целиком. Однако турист имеет возможность индивидуально заказать некоторые дополнительные услуги, которые не нарушают в целом ни структуру тура, ни базовую программу обслуживания.

При организации таких туров проще обеспечить безопасность туристского путешествия.

Как уже говорилось выше, все туристские поездки совершаются на групповой или на индивидуальной основе в зависимости от личного характера туриста и его бюджета, а также от особенностей тура.

Индивидуальные поездки (чаще это заказные туры) предоставляют туристу больше независимости и самостоятельности. Организация заказных индивидуальных поездок является достаточно трудоемким и продолжительным по времени процессом, требующим кропотливой работы сотрудников туроператорской фирмы, необходимости более тесного взаимодействия с поставщиками услуг, турагентами и клиентами, использования компьютерной техники для осуществления бронирования, диспетчеризации, расчетов и выполнения других операций. В индивидуальных поездках значительно сложнее решать вопросы организации безопасности туристов.

Групповые поездки (чаще всего инклюзив-туры), в отличии от индивидуальных туров, наоборот более дешевые и доступны массовому туристу. Однако в них каждый участник поездки обязан подчиняться установленному в программе обслуживания порядку путешествия. Вопросы безопасности туристов как правило отработаны и опробированны.

В настоящее время многие туристы самостоятельно с помощью интернет технологий организуют свое путешествие. При этом степень безопасности туристского путешествия значительно ниже, чем путешествия организованного туроператором.

# ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе прохождения производственной практики была изучена туристская деятельности Самарской области и рассматриваемой туристической фирмы.

Во время прохождения производственной практики, мною были выполнены все задачи, которые были поставлены. Достигнута цель учебной практики, а именно, я овладела необходимыми компетенциями, систематизацией, обобщением и углубление теоретических знаний.

Данная производственная практика является хорошим практическим опытом для дальнейшей самостоятельной деятельности. За время пройденной практики я познакомилась с новыми интересными фактами. Закрепила свои теоретические знания, лучше ознакомилась со своей профессией, а также данный опыт послужит хорошей ступенькой в моей дальнейшей карьерной лестнице.

Таким образом, цель и задачи прпактики достигнуты.

# СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

1. Российская Федерация. Федеральный Закон Российской Федерации. Об основах туристской деятельности [Текст]: федер. закон: [принят Гос. Думой 24 октября 1996 г.: одобр. Советом Федерации 14 ноября 1996 г.]. – М.: Ось-86.
2. ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг [Текст]: Введ. 2011 – 07. – 01. – М.: Изд-во стандартов, 2010. – 34с.
3. ГОСТ Р 7.0.8-2013 «Делопроизводство и архивное дело. Термины и определения» [Текст] – М.: Издательство Стандартинформ, 2014. – 16с.
4. ГОСТ Р 7.0.97-2016. Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов [Текст]: нац. Стандарт [утв. Приказом Росстандарта от 08.12.2016 N 2004-ст.: ред. от 14.05.2018]. – М.: Стандартинформ, 2019. – 27с.
5. Грозова, О. С. Делопроизводство [Текст]: учебное пособие для СПО / О. С. Грозова – М.: Издательство Юрайт, 2019. – 126 с.
6. Кузнецова, Т.В. Секретарское дело. Изд. 3-е, испр. [Текст] / Т.В. Кузнецова – М.: ЗАО «Бизнес-школа «Интел-Синтез», 1999. – 288с.
7. Лившица, Я.З Делопроизводство в СССР [Текст]: учебное пособие / под редакцией доцента Я. 3. Лившица и доцента В. А. Цикулина. – М.: Московский государственный историко-архивный институт, 1974. – 161 с.
8. Пирогова, Е.П История делопроизводства в России [Текст]: хрестоматия / Е. П. Пирогова. – Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2014. – 212 с
9. Тихонова, Г.Ю Реклама в туризме [Текст]: курс лекций / Г.Ю. Тихонова, Е.В. Гиниятова. – Томск: Томский политехнический университет, 2014. – 118 с.
10. Информационный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.permarchive.ru>, свободный.
11. Разработка учредительных документов. Регистрация туристической фирмы. Устав фирмы [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://lib.sale/turizm-organizatsiya/razrabotka-uchreditelnyih-dokumentov-28226.html>, свободный.
12. Информационный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: [https://tbis.ru](https://tbis.ru/dokumenty/uchreditelnye-dokumenty-ip), свободный.
13. Информационный туристский портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://lablek.ru](http://lablek.ru/tema-sbitovaya-strategiya-turistskogo-predpriyatiya/index7.html), свободный.
14. Информационный туристский портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://helpiks.org/5-110126.html>, свободный.
15. 18. Информационный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: [https://www.sites.google.com](https://www.sites.google.com/site/izhist4/home/6-reformy-50-h-gg-xvi-v/prikaznaa-sistema), свободный.
16. 21. Информационный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа:https://delovoymir.biz, свободный.
17. 23. Информационный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>, свободный.
18. Информационный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://studopedia.info/10-34728.html>, свободный.
19. Информационный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://www.intuit.ru[https://otherreferats.allbest.ru/](https://otherreferats.allbest.ru), свободный.
20. Информационный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.rusprofile.ru>, свободный.
21. Информационный портал [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://surfrider.ru, свободный.